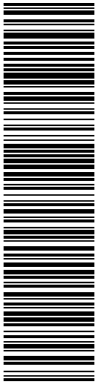


DOCUMENT Plec de clàusules: TD03-012 - 2 PPT _al·lotjaments - 14042025	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: T8L9N-9XW1C-P5EEM Data d'emissió: 14 de Abril de 2025 a las 14:19:06 Pàgina 1 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora General de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 14/04/2025 14:04
	ESTAT SIGNAT 14/04/2025 14:04



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2094822 T8L9N-9XW1C-P5EEM FE0DBD6782A29F37C512AF8F27E3CFA6F12D8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://www.casg.cat/cs/



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ALLOTJAMENTS TEMPORAL PER PERSONES EN RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL A LA CIUTAT D'OTOT

1. Objecte del contracte

L'objecte del present acord marc és determinar les condicions tècniques i funcionals que han de seguir els contractes basats en l'acord marc per a la prestació dels serveis d'allotjament temporal a persones en risc d'exclusió social a la ciutat d'Olot, per cobrir les necessitats d'acolliment urgent i no ajornable de persones o famílies en risc d'exclusió social i vulnerabilitat.

Els serveis bàsics inclosos que hauran de prestar els proveïdors d'establiments d'allotjament seleccionades són l'allotjament o l'allotjament i l'alimentació.

La necessitat de proveir d'un servei d'allotjament d'urgència per a persones adultes soles i per a famílies, és important per donar suport en moment molt crítics de les trajectòries vitals de les persones, i per donar impuls en la seva millora. També dona resposta a un dret constitucional que per circumstàncies es veu vulnerat temporalment. És un forma de protegir les persones vulnerables i de crear un espai on oferir un recolzament per enfortir les capacitats personals i la seva autonomia de nou.

2. Justificