



**Ajuntament
de Barcelona**

Dept. de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar
Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)
València, 344, 4arta pl. (08009) Barcelona
www.barcelona.cat/serveissocials

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS DE SENSELLARISME, ANTERIOR SERVEI ACCÉS ÚNIC (SAU)

Contracte reservat: NO

Lots: NO

Expedient: 015_P2500103

Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat

Departament Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense llar

Serveis d'Assistència Social amb Allotjament

CPV: 85312000-9

ÍNDEX

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ	3
CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE I ABAST	4
CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST	5
3.1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	5
3.2. OBJECTIUS.....	6
3.2.1 OBJECTIU GENERAL DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS	6
3.2.2 OBJECTIUS DE LA UNITAT DE GESTIÓ.....	6
3.2.3 OBJECTIUS DE LA UNITAT DE DADES.....	6
3.3. FUNCIONS DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS.....	7
CLÀUSULA 4. ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS DE CARACTER GENERAL	8
4.1. CONSIDERACIONS DE CARÀCTER GENERAL	8
4.1.1. IMPLEMENTACIÓ DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS.....	8
4.1.2. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS.....	12
4.1.3. TASQUES DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS.....	12
4.2. RECURSOS HUMANS DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS	15
4.2.1. SERVEI COMPLEMENTARI AL SERVEI DEFINIT EN APARTATS ANTERIORS PER COMPLETAR, SI S'ESCAU, LA NECESSITAT D'ATENCIÓ DEL SERVEI.....	16
4.3. ORGANITZACIÓ DE L'EQUIP DE TREBALL DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS	16
4.3.1. FUNCIONS DEL COORDINADOR DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS	17
4.4. ALTRES ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS.....	18
4.4.1. MARC GENERAL D'ACCÉS ALS SERVEIS	18
4.4.2. PROCEDIMENT D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS.....	19
4.4. DOMINIS ESSENCIALS DE LES SOL·LICITUDS D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS.....	20
4.5. ELEMENTS ESSENCIALS EN L'ELABORACIÓ D'INFORMES DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS.....	24
CLÀUSULA 5. INFRAESTRUCTURES PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI, GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS I RECURSOS MATERIALS.....	26
5.1. ESPAI DE PRESTACIÓ DE SERVEIS	26
5.2. SISTEMES D'INFORMACIÓ I TRANSMISSIÓ	26
5.2.1. REQUISITS FUNCIONALS DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ	27
5.2.2. REQUISITS D'ACCÉS I DISPONIBILITAT	28
5.2.3. REQUISITS DE FORMACIÓ I GESTIÓ D'USUARIS	28
5.2.4. REQUISITS D'INTEGRACIÓ I MODEL DE RELACIÓ	28
5.3. GESTIÓ DE DADES.....	30

CLÀUSULA 6. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ	32
6.1. CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT	33
6.2. RESPONSABLE DE SEGURETAT	34
6.3. CLÀUSULA DE PROPIETAT INTELECTUAL.....	34
6.4. CLÀUSULA PER ACCESSOS POTENCIALS	35
6.5. CONFIDENCIALITAT.....	35
6.6. CLÀUSULES IMPLANTACIÓ D'UN PRODUCTE	36
6.6.1. GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTIFICACIÓ D'USUARIS.....	36
6.6.2. AUTORITZACIÓ DELS USUARIS ALS SISTEMES.....	37
6.6.3. PROTECCIÓ DE LES APLICACIONS I SERVEIS WEB	38
6.6.4. ACCEPTACIÓ I POSTA EN SERVEI	39
6.6.5. DADES DE PROVES.....	39
6.6.6. XIFRATGE DE DADES	40
6.6.7. SIGNATURA ELECTRÒNICA	40
6.6.8. CERTIFICATS.....	40
6.6.9. PLA DE TRACES	41
6.7. CLÀUSULES ADMINISTRACIÓ	41
6.7.1. INVENTAR D'ACTIUS.....	41
6.7.2. CONFIGURACIÓ DE SEGURETAT	41
6.7.3. MANTENIMENT	42
6.7.4. <i>ANTIMALWARE</i>	43
6.7.5. CÒPIES DE SEGURETAT.....	43
6.7.6. CONTROL D'ACCÉS	43
6.7.7. EXPLOTACIÓ	44
6.7.8. PROTECCIÓ DE SERVEIS.....	45
CLÀUSULA 7. CONDICIONS I TÈCNIQUES D'EXECUCIÓ	45
CLÀUSULA 8. DRETS I OBLIGACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA.....	46
CLÀUSULA 9. AVALUACIÓ I SEGUIMENT	46
CLÀUSULA 10. DIFUSIÓ I DRETS DE IMATGE.....	47
CLÀUSULA 11. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS	48

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

La Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme (a partir d'ara, DSAS) de l'Ajuntament de Barcelona proporciona una atenció integral de les persones que pernocten en el carrer. El seu objectiu principal és garantir la cobertura de les necessitats bàsiques i socioeducatives d'aquestes persones, amb la finalitat de millorar la seva autonomia i acompanyar-les en els seus processos de canvi.

L'abordatge del sensellarisme a la ciutat de Barcelona requereix una actuació integral, dinàmica i adaptativa a causa del creixement progressiu del nombre persones que pernocten en el carrer. Segons el diagnòstic del 2024 sobre la situació del sensellarisme a Barcelona¹, en la última dècada s'ha produït un increment exponencial, passant de 693 persones en situació de carrer, sense estar acollit a cap allotjament, a 1.245 persones l'any 2024.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Persones pernoctant en el carrer a la ciutat de Barcelona₁	693	892	962	942	1.027	921	938	1.063	1.244	1.245

Com a resposta a aquesta situació, la DSAS ha incrementat el nombre de places d'allotjament. Tanmateix, cal destacar que l'atenció al sensellarisme va més enllà de proporcionar allotjament, inclou una atenció cap a la persona que aborda les múltiples dimensions de la seva vida, oferint suport social, psicològic, orientació laboral i altres serveis que ajuden a promoure i acompanyar els processos de canvi per millorar l'autonomia de les persones en situació de sensellarisme.

Dins la DSAS, el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar (a partir d'ara, DSPAI) i el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a persones sense Llar (a partir d'ara, DSDiRC), són els encarregats de gestionar les sol·licituds d'allotjament que provenen de diversos serveis.

El nombre de places en els serveis d'allotjament de la DSAS repartits entre els dos departaments són de 1.440, amb la següent distribució:

¹ Sales Campos, A. (Coord.). (2024). Diagnosi 2024. La situació del sensellarisme a Barcelona. Evolució i relació entre sensellarisme i envelliment. Ajuntament de Barcelona, Xarxa d'Atenció a les Persones Sense Llar de Barcelona (XAPSLL), Institut Metropolità

ALLOTJAMENTS DE SENSELLARISME	MODALITAT D'ALLOTJAMENT	Nº PLACES	DEPARTAMENT DE LA DSAS
Zona Franca	col·lectiu/compartit	100	DSDiRC
Nou Barris	col·lectiu/compartit	64	DSDiRC
Sarrià	col·lectiu/compartit	100	DSDiRC
Meridiana	col·lectiu/compartit	44	DSDiRC
Horta	col·lectiu/compartit	30	DSDiRC
Maria Feixa	col·lectiu/compartit	21	DSDiRC
Can Planas	col·lectiu/compartit	50	DSDiRC
Creu dels Molers	col·lectiu/compartit	52	DSDiRC
Sta. Lluïsa de Marillac	col·lectiu/compartit	34	DSDiRC
Llar Pere Barnés	col·lectiu/compartit	30	DSDiRC
Cal Muns	col·lectiu/compartit	45	DSDiRC
Hort de la Vila	col·lectiu/compartit	116	DSDiRC
La Llabor	col·lectiu/compartit	40	DSDiRC
La Violeta	col·lectiu/compartit	26	DSDiRC
Projecte Llar d'Oportunitats	col·lectiu/compartit	40	DSDiRC
Pisos Inclusió Lot 1	Individual	56	DSPAI
Pisos Inclusió Lot 2	individual	52	DSPAI
Pisos Inclusió Lot 3	individual	56	DSPAI
St. Pere més Baix	individual/familiar/compartit	48	DSPAI
Primer la Llar Lot 1 (pisos)	individual	38	DSPAI
Primer la Llar Lot 2 (pisos)	individual	38	DSPAI
CAFT Navas	individual/familiar/compartit	100	DSPAI
Tànger	individual/parelles/compartit	29	DSPAI
Alí Bei	individual/parelles/compartit	30	DSPAI
APROP Ciutat Vella	individual/familiar/compartit	24	DSPAI
APROP Glòries	individual/familiar/compartit	147	DSPAI
Rosario Endrinal	Individual/compartit	10	DSPAI
Mestres Casals i Martorell	individual/parella/compartit	14	DSPAI

L'octubre de 2023, el DSDiRC ja va crear el Servei d'Accés Únic (a partir d'ara SAU), com a primera resposta per gestionar les sol·licituds d'accés a allotjaments. El SAU ha demostrat ser un model eficaç i representa un punt de partida, però cal evolucionar-lo amb canvis estructurals per ser un servei interdepartamental.

Per això, amb els objectius de millora de la gestió de les noves sol·licituds d'allotjaments i la necessitat d'una unitat de recollida i anàlisi de dades, la DSAS impulsa amb aquest contracte la creació del Servei d'Accés als Allotjaments de Sensellarisme.

CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE I ABAST

El present contracte té per objecte la creació del Servei d'Accés als Allotjaments de la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme (DSAS).

La seva finalitat és l'aplicació i desenvolupament d'eines de gestió que permetin millorar l'estudi, valoració i tramitació de les sol·licituds a serveis d'allotjament de la DSAS i així com la recollida i anàlisi de dades sobre la situació del sensellarisme, basat en les sol·licituds d'accés a allotjaments.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST

3.1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Dels tres departaments de la DSAS, hi ha dos Departaments que ofereixen allotjament per a persones en situació de sensellarisme, el Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar (DSPAI) i el Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar (DSDiRC). Tots dos reben sol·licituds d'accés a allotjaments derivats per diferents serveis que tenen competència per fer valoracions i diagnòstic social segons la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

El model actual del SAU ha representat un punt de partida i la DSAS es proposa evolucionar la proposta creant el **Servei d'Accés als Allotjaments** de sensellarisme, que gestionarà les sol·licituds d'allotjament a la Direcció, prenent com a referència l'experiència i el model del SAU anterior.

El Servei d'Accés Allotjaments, com a nou servei disposarà de dues unitats complementàries:

- **La Unitat de Gestió:** Amb un únic registre i sistema de valoració per gestionar les diferents sol·licituds a allotjaments de la DSAS.
- **La Unitat de Dades:** Amb un sistema de recollida i anàlisi de dades objectives, basat en les sol·licituds d'allotjament, que proporcionarà informes per fer un seguiment i anàlisi de l'evolució d'aspectes del sensellarisme a Barcelona.

En la seva consecució es troben vinculats els dos departaments de la DSAS que disposen allotjaments, el DSPAI i el DSDiRC i la incorporació dins el Servei d'Accés als Allotjaments ha de ser progressiva i diferenciada, tenint en compte la realitat i el punt de partida de cadascun.

Aquest procés d'execució gradual es durà a terme durant el primer any del contracte, dividit en dues fases de sis mesos cadascuna. Cada fase inclourà tasques específiques i diferenciades per cada departament per assegurar la implantació gradual i efectiva cap al Servei d'Accés als Allotjaments.

Per garantir una implementació eficaç de les tasques de cadascuna de les fases, es crearà un equip tècnic de seguiment que es reunirà bimensual per tal de valorar els processos i l'assoliment dels objectius del servei en funció de la fase en que es troba. Aquest equip estarà format per un tècnic de cada departament i el coordinador del Servei d'Accés als Allotjaments.

3.2. OBJECTIUS

3.2.1 OBJECTIU GENERAL DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS

Gestionar eficientment la gestió de l'accés, registre i valoració de les sol·licituds d'allotjament, i implementar una metodologia de recollida i anàlisi de dades per l'elaboració d'informes sobre la situació de sensellarisme a la ciutat i oferir, des de la DSAS, respostes més adequades i efectives a les necessitats de les persones en situació de sensellarisme.

3.2.2 OBJECTIUS DE LA UNITAT DE GESTIÓ

- Implementar un sistema centralitzat de registre i gestió de les sol·licituds rebudes pels diferents serveis.
- Incorporar els criteris de valoració establerts per la Direcció d'Atenció al Sensellarisme en la valoració de les sol·licituds
- Realitzar una proposta de valoració de les sol·licituds rebudes pels diferents serveis i gestionar-les al servei més adient.
- Tramitar la comunicació als serveis derivants de la valoració realitzada de les sol·licituds per part del Servei d'Accés als Allotjaments
- Establir mecanismes per garantir la transparència i efectivitat en el seguiment de tot el procés de les sol·licituds
- Administrar i fer seguiment de la llista d'espera dels serveis d'allotjament.

3.2.3 OBJECTIUS DE LA UNITAT DE DADES

- Realitzar una recollida i anàlisi de dades sobre de la situació del sensellarisme a la ciutat i el perfil de les persones afectades, mitjançant la centralització i sistematització de la informació extreta de totes les sol·licituds d'accés a allotjaments rebudes pels diferents serveis
- Elaborar informes periòdics amb les principals estadístiques i tendències observades en les sol·licituds
- Elaborar informes, responnent a peticions específiques, amb dades desgranades per diferents variables concretes, sol·licitades pels tècnics de la DSAS.

- Introduir dades d'altres unitats de recollida de dades o serveis per tal d'enriquir l'anàlisi posterior de dades, a petició de la DSAS.

3.3. FUNCIONS DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS

Les funcions de la gestió d'accés, registre i valoració i elaboració d'informes de les sol·licituds són:

- Implementar i gestionar un sistema centralitzat per la recepció i registre de les sol·licituds rebudes pels diferents serveis que tenen competència per derivar
- Valorar socialment, i si s'escau sanitàriament, les sol·licituds, analitzant les dades mitjançant la matriu d'autosuficiència SSM-CAT, per identificar les persones en situació de necessitats d'atenció social complexes.
- Aplicar els dominis essencials d'autosuficiència de l'eina diagnòstica SSM-CAT, dins els criteris de valoració establerts per la DSAS.
- Proposar el servei social bàsic d'atenció integral d'allotjament més adequat pel sol·licitant, si la sol·licitud d'accés s'ha valorat idònia.
- Coordinar i gestionar el tècnic del Servei d'Accés als Allotjaments, conjuntament amb el/la tècnic/a referent del DSAS, la valoració dels casos complexos i les situacions emergents que puguin sorgir.
- Fer seguiment dels terminis específics de cada etapa del procés de la sol·licituds, des del registre fins la proposta del servei.
- Dins el procés de gestió de les sol·licituds, incorporar al procés del Servei d'Accés als Allotjaments la recollida de l'acceptació o no de la proposta de servei per part de la persona sol·licitant així com el registre del temps d'estada de la persona dins del servei i el motiu de la seva sortida
- Administrar i fer seguiment de les sol·licituds d'accés que es troben en llista d'espera dels serveis d'allotjament de la DSAS
- Aplicar i perfeccionar una eina de gestió, consensuada amb la DSAS, que permeti la recollida sistemàtica i ordenada de les dades, que faciliti la gestió i valoració de les sol·licituds.
- Elaborar informes mensuals de les principals estadístiques i tendències observades en les sol·licituds, tenint en compte el registre de sol·licituds, la gestió, dades i d'altra informació singular i/o significativa de la gestió realitzada durant el període anterior pel coneixement DSAS per a persones sense llar.

- Elaborar informes, responent amb peticions específiques de la DSAS amb dades desgranades per diferents variables concretes i, si es valora, incloure informació de dades d'altres unitats de recollida de dades o serveis per tal d'enriquir l'anàlisi posterior.

CLÀUSULA 4. ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS DE CARACTER GENERAL

4.1. CONSIDERACIONS DE CARÀCTER GENERAL

4.1.1. IMPLEMENTACIÓ DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS

La DSAS crea el Servei d'Accés als Allotjaments per gestionar de manera centralitzada l'accés, registre i valoració de les sol·licituds i implementar una unitat d'anàlisi i recollida de dades per l'elaboració d'informes sobre la situació de sensellarisme de les persones que sol·liciten per accedir a un servei d'allotjament.

El Servei d'Accés als Allotjaments dona atenció dos departaments de la DSAS:

- Departament de Serveis i Programes d'Allotjament Individual per a Persones sense Llar (DSPAI)
- Departament de Serveis Diürns i Residencials Col·lectius per a Persones Sense Llar (DSDiRC)

El procés d'implementació del Servei d'Accés als Allotjaments, com a nou servei, serà gradual durant el primer any de contracte, tenint en compte les particularitats i punt de partida de cada departament. Aquest primer any es trobarà dividit en dues fases de sis mesos cadascuna, amb tasques diferenciades per cada departament per assegurar la implantació gradual i efectiva.

➤ **PRIMERA FASE (mesos 1-6 del contracte)**

1. Unificació del registre de sol·licituds

La unificació de les diferents sol·licituds d'allotjament actuals, concebudes com a documents formals mitjançant els quals es dirigeixen a una administració, es basa en l'aplicació de dues lleis:

- La Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern, creada per la Generalitat i que insta a totes les administracions públiques a garantir el dret de la ciutadania a facilitar l'accés a la informació pública, establint procediments transparents.

La Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya, que configura la simplificació administrativa no només com una obligació de les administracions públiques, sinó com un veritable dret subjectiu de la ciutadania, empreses i professionals.

Seguint aquestes pautes:

- L'empresa adjudicatària realitzarà les modificacions necessàries als documents de les sol·licituds actuals d'accés a allotjaments de la DSAS, amb l'objectiu d'incorporar els criteris establerts per l'eina de valoració SSM-CAT i els criteris de la DSAS
- L'empresa presentarà a la DSAS les propostes de les sol·licituds d'accés a allotjaments, amb la incorporació dels criteris, per la validació de les mateixes.
- L'empresa adjudicatària unificarà en un sol registre com a canal d'entrada dels diferents documents de sol·licituds d'accés als serveis del DSPAI en un sol model únic per implementar-la, subjecta a la validació del departament responsable del contracte.
- L'empresa adjudicatària modificarà per la seva aplicació, l'actual sol·licitud del SAU del DSDiRC, seguint els nous criteris SSM-CAT, per tal de poder-la aplicar com a sol·licitud integrada, subjecta a la validació del departament responsable del contracte.

El fet de comptar en un sistema de registre constitueix una obligació de l'administració i un dret de la persona sol·licitant, ja que aquest registre permet conèixer l'estat i el marc de la sol·licitud, fomentant la transparència de la gestió realitzada.

2. Definició i traspàs de criteris de valoració

La Llei 12/2007, de Serveis Socials, estableix que els serveis socials bàsics són els competents per realitzar la valoració i diagnòstic social, socioeducatiu i sociolaboral, ja sigui a petició de l'usuari o del seu entorn immediat (familiar, social o institucional).

Aquesta responsabilitat implica que la DSAS ha de definir i traspasar els criteris de valoració de les sol·licituds d'allotjament i han d'estar integrats dins els dominis essencials d'autosuficiència del SSM-CAT, que identifica les necessitats d'atenció social. Així, els tècnics del Servei d'Accés als Allotjaments hauran d'aplicar els criteris de valoració definits pel DSAS a les sol·licituds rebudes.

Per tant, dins la primera fase, el DSDiRC, que disposa dels criteris elaborats de l'anterior SAU i amb la integració dels dominis del SSM-CAT, es revisaran i es traspassaran al Servei d'Accés a Allotjaments per aplicar-los des de l'inici d'aquesta fase.

El DSPAI en aquesta primera fase redefinirà els criteris d'accés als allotjaments del seu departament, seguint criteris SSM-Cat. Serà en la segona fase quan traspassarà aquests criteris elaborats al Servei d'Accés a Allotjaments.

Aquesta implementació gradual que garanteix l'eficàcia, comportarà que en la primera fase, mentre el DSPAI no hagi traspassat el criteris, la valoració tècnica de les sol·licituds d'allotjaments individuals continuaran sent responsabilitat dels tècnics del DSPAI.

Per tant, en aquest primer moment, el Servei d'Accés als Allotjaments realitzarà el registre de totes les sol·licituds de la DSAS, permeten extraure informació per analitzar en la Unitat de Dades, però la valoració i gestió de les sol·licituds dels allotjaments individuals de sensellarisme la realitzarà el DSPAI fins que no estiguin definits i traspassats els criteris. Si que realitzarà la valoració de les sol·licituds dels allotjaments col·lectius del DSDiRC que haurà fet arribar des de l'inici els criteris definits a la Unitat de Gestió.

3. Inici de la Unitat de Dades

El Servei d'Accés als Allotjaments compta amb una Unitat de Dades que analitza les sol·licituds rebudes. Aquesta anàlisi permet extreure dades i informació detallada sobre la situació de les persones que demanen aquests serveis, així com identificar les tendències i l'estat actual del sensellarisme a la ciutat.

Des de l'inici, en la primera fase, amb la recepció i unificació de les sol·licituds, ja ha d'establir una metodologia sistemàtica per organitzar i recopilar dades de totes les sol·licituds rebudes per serveis dels dos Departaments, permetent l'elaboració d'informes amb les principals estadístiques i tendències observades.

D'aquesta manera, la Unitat de Dades del Servei d'Accés als Allotjaments pot lliurar des de l'inici informes amb dades objectives i concises que ofereixen una base precisa per al seu posterior anàlisi i presa de decisions en relació amb el sensellarisme.

➤ **FASE SEGONA (mesos 7-12 del contracte)**

4. Unificació de les sol·licituds de la DSAS

L'adjudicatària, conjuntament amb el tècnic de la DSAS referent del contracte, avaluarà la viabilitat d'unificar les sol·licituds en una única proposta de sol·licitud integrada. Aquesta proposta haurà de ser validada per dos tècnics, un de cada departament de la DSAS, per garantir que compleix els criteris específics de cada d'allotjament.

Una sol·licitud única per la DSAS permet donar una atenció integral, optimitzant el procés de valoració i assignant l'allotjament més adequat per la persona en situació de sensellarisme, possibilitant la valoració de noves situacions.

Un clar exemple, d'una situació de necessitat a través d'una única sol·licitud, es podria valorar per un allotjament compartit en espera d'un allotjament individual. Això permetria donar una resposta més ajustada, que atén tant a les necessitats immediates com a llarg termini de la persona, garantint una resposta més personalitzada i efectiva.

5. Traspàs de criteris de valoració del DSPAI al Servei d'Accés als Allotjaments

El DSPAI, en aquesta segona fase, ha de traspasar al Servei d'Accés als Allotjaments els criteris generals de valoració d'accés als seus serveis i quins són específics per cada servei basats en els dominis essencials d'autosuficiència del SSM-CAT que identifica les necessitats d'atenció social complexes.

Quan el Servei d'Accés als Allotjaments disposi dels criteris de valoració definits pels dos departaments, serà responsabilitat seva unificar-los en un document únic. Aquest serà validat pels tècnics de la DSAS i comportarà les millores següents:

- Centralització de tot el procés de les sol·licituds, assegurant una gestió eficient de l'accés, registre, valoració i derivació de les mateixes
- Millora i ampliació de la recollida de dades per part del Servei d'Accés als Allotjaments per la elaboració d'informes d'estadístiques i tendències de la situació del sensellarisme

La constitució gradual del Servei d'Accés als Allotjaments en dues fases es considera necessària i imprescindible per garantir-ne una implantació òptima, ja que assegura que ambdós departaments puguin transferir tots els criteris de valoració i que els tècnics del Servei d'Accés als Allotjaments els incorporin adequadament.

4.1.2. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS

El Servei d'Accés als Allotjaments s'organitza en dues unitats diferenciades i complementàries entre elles:

- **La Unitat de Gestió:** Amb un únic registre i sistema de valoració per gestionar les diferents sol·licituds d'accés a allotjament de la DSAS
- **La Unitat de Dades:** Amb un sistema de recollida sistemàtica de dades objectives, basat en les sol·licituds d'accés, que proporcionarà informes a la DSAS

Disposarà d'un coordinador responsable de les dues unitats. La Unitat de Gestió estarà composta per dos professionals amb categoria de graduats com treballador/a social o educador/a social i un professional categoria llicenciat en Medicina o el Grau en Medicina, mentre que la Unitat de Dades estarà composta per un professional amb categoria de graduats com treballador/a social o educador/a social.

4.1.3. TASQUES DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS

Tasques pròpies de la Unitat de Gestió:

1. **Recepció i registre de les sol·licituds**
 - Rebre i registrar les sol·licituds d'accés a serveis d'allotjament de la DSAS rebudes dels diferents serveis competents en la realització de sol·licituds.
 - Aplicar eines de gestió amb un registre i posterior circuit de tramitació de les sol·licituds d'una forma àgil, unificada i estandarditzada, seguint la normativa de Llei

orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD)

2. Revisió i validació de les sol·licituds

- Comprovar que les sol·licituds rebudes per tal de que incloguin la informació i documentació necessària
- Realitzar requeriments als derivadors en cas d'informació incompleta
- Sol·licitar documentació addicional si es considera necessari per la valoració social o mèdica

3. Estudi i valoració de la sol·licitud

- Analitzar els aspectes socials, i si s'escau, sanitaris de les sol·licituds rebudes pels diferents serveis sota els criteris establerts per la DSAS
- Aplicar una metodologia de valoració centrada en la persona tenint en compte l'eina SSM-CAT
- Identificar les necessitats personals/socials i les potencialitats de la persona objecte de la sol·licitud

4. Valoració i proposta de servei

- Realitzar una proposta de valoració del servei social bàsic d'atenció integral amb allotjament més idoni per a la persona
- Realitzar aquesta valoració en un termini de 24 a 72 hores

5. Gestió del retorn als serveis sol·licitants

- Tramitar la devolució de la valoració realitzada als serveis sol·licitants
- Comunicar als serveis d'allotjament idoni per la persona que s'ha realitzat la valoració i que la persona ha estat inclosa la llista d'espera per accedir-hi

6. Gestionar, si s'escau, les possibles discrepàncies de la valoració realitzada

- Rebre i registrar la comunicació del servei sol·licitant que expressa desacord amb la valoració inicial de la sol·licitud
- Aplicar protocols i criteris sobre els motius del desacord, sol·licitant nova informació i documentació
- Realitzar la re-valorització seguint el protocols i criteris establerts
- Comunicar el resultat de la re-valorització al servei sol·licitant

7. Comunicar l'existència de casos complexos i situacions emergents

- Realitzar reunions periòdiques amb els tècnics designats referents dels departaments corresponents per analitzar-los i prioritzar les actuacions necessàries

8. Administració de les llistes d'espera

- Administrar i coordinar la llista d'espera d'accés amb cadascun dels serveis d'allotjament
- Controlar i actualitzar la llista d'espera amb un seguiment periòdic, per assegurar-ne la màxima precisió i vigència en tot moment.

Tasques pròpies de la Unitat de Dades:

1. Recollida i gestió de dades

- Recollir i organitzar de forma sistemàtica les dades de totes les sol·licituds rebudes d'allotjament del DSPAI i del DSDiRC
- Recollir els terminis específics des de la recepció de les sol·licituds fins la finalització de la valoració realitzada pel Servei d'Accés als Allotjaments
- Recollir, en el procés d'obtenció de dades, l'acceptació o rebuig de les propostes de servei per part dels sol·licitants i el motiu o raó de la situació de rebuig
- Recollir, en el procés d'obtenció de dades, el temps d'estada de les persones dins els serveis en que s'han derivat i el motiu o raó de la sortida del servei
- Recollir les dades de la llista d'espera d'accés a cadascun dels serveis d'allotjament
- Incorporar, a petició de la DSAS i/o Gerència de l'IMSS, dades d'altres unitats d'estudi o serveis

2. Elaboració de Informes

- Elaborar informes mensuals amb les principals estadístiques i tendències observades en les sol·licituds
- Elaborar informes específics a petició de la DSAS i/o Gerència de l'IMSS, desglossant dades per variables concretes per tal d'enriquir l'anàlisi posterior
- Elaborar els informes d'avaluació anuals

3. Actualització de la Unitat de Dades

- Revisar i actualitzar regularment els processos de recollida i anàlisi de dades
- Proposar millores en la recollida de dades i elaboració de informes, basant-se en l'experiència d'ús
- Introducció de millores en la recollida de dades i elaboració de informes proposades per la DSAS i/o Gerència de l'IMSS

Tasques a realitzar conjuntament el Servei d'Accés als Allotjaments amb els tècnics referents de la DSAS:

1. Valoració i gestió de casos complexos i situacions emergents

- Establir reunions periòdiques dins el Servei d'Accés als Allotjaments amb els tècnics de la DSAS per analitzar i valorar sol·licituds complexes i les situacions emergents tenint en compte els criteris establerts i la situació dels serveis d'allotjament.
- En el cas que no es pugui donar resposta en aquesta primera valoració dels casos complexes, es valorarà elevar aquest casos a la Taula de casos complexes de la DSAS, i si és valora posteriorment a la Gestora de casos de la Generalitat
- Establir protocols d'actuació davant situacions urgents de valoració
- Davant noves situacions, compartir la possibilitat de nous criteris de valoració basats en els dominis d'autosuficiència del SSM-CAT per ser proposats a la DSAS per la seva incorporació

2. Anàlisi de les llistes d'espera

- Analitzar conjuntament amb els tècnics referents del contracte el procés i desenvolupament llista d'espera per implementar, si és possible, mesures d'optimització.
- Amb les dades de les llistes d'espera, si ho valora, la DSAS elaborarà criteris per la prioritització als serveis d'allotjament. Aquests criteris seran d'aplicació pel Servei d'Accés als Allotjaments i pels propis serveis d'allotjament.

3. Avaluació del Servei d'Accés als Allotjaments

- Realitzar avaluacions periòdiques del Servei Accés Allotjaments
- Detectar possibles incidències i proposar millores del Servei d'Accés als Allotjaments, establint elements correctors quan sigui necessari

4.2. RECURSOS HUMANS DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS

Per a la prestació d'aquest servei, es considera necessari disposar de 5 professionals. Segons les taules salarials del sector d'acció social, establertes a la resolució EMT/2054/2023 de 8 de juny, aquests professionals corresponen a les següents categories professionals, amb les hores anuals efectives indicades:

- 1 professional a jornada complerta amb funcions de coordinador del servei, grup I, amb titulació de educador/a social o treballador/a social
- 3 professionals tècnics graduats a jornada complerta, grup II, amb titulació de educador/a social o treballador/a social
- 1 professional tècnic superior graduat amb una jornada de 4h. setmanals (208 h/anuals) , grup II, amb titulació de Grau de Medicina.

4.2.1. SERVEI COMPLEMENTARI AL SERVEI DEFINIT EN APARTATS ANTERIORS PER COMPLETAR, SI S'ESCAU, LA NECESSITAT D'ATENCIÓ DEL SERVEI

El Servei d'Accés als Allotjaments ha de dur a terme les seves tasques en un context social dinàmic i canviant. Aquesta realitat fa impossible preveure amb exactitud, al llarg dels anys d'aplicació del contracte, els canvis socials que es produiran i l'impacte que aquests tindran en el nombre de noves sol·licituds.

Per aquest motiu, s'ha previst la possibilitat d'activar, en moments concrets, determinats perfils i mòduls horaris si el dimensionament de recursos inicial no permet prestar el servei de manera adequada.

L'activació d'aquests recursos es farà amb l'autorització prèvia i seguint les instruccions i supervisió del referent del contracte.

L'adjudicatària només podrà facturar, amb periodicitat mensual, els mòduls que hagin estat realment activats i realitzats durant el mes corresponent.

MODULS PREVISTOS PER L'ANY SENCER		
250,00 mòduls	Servei complementari, si s'escau, de perfil professional de tècnic superior graduat amb funcions de treballador/a social i educador/a social de provisió de mòduls de servei	1 mòdul equival a 4h. de professional

4.3. ORGANITZACIÓ DE L'EQUIP DE TREBALL DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS

L'equip de treball ha de portar a terme els objectius descrits i per tant, també ha de garantir els mecanismes i espais de comunicació i coordinació entre els tècnics referents del contracte i tots els serveis sol·licitants. L'organització de l'equip de treball del Servei d'Accés als Allotjaments estarà marcat per la distribució dels professionals en dos unitats i un responsable d'elles. D'aquesta manera:

- **Un coordinador**, Grup I, amb categoria de tècnic superior graduat amb funcions de treballador/a social i educador/a social, amb reconeixement de la tasca de Coordinació.

- **La Unitat de Gestió**, composta per tres professionals, en que dos professionals, amb l'equivalent de jornada laboral complerta, grup II, tenen categoria de Tècnic Superior Graduat amb funcions de treballador/a social i educador/a social, i un professional, amb una jornada de 4h. setmanals (208 h/anuals) té una categoria Llicenciat en Medicina o el Grau en Medicina.
- **La Unitat de Dades**, composta a l'equivalent la jornada laboral completa d'un treballador amb categoria grup II, amb titulació de educador/a social o treballador/a social

Un dels reptes del Servei d'Accés als Allotjaments, és reforçar la complementarietat de les dues unitats des del punt de vista organitzatiu i metodològic. Aquesta estratègia té com a finalitat que els professionals de la Unitat de Dades no perdin la perspectiva del dia a dia de la valoració de les sol·licituds, ja que pot influir positivament en la utilització de variables concretes en el moment de recollir i sistematitzar estadístiques i tendències.

A més, el model organitzatiu de l'equip del Servei d'Accés als Allotjaments ha de ser flexible i eficient que permeti optimitzar els recursos humans disponibles i garantir la continuïtat del servei en qualsevol circumstància. El coordinador, a més de liderar el grup de treball, ha d'actuar com a suport en moments crítics, assumint temporalment tasques d'altres rols professionals quan sigui necessari, al igual que els altres professionals, de formació comuna, han de poder intercanviar-se les tasques. Aquesta flexibilitat en situacions imprevistes o temporals es poden donar principalment durant vacances o permisos, baixes laborals, absències inesperades o per sobrecàrregues puntuals de feina, entre d'altres.

4.3.1. FUNCIONS DEL COORDINADOR DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS

- Garantir el compliment del contracte i dels objectius establerts per al Servei d'Accés als Allotjaments
- Realitzar la coordinació amb el tècnic referent i responsable del contracte
- Coordinar i donar suport a la Unitat de Gestió i a la Unitat de Dades per assegurar un funcionament eficient
- Planificar i supervisar les tasques del Servei d'Accés als Allotjaments durant el procés d'unificació dels criteris de valoració DSPAI i DSDiRC
- Participar en les reunions periòdiques per analitzar i valorar sol·licituds complexes i les situacions emergents

- Supervisar la recopilació i anàlisi d'informació de la Unitat de Dades.
- Garantir la fiabilitat de les dades i l'elaboració dels informes sol·licitats per la DSAS
- Promoure la formació continuada i el reciclatge del personal del Servei d'Accés als Allotjaments
- Fomentar la innovació en els mètodes de treball i en l'ús de tecnologies per millorar l'eficiència del servei

4.4. ALTRES ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS

4.4.1. MARC GENERAL D'ACCÉS ALS SERVEIS

S'estableix un marc general d'actuació que defineix les característiques de la població atesa en els serveis d'allotjament de la DSAS i que ha d'estar present en la gestió de les sol·licituds d'accés. Aquest marc es basa a la Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de serveis socials, i en les Categories *ETHOS* sense sostre 1 i 2 i sense habitatge 3 i 6, desenvolupades per la Federació Europea d'Entitats Nacionals que treballen en l'àmbit del sensellarisme (*FEANTSA*).

Les persones que es troben en situació de sensellarisme presenten indicadors d'extrema exclusió social, que els ha portat a una desconexió en les diferents dominis descrits en l'eina SSM-CAT. Per aquest motiu, el model d'atenció des de la DSAS s'ha de caracteritzar per ser:

- Un model d'atenció basat en els drets i deures de les persones ateses, com estableix la Llei de Serveis Socials. Aquests serveis estan basats en la comunitat i l'atenció centrada en la persona, entenen que la persona lidera el seu propi projecte de vida, mentre que el professional l'acompanya en el seu desenvolupament, potenciant les seves fortaleses, la seva xarxa i la comunitat per tirar endavant el seu projecte vital.
- Un model que ha de potenciar una atenció facilitadora de l'autonomia de les persones. Per aconseguir-ho, s'han transformat els espais d'atenció, els espais col·lectius en espai compartits, que permetin una atenció individualitzada i l'autogestió de l'espai, evitant la institucionalització.

A partir del marc general d'actuació que defineix els allotjaments com a mitjà per potenciar l'autonomia de la persona i assolir els seus projectes de vida, s'estableixen els criteris generals per a cada departament. Aquests criteris aporten elements de valoració ja que tenen en compte la idoneïtat del servei i el benefici que suposa per a la persona que hi vol accedir.

Posteriorment, cada servei d'allotjament comptarà amb les seves característiques específiques, adaptades a la seva tipologia, capacitat i al perfil de les persones que pot atendre.

La definició i aplicació d'aquests criteris generals i els propis de cada servei es realitzarà segons les pautes senyalades en les Clàusules 3.1 i 4.1.1. d'aquest PPTP.

Es facilitarà a la empresa adjudicatària la documentació elaborada de criteris d'accés globals i específics de cada servei d'allotjament de la DSAS, tenint en compte totes les evolucions dels serveis durant el període del contracte.

En alguns serveis d'allotjament permeten l'accés de persones amb animals de companyia i l'empresa adjudicatària haurà d'aplicar el Conveni per atendre animals de companyia de persones sense llar, aprovat en Comissió de Govern de Barcelona el 18 de juny de 2002. En ell s'estableixen els protocols per avaluar la idoneïtat de les instal·lacions i regular les condicions d'accés, incloent disposicions específiques per a gossos catalogats com a potencialment perillosos (GPP).

En cas d'incidències que comportin limitacions d'ús del servei per part de les persones usuàries, el Departament prèviament mencionat establirà les directrius pertinents en relació a les actuacions a emprendre.

4.4.2. PROCEDIMENT D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS

El procediment de derivació al Servei d'Accés als Allotjaments es realitza exclusivament mitjançant la sol·licitud integrada que s'hagi establert i consensuat. Aquesta sol·licitud es registre seguint els protocols de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Les derivacions poden ser efectuades pels serveis socials bàsics, serveis socials especialitzats, serveis sanitaris, serveis del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, així com tots els previstos en la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Per garantir un coneixement àgil de l'activitat del servei, realitzant 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. L'empresa a d'utilitzar aquests recursos i, a més, disposar d'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 en base a les dades de les sol·licitud.

L'adjudicatària ha d'elaborar informes mensuals amb les principals estadístiques i tendències observades en les sol·licituds. També donarà resposta a les peticions de nous informes que es demanin des de la DSAS i que comportin el desglossament dades concretes que es troben en les sol·licituds.

4.4. DOMINIS ESSENCIALS DE LES SOL·LICITUDS D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS

En la realització de les sol·licituds, s'utilitza el SSM-CAT (*Self-Sufficiency Matrix*) com a eina consensuada pels professionals d'identificació i avaluació de l'autosuficiència de persones amb necessitats d'atenció social complexes, seguint els criteris de l'IMSS. Aquesta eina proporciona al professional una visió integral de la persona que realitza la sol·licitud d'allotjament.

El SSM-CAT disposa de 13 dominis que cobreixen diferents àrees de la vida d'una persona adulta i 4 dominis per adults amb infants i/o adolescents a càrrec, diferenciats en 5 nivells: problemes greus, no autosuficient, molt poc autosuficient, força autosuficient i completament autosuficient. L'eina permet una valoració i diagnòstic que faciliten la presa de decisions sobre el servei d'allotjament més adequat per la persona.

Per tant, la sol·licitud ha de recollir i sistematitzar els següents dominis del SSM-CAT utilitzant la matriu per la seva aplicació. Aquest dominis han de ser definits en cada un del nivell que correspongui i a la vegada tenir la representació gràfica que permet l'eina.

El dominis de valoració de persones adultes són:

- Economia
- Feina i formació
- Ús del temps
- Allotjament
- Relacions de la unitat de convivència
- Salut mental
- Salut física
- Consum de drogues, alcohol i altres conductes additives
- Realització de les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD)
- Realització de les activitats instrumentals de la vida diària (AIVD)
- Relacions socials
- Participació en la comunitat

➤ Aspectes judicials i d'ordre públic

Els dominis per la valoració d'adults amb infants i/o adolescents a càrrec són:

- Atenció física
- Salut sòcio-emocional
- Escolarització
- Cura diària (quan no està directament amb progenitors i/o escola)

Al mateix temps, en l'anàlisi de cadascuna de les demandes s'han de valorar també especialment i com a mínim elements que es donen en situacions dins el sensellarisme i que permeten tenir un diagnòstic més complert sobre les seves necessitats personals/socials. Aquest elements són:

- Característiques de la persona
 - Dades personals: Nom, edat, gènere, lloc de naixement, nacionalitat, passaport/NIE/DNI, temps d'empadronament i/o vinculació acreditada a la ciutat de Barcelona.
 - Procedència de la sol·licitud: carrer, pensió, desnonament, serveis del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, serveis del Departament de Serveis Diürns i Residencials de l'IMSS, serveis sanitaris, altres.
- Intervencions realitzades:
 - Nom del Servei derivant
 - Nom del professional derivant
 - Expedient del Sistema d'Informació d'Atenció Social (SIAS) de l'IMSS
 - Expedient, vinculació i intervenció amb serveis socials municipals
 - Expedient, vinculació i intervenció amb altres serveis socials públics: ABS, Hospital, etc.
 - Vinculació i intervenció en altres serveis i entitats on ha estat atès
 - Diagnòstic de la situació personal/social/mèdica realitzada pel professional derivador de la sol·licitud
 - Pla de Millora dins de la intervenció professional
 - Grau de compliment del Pla de Millora
- Situació d'allotjament

- Lloc de pernocta actual: carrer, infrahabitatges, habitació, hospital o serveis sanitaris, pensió o hostel, presó, acollit per un conegut, serveis de la DSAS, altres serveis d'allotjament, altres
- Temps en situació de pernocta
- Aspectes administratius de la persona:
 - Espanyol Permís de Residència
 - Permís de Residència i Treball
 - En procés de regularització
 - Regularitzable
 - Estat de refugiat aprovat
 - Sol·licitant d'asil (carta blanca)
 - Sol·licitant d'asil (carta vermella)
 - Apàtrida (document verd)
 - Irregularitat
- Aspectes jurídics i d'ordre públic:
 - Existència o no de causes pendents
 - Existència de queixes per part de la ciutadania
 - Nombre de causes
 - Compliment de mesures penals
 - Amb ordres de cerca i captura
 - Amb ordre d'allunyament
 - Conductes delictives
 - Presenta conductes transgressores
- Altres situacions:
 - Haver patit algun tipus de violència/maltractament
 - Convivència en els serveis on ha estat vinculat.
 - Altres situacions

Per completar la sol·licitud, és imprescindible adjuntar també la següent documentació:

- Còpia del DNI/Passaport/NIE de la persona sol·licitant, en cas de disposar de documentació
- Document on la persona sol·licitant demana formalment la realització del tràmit

- Document signat de la LOPDPGDD (Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals) que autoritza el tractament de dades personals
- Informe mèdic actualitzat, signat pel professional sanitari, amb una antiguitat no superior a 6 mesos
- Qualsevol altra documentació que el professional derivador valori aportar com a necessària per la realització d'una valoració adequada

Per la gestió àgil i eficient de les sol·licituds d'allotjament del DSAS, 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. L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un software propi o contractat a un tercer que garanteixi la realització l'emmagatzematge de la informació de la sol·licitud, la consulta i l'extracció de dades per la generació d'informes. 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.

L'aplicació informàtica haurà de centralitzar la informació més rellevant que afecti tant la gestió quotidiana del servei com la totalitat de la concessió, proporcionant diferents nivells i perfils d'accés que determinen funcionalitats específiques segons el rol professional. Els professionals derivants de sol·licituds podran visualitzar únicament a les seves pròpies sol·licituds i a les gestions que es deriven, mentre que els professionals de l'empresa adjudicatària i el personal designat per la DSAS, tindran accés al conjunt de totes les funcionalitats de l'aplicació.

L'aplicació haurà de permetre:

- Emmagatzematge i consulta de la informació recollida i de l'activitat del servei.
- L'ús àgil i intuïtiu per els professionals derivants de la sol·licitud, permetent arxivament temporal i definitiu al llarg de tota la seqüència del procediment de tràmit
- Enregistrament de les dades relatives a la població atesa
- Generació d'informes

S'han de preveure evolucions de l'aplicació al llarg de tot el període de vigència del contracte. El contingut de la sol·licitud ha de ser ajustable, permetent modificacions i actualitzacions del seu contingut amb l'empresa adjudicatària, sempre que des del responsable del contracte ho requereixi. Aquesta adaptabilitat garantirà l'eficàcia de l'aplicació davant canviats necessitats que es puguin produir durant tot el període del contracte.

La informació recopilada mitjançant aquestes sol·licituds oferirà una visió detallada de la situació del sensellarisme a la ciutat. Aquestes dades, ordenades i estructurades, seran gestionades pel responsable del contracte a través de la Unitat de Dades, proporcionant així una eina valuosa per a l'anàlisi i la presa de decisions.

4.5. ELEMENTS ESSENCIALS EN L'ELABORACIÓ D'INFORMES DEL SERVEI D'ACCÉS ALS ALLOTJAMENTS

La Unitat de Dades del Servei d'Accés als Allotjaments té la funció principal és de sistematitzar la recollida de dades de totes les sol·licituds d'allotjament rebudes pels diferents serveis relacionats amb el sensellarisme. Aquesta unitat s'encarrega d'elaborar informes periòdics que mostren les principals estadístiques i tendències observades en les sol·licituds, així com informes específics a petició del responsable del contracte.

Entre les seves tasques que realitza la Unitat de Dades, destaquen la recollida i gestió de dades, que inclou: organitzar sistemàticament la informació sobre sol·licituds d'allotjament, terminis de valoració, acceptació o rebuig de propostes de servei, i temps d'estada en els serveis derivats. També s'encarrega d'elaborar informes mensuals i específics que es sol·licitin, així com d'actualitzar regularment els processos de recollida de dades, proposant millores.

L'estructura de l'informe mensual es consensuarà amb el responsable del contracte i podrà modificar-se, proposant millores per optimitzar-lo, al llarg de tot el procés del contracte amb l'empresa adjudicatària segons es valori. Aquest, com a mínim, ha de contemplar el següents apartats:

- Nombre de sol·licituds que s'han rebut.
- Desglossament i quantificació de les persones sol·licitants segons: diferenciació d'edat, gènere, lloc de naixement, nacionalitat, passaport/NIE/DNI, temps d'empadronament i/o vinculació acreditada a la ciutat de Barcelona.
- Nombre, percentatge i diferenciació dels servei derivants
- Estat administratiu de les sol·licituds rebudes: favorables, pendent de valoració, pendent d'ampliació d'informació, denegació, tancament per manca d'informació, altres
- Diferenciació i percentatge dels serveis d'allotjament on ha estat derivada la sol·licitud un cop valorada
- Temporalitat de la gestió de les sol·licituds, diferenciant les diferents etapes del procés de gestió i l'estat administratiu de les mateixes
- Diferenciació de tipologies i temporalitats de pernoctes de les persones sol·licitants
- Desglossament de les tipologies dels aspectes administratius, aspectes jurídics i d'ordre públic de les persones sol·licitants
- Nombre i percentatge de persones que han patit algun tipus de violència/maltractament
- Nombre i percentatge de persones que presenten conductes transgressores
- Nombre i percentatges de la valoració d'autosuficiència de les persones sol·licitants, mitjançant l'eina de gestió SSM-CAT, basant-se en la distribució dels 13 dominis personals i els 4 dominis per adults amb infants i/o adolescents a càrrec, amb el percentatge de classificació de cada nivell
- Dades de l'extracció de les correlacions entre els dominis del SSM-CAT i en els seus nivells diferenciats
- Concreció de dades sobre els següents dominis del SSM-CAT
 - Problemàtica de salut orgànica, si hi ha existència o sospita i tipologia
 - Problemàtica de salut mental, si hi ha existència o sospita i tipologia
 - Valoracions de ABVD i AIVD, si hi ha existència o sospita, tipologia, grau de dependència (si hi ha tramitació o valoració i percentatge del mateix)
 - Existència o no d'ingressos econòmics, procedència i quantificació dels mateixos
- Nombre i percentatges de valoracions de sol·licituds per situacions emergents i/o urgents amb la diferenciació de tipologia de les mateixes
- Nombre i percentatges de sol·licituds tipificades com a casos complexes que requereixen valoració conjunta amb el tècnic referent de la DSAS
- Nombre de sol·licituds que ja han estat valorades i que es troben en llista d'espera per l'accés a cada un dels serveis d'allotjament

- Nombre, percentatge i causes (conegudes o no) de persones que no inicien o renuncien al servei valorat pel Servei d'Accés als Allotjaments
- Temps mig d'estada d'una persona en els serveis i motius de finalització del servei (compliment d'objectius, alta voluntària, expulsió, derivació a un altre servei, altres), diferenciat per cada un dels serveis.
- Dins de la llista d'espera, temps d'espera mig de cada servei d'allotjament entre la finalització de la valoració de la sol·licitud i l'accés de la persona en el servei
- Evolució temporal de les diferents dades, la seva progressió i l'acumulat d'aquelles que ho permetin i que siguin més significatives.

CLÀUSULA 5. INFRAESTRUCTURES PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI, GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS I RECURSOS MATERIALS

5.1. ESPAI DE PRESTACIÓ DE SERVEIS

L'adjudicatària ha de garantir un espai de adequat i suficient pels treballadors adscrits al present contracte. S'integra dins el preu global d'aquest contracte un import pel local com a part de les despeses d'infraestructura i manteniment, encarregant-se l'adjudicatària de la seva gestió i assumint tota la responsabilitat a nom propi.

La infraestructura de l'espai ha de garantir el desenvolupament òptim de l'objecte del contracte, i l'empresa adjudicatària haurà d'efectuar, si s'escau, les adaptacions necessàries per assegurar tant la productivitat com el benestar dels treballadors. En aquest sentit, es fixa com a requisit mínim que l'espai de treball disposi d'una superfície de 70 m² que permeti 5 llocs de treball, cadascun equipat amb taula, cadira, calaixera i espai d'arxiu.

Les reunions entre els professionals de l'adjudicatària i els professionals del DSAS es duran a terme indistintament en qualsevol de les dues ubicacions laborals, concretant-t'ho en la convocatòria de cada reunió. No obstant això, la DSAS disposarà de dos espais de treball reservats per si en algun moment són necessaris per els/les professionals del Servei d'Accés als Allotjaments.

5.2. 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 la gestió del Servei d'Accés als Allotjaments, l'emmagatzematge de la informació de l'activitat, la consulta i anàlisi de la mateixa i la generació informes sobre l'activitat del servei. Aquest sistema d'informació haurà d'estar a ple rendiment des del primer dia, 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.

L'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'adjudicatària i, de l'altra, al personal designat per l'IMSS (referent tècnic/a del contracte, cap i/o altres professionals de la DSAS) i disposar de les següents funcionalitats:

- Emmagatzematge i consulta de la informació recollida i de l'activitat del servei
- Gestió del Software que s'ha aplicat per la gestió del Servei d'Accés als Allotjaments
- Enregistrament de les dades relatives a la població atesa
- Generació d'indicadors i informes

5.2.1. REQUISITS FUNCIONALS DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ

L'aplicació informàtica 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 d'activitat, tant pel que fa a la tasca de la Unitat de Gestió de les sol·licituds com a la tasca de la Unitat de Dades.

5.2.2. 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 les 24h. 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 de les dades mitjançant un sistema alternatiu.

5.2.3. REQUISITS DE FORMACIÓ 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 i mig de posada en marxa de la mateixa, a tot el personal que hagi de fer ús de l'aplicació (inclòs personal municipal referent del servei i els serveis derivadors mitjançant sol·licituds). 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.

Una vegada estigui implementat el *software* de l'aplicació, dins dels tres primers mesos a comptar des de la data d'inici d'execució del contracte, l'adjudicatària ha de tenir elaborat un tutorial per explicar el funcionament de la seva aplicació, i el posarà a disposició de l'IMSS per divulgar-lo als professionals que puguin realitzar sol·licituds d'accés a allotjaments. Caldrà anar actualitzant aquest tutorial quan es realitzin modificacions en el sistema d'informació.

5.2.4. REQUISITS D'INTEGRACIÓ I MODEL DE RELACIÓ

Al llarg de l'execució del contracte, l'IMSS ha de requerir a l'adjudicatària la integració bidireccional de la seva aplicació amb els sistemes corporatius. Des de l'inici del contracte, el servei ha poder consultar dades i de registrar en el sistema municipal propi dels serveis socials (SIAS o altres sistemes informàtics que es puguin desenvolupar a llarg d'aquest contracte).

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 poden 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'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.

La integració dels sistemes d'informació o de les dades del servei s'ha de produir des de un inici, però en cas que requereixi d'un curt temps d'espera, 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/les tècnics de l'adjudicatària i els/les 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.

L'adjudicatària assumirà la gestió i recollida de totes les dades del servei i les proporcionarà mitjançant la sincronització amb periodicitat setmanal.

5.3. GESTIÓ DE DADES

Les dades generades per l'execució dels serveis seran subministrades dins de l'àmbit d'una missió de servei públic sotmeses a la llei de transparència i bon govern i reutilització de la informació del sector públic. L'adjudicatària 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 adjudicatària, 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'adjudicatària 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 comunicar-ho i 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'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 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'adjudicatària 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'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'adjudicatària 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'adjudicatària utilitzi algorismes i sistemes d'Intel·ligència Artificial (endavant, 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'adjudicatària 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 6. SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ

L'IMI ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013.

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i 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.

Les empreses licitadores s'obliguen 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 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.

6.1. CONFORMITAT AMB L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT

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 (en endavant ENS).

Donada la naturalesa del contracte, l'adjudicatari haurà de donar compliment als requeriments establerts a l'ENS en un nivell **MIG**, que especifica l'ENS.

D'igual manera per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Ajuntament, el proveïdor haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

L'adjudicatari haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les següents opcions:

- Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.
- Informe d'auditoria de compliment. L'adjudicatari serà responsable de disposar d'un informe d'auditoria (en el que l'ENS formi part del seu abast) de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips, sistemes i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables de l'Esquema Nacional de Seguretat.

L'adjudicatari garantirà l'accés per part de l'IMI a auditar tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions (procediments, anàlisi de riscos, registre d'incidents, pla d'adequació, etc.).

D'igual manera, en el cas que es subcontracti, totalment o parcial, els serveis objecte del present contracte, les empreses subcontractades quedaran a totes les mesures de seguretat d'aplicació a l'adjudicatari dins de l'abast dels servis subcontractats. És responsabilitat de l'adjudicatari assegurar-se que l'empresa subcontractada compleix amb el nivell de l'ENS

corresponent, així com amb el conjunt de mesures de seguretat determinades en aquest clausulat de seguretat.

6.2. 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'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.

6.3. CLÀUSULA DE PROPIETAT INTELECTUAL

Tot i reconeixent l'autoria de les persones que els hagin elaborat, la propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a l'Ajuntament de Barcelona de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat

no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni es permet el seu ús sense autorització expressa d'aquest Ajuntament.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a l'Ajuntament de Barcelona. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

6.4. CLÀUSULA PER ACCESSOS POTENCIALS

L'adjudicatària pel desenvolupament de les seves funcions té accés a dades de caràcter personal i per tant, el personal que accedeixi a aquestes dades personals, estarà obligat a guardar secret fins i tot després de la finalització de la relació contractual, sense que en cap cas pugui utilitzar les dades ni revelar-les a tercers.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement dels seus treballadors els deures i obligacions respecte als accessos i utilització de dades personals.

L'empresa contractista ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal. Aquesta incidència s'haurà d'anotar al Registre d'incidències.

L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a l'empresa contractista sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.

6.5. 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'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 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'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'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

6.6. CLÀUSULES IMPLANTACIÓ D'UN PRODUCTE

6.6.1. GESTIÓ D'IDENTITATS, AUTENTIFICACIÓ D'USUARIS

La gestió d'identitats dels usuaris del sistema haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i contrasenyes definides per l'IMI les quals es troben a disposició dels sol·licitants.

L'empresa proveïdora haurà de validar i revisar accessos dels usuaris i perfils administradors de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades. Els comptes d'usuari estaran integrats amb l'eina que l'IMI posa a disposició de l'empresa adjudicatària que porti a terme aquest contracte.

Autenticació interna

Els usuaris interns (de gestió Municipal) hauran d'autenticar-se amb els mecanismes d'autenticació definits per l'IMI basats en protocols estàndards de seguretat. L'empresa proveïdora haurà d'assegurar que s'utilitzi el proveïdor d'identitats corporatiu (en endavant, IDP) per a l'autenticació dels usuaris.

La integració amb la solució IDP es podrà fer mitjançant les següents opcions:

- Integració mitjançant l'estàndard OpenID Connect (OAuth 2.0), utilitzant el flux d'autenticació de codi d'autorització amb PKCE (intercanvi de clau codificada)
- En cas de que l'aplicació no suporti l'ús del protocol OpenID Connect, la integració es farà mitjançant l'estàndard SAML 2.0.

Autenticació externa

Els usuaris externs (fora de l'àmbit municipal, empreses i altres persones físiques - clients de l'aplicació) hauran d'autenticar-se mitjançant la solució corporativa (Mòdul Comú d'Autenticació).

L'autenticació al sistema s'haurà de produir amb un segon factor d'autenticació (2FA), requerint així una verificació de la identitat de l'usuari que sol·licita accés. L'adjudicatari aplicarà el mateix 2FA que sigui d'aplicació a l'Ajuntament i, en cas de no ser possible haurà de justificar aquesta impossibilitat tècnica, tot aplicant un 2FA diferent que haurà de ser validat per l'IMI.

6.6.2. AUTORITZACIÓ DELS USUARIS ALS SISTEMES

L'IMI disposa d'un repositori centralitzat d'autoritzacions dels usuaris corporatius, basat en un directori actiu, que és d'on recull les autoritzacions el IDP corporatiu. L'adjudicatària haurà d'assegurar que les autoritzacions es troben delegades en aquest repositori central d'autoritzacions.

En cas que l'adjudicatària no pugui delegar l'autorització per impediments greus del sistema, com a mínim, hauran d'integrar-se amb l'eina de gestió i govern de les identitats per tal de poder relacionar els rols del producte (tècnica de sistemes) amb els rols funcionals definits a GID (capa de negoci).

Aquesta integració podrà ser de dos tipus:

- Integració directa amb la GID, si l'aplicació pot publicar els usuaris i perfils a través d'un servei web que es pugui consumir mitjançant un connector des de l'eina de gestió d'identitats.
- En cas de no ser possible la connexió directa amb la GID, l'aplicació haurà d'enviar un fitxer diari a la GID i configurar un connector de processament de fitxers per tal de representar les autoritzacions a l'eina.

La integració d'aquest connector anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i comptarà amb el suport i la supervisió de l'equip de gestió d'identitats.

Perfilat d'usuaris

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 de Seguretat de l'IMI.

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 rols de seguretat, entenent com a 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.

6.6.3. PROTECCIÓ DE LES APLICACIONS I SERVEIS WEB

L'adjudicatària garantirà que els subsistemes dedicats a la publicació de la informació hauran de ser protegits front a les amenaces que li siguin pròpies:

- Quan la informació tingui algun tipus de control d'accés, es garantirà la impossibilitat d'accedir a la informació obviat l'autenticació, en concret prenent mesures en els següents aspectes:
 - S'evitarà que el servidor ofereixi accés a documents per vies alternatives al protocol determinat.
 - Es previndran atacs de manipulació de URL.

- Es previndran atacs de manipulació de fragments de la informació que s'emmagatzemin en el disc dur del visitant d'una pagina web a traves del seu navegador, a petició del servidor de la pagina, conegut en la terminologia anglesa com a “cookies”.
- Es previndran atacs d'injecció de codi.
- Es previndran intents d'escalat de privilegis.
- Es previndran atacs de “cross site scripting”.
- Es faran servir certificats d'autenticació de llocs web d'acord amb les polítiques establertes per la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació.

6.6.4. ACCEPTACIÓ I POSTA EN SERVEI

L'adjudicatària ha de comprovar el correcte funcionament de l'aplicació, per tal de garantir que:

- Es compleixen els criteris d'acceptació en la matèria de seguretat.
- No es deteriora la seguretat d'altres components del servei.

Addicionalment per al nivell mitjà, l'adjudicatària realitzarà les següents inspeccions prèvies a l'entrada en servei:

- Anàlisis de vulnerabilitats.
- Test de penetració.

6.6.5. DADES DE PROVES

L'adjudicatària es compromet a assumir tota la responsabilitat en la creació de dades de proves per testejar els serveis. En cap cas s'utilitzaran dades de l'entorn de producció per fer proves. En cas que sigui necessari copiar dades de l'entorn productiu, aquestes seran les mínimes necessàries i hauran de ser sotmeses a un procés d'ofuscació. L'adjudicatària es farà càrrec del desenvolupament dels procediments de tractament de dades (ofuscació, truncament, etc.) en cas que fossin necessaris.

Tota manipulació de dades de l'entorn de producció haurà de ser informada i aprovada pel propietari de les mateixes.

En cas que s'hagi de realitzar una migració de dades entre sistemes, l'adjudicatària haurà de presentar un pla de migració de les dades on es detallin les operacions necessàries.

Aquest pla de migració s'adequarà al procediment establert per seguretat per tal de minimitzar l'exposició de les dades productives.

6.6.6. XIFRATGE DE DADES

Qualsevol informació corporativa que requereixi ser xifrada en la seva ubicació d'emmagatzemament (i per tant, queda exclòs l'encriptació per transit en les comunicacions) ha de seguir els estàndards de seguretat, custòdia i protecció de les claus que estableix la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació per tal d'assegurar la disponibilitat de la informació als propietaris d'aquesta dins de l'Ajuntament. La Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació 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 la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

6.6.7. SIGNATURA ELECTRÒNICA

Qualsevol requeriment de signatures digitals que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, el proveïdor haurà de presentar-les per ser vàlides per la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

Per la signatura electrònica s'empraran els mecanismes aprovats per l'IMI, en cas que hagin de ser uns altres, s'haurà de justificar, documentar tècnicament i haurà d'estar validat per la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació. En tot cas s'ha de complir la política de signatura electrònica de l'ajuntament de Barcelona.

6.6.8. CERTIFICATS

La Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona a través de la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació. 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 la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació 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.

6.6.9. PLA DE TRACES

Les aplicacions o productes que permeten realitzar operacions sobre les dades de negoci han de proporcionar informació sobre les accions i accessos realitzats en aquesta informació. Tant la criticitat de les dades i els criteris del negoci, com els requeriments legals marcaran la informació que cal recollir i el temps de retenció dels *logs*.

L'adjudicatari haurà de configurar el sistema per recollir les traces necessàries en base al Document del 'Pla de Seguretat i Traces' que posarà a disposició l'IMI a l'inici del contracte. Dins d'aquest registre, s'ha d'incloure:

- Qui realitza l'activitat (tant usuaris com operadors i administradors en especial), quan i el sistema en qüestió.
- Registre d'activitats realitzades amb èxit i les rebutjades.
- Les activitats concretes subjectes a ésser registrades vindran determinades per l'anàlisi de riscos del sistema.

Un cop configurades les traces s'hauran d'incorporar en els documents estàndards de seguretat: 'Pla mestre de Traces' (on s'avaluen els requeriments de les traces, el disseny i es determina l'inventari de traces necessàries) en la fase d'anàlisi i el document 'Pla de Traces' (on s'aporten detalls i mostres de cadascuna de les traces) en fase de proves i/o pas a producció

6.7. CLÀUSULES ADMINISTRACIÓ

6.7.1. INVENTAR 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.

6.7.2. 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.

6.7.3. MANTENIMENT

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

L'adjudicatària haurà de mantenir actualitzats els productes utilitzats en l'abast del plec d'acord a la política acordada amb l'IMI.

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.

6.7.4. *ANTIMALWARE*

L'adjudicatària serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció *antimalware* de les màquines que suporten serveis de l'IMI 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.

La Direcció de Seguretat de la Informació de l'IMI tindrà accés en consulta a la consola de gestió d'aquests programaris del proveïdor.

6.7.5. *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, 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 de l'IMI.
- 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.

6.7.6. *CONTROL D'ACCÉS*

Segregació de funcions i tasques

L'adjudicatària s'encarregarà de que el sistema de control d'accés s'organitzi 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.

En concret, se separaran almenys les següents funcions:

- Desenvolupament d'operació. Garantint, com a mínim, que els desenvolupadors únicament disposin d'accés a l'entorn de preproducció i desenvolupament. La configuració dels entorns productius l'haurà de realitzar persones o equips diferents.
- Configuració i manteniment del sistema d'operació.
- Auditoria o supervisió de qualsevol altra funció.

6.7.7. 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".
- 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.

Protecció de claus criptogràfiques

- L'adjudicatària utilitzarà programes avaluats o dispositius criptogràfics certificats.
- S'empraran algoritmes acreditats pel "Centre Criptològic Nacional".

6.7.8. PROTECCIÓ DE 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 7. CONDICIONS I TÈCNIQUES D'EXECUCIÓ

Són obligacions específiques de l'adjudicatària en aquest contracte:

- Elaborar i custodiar la documentació pròpia del Servei Accés Allotjaments
- Comunicar per escrit al responsable del contracte qualsevol incidència que pugui perjudicar o minorar el funcionament del servei.
- El personal adscrit a l'execució del contracte haurà de realitzar el nombre d'hores anuals de formació (reciclatge i formació continua) que es contempli en el conveni corresponent (fins a 30 hores en el cas del Conveni d'Acció Social, per exemple), sempre que aquesta estigui vinculada directament amb el lloc de treball que ocupen i amb la seva especialitat tècnica.
- Garantir la fiabilitat de les dades i elaboració dels informes que sol·liciti la Direcció de Serveis d'Atenció al Sensellarisme, així com la introducció de la informació a l'aplicació Sense Sostre/SIAS facilitada per l'IMSS, si és pertinent.
- Garantir que la Unitat de Gestió apliqui els criteris de la valoració establerts des de la DSAS en la valoració de les sol·licituds d'allotjament

- Garantir que es compleixin les condicions d'accés dels animals de companyia als diferents serveis, d'acord amb els paràmetres del Projecte d'Assistència als animals de companyia que conviuen amb persones en situació de sensellarisme.

CLÀUSULA 8. DRETS I OBLIGACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA

Amb caràcter específic seran drets i obligacions de l'IMSS, les següents:

- Requerir a l'adjudicatària perquè acrediti documentalment el compliment de les obligacions d'aquest plec.
- Garantir, si s'escau, el compliment del *Conveni per a l'assistència d'animals de companyia que conviuen amb persones en situació de sense llar a la ciutat de Barcelona* aprovat per la Comissió de Govern el 18 de juny de 2022.
- Comunicar, a través del referent del contracte, els criteris tècnics per la valoració de les sol·licituds del Servei d'Accés Allotjaments, i les evolucions d'aquests criteris que es puguin donar al llarg del contracte, en els terminis que s'especifiquen en la Clàusula 4.1.

CLÀUSULA 9. AVALUACIÓ I SEGUIMENT

- *Descripció dels mecanismes de control*

L'adjudicatària presentarà un informe d'activitat i dels indicadors del servei, amb periodicitat mensual, a través de la Unitat de Dades amb data màxima el dia 5 del mes següent. També presentarà cada any, i en concret abans del primer trimestre de l'any següent, una memòria anual.

Aquestes memòries han de contenir com a mínim els elements establert a la Clàusula 4.5. del PPTP d'aquest contracte.

Els mecanismes de control que s'indiquen en aquest apartat serviran a l'IMSS per tal de determinar, durant tota la durada del contracte, si s'està duent a terme una correcta execució.

DESCRIPCIÓ DEL CONTROL	ELABORACIÓ D'INFORMES MENSUALS D'ACTIVITAT DEL SERVEI (INDICADORS D'ACTIVITAT I D'INCIDÈNCIES)
Mecanisme de control	<i>Reporting</i>
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	N/A
Temporalitat	Mensual, abans del dia 5 del mes següent

DESCRIPCIÓ DEL CONTROL	ELABORACIÓ D'UNA MEMÒRIA ANUAL DEL SERVEI
Mecanisme de control	<i>Reporting</i>
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Format que faciliti l'adjudicatària, amb les especificats que des de l'IMSS es puguin determinar.
Temporalitat	Anual. Es lliurarà durant el primer trimestre de l'any següent al de l'inici d'execució al DSDiRC per a persones sense llar. En cas que entre l'última memòria presentada i la finalització del contracte hi hagi un període inferior a un any, la memòria corresponent a aquests darrers mesos s'haurà de lliurar juntament amb la presentació de l'última factura.

DESCRIPCIÓ DEL CONTROL	ELABORACIÓ D'ALTRES INFORMES, MEMÒRIES I QUALSEVOL ALTRA DOCUMENTACIÓ QUE SOL·LICITI L'IMSS SOBRE EL SERVEI OBJECTE D'AQUEST CONTRACTE, D'ACORD AMB ELS SISTEMES D'AVUACIÓ I CONTROL DE GESTIÓ QUE ES PROPOSIN O QUE S'ESTABLEIXIN
Mecanisme de control	<i>Reporting</i>
Responsable	Adjudicatària
Format de Presentació	Pendent de definició IMSS/adjudicatària en funció del tipus d'informació a reportar
Temporalitat	No definida. A petició de IMSS

CLÀUSULA 10. DIFUSIÓ I DRETS DE IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, entre d'altres, 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 relació amb les persones usuàries, 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 d'execució del contracte 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, amb l'estructura, contingut i anagrama que i l'IMSS estipuli. S'entén que el mateix plantejament amb respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta s'elabori per qualsevol altre mitjà, com per exemple, audiovisual, entre d'altres.

La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatària quan aquesta s'adrexi a l'IMSS per fer-li arribar els preceptius informes interns de l'execució del contracte.

CLÀUSULA 11. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència del present contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació del servei a la mateixa adjudicatària, aquesta i la nova adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de funcionament i organització en el termini d'un mes previ a l'inici de la nova prestació.

Durant la vigència d'aquest contracte, s'ha desenvolupat progressivament un nou Software, integrant de manera gradual els dos departaments de la DSAS i incorporant nous elements funcionalitats. En la finalització de contracte, l'empresa sortint ha de facilitar tota la informació documental i les dades generades per l'aplicació informàtica amb un mes d'antelació a la finalització del contracte vigent. Aquest període permetrà a la nova adjudicatària verificar la integritat de les dades, garantir l'operativitat dels sistemes i realitzar proves de càrrega i funcionalitat abans de l'inici del nou contracte. La nova empresa adjudicatària assumirà durant aquest mes abans del contracte la gestió integral d'aquests actius digitals, incloent bases de dades estructurades, històric de registres operatius i documentació tècnica. L'objectiu final és assegurar la continuïtat del servei sense interrupcions i el compliment integral dels requisits establerts en el nou plec en el moment del seu inici.

Amb la finalitat que el traspàs no repercuteixi negativament en la qualitat del servei i les funcions del mateix, l'IMSS supervisarà i ordenarà el traspàs d'informació, de funcionament i organització del servei, de l'anterior adjudicatària amb la nova adjudicatària.

L'adjudicatària sortint estarà obligada a:

- Tornar a l'IMSS totes les dades relatives tant de les sol·licituds com de les dades relatives per elaborar indicadors i informes. En el format i estructura que estableixi

- l'IMSS, o entregar-les a la nova adjudicatària si l'IMSS ho indica, igual que qualsevol altre suport o documents en què hi figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir un procediment per a la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
 - Facilitar en tot moment el procés de traspàs, iniciant-lo amb un mes d'antelació per garantir el lliurament integral de la documentació i les dades generades per l'aplicació informàtica.
 - Col·laborar i cooperar amb la nova adjudicatària durant la transició del servei, assegurant les condicions òptimes per a la continuïtat del mateix sense alterar els estàndards de qualitat establerts als plecs contractuals.

Barcelona, a data de signatura.

Jaume Prat Picas

*Tècnic del Departament de Serveis
Diürns i Residencials Col·lectius per a
Persones sense Llar*

Susana Bonet Casals

*Cap del Departament de Serveis Diürns i
Residencials Col·lectius per a Persones
sense Llar*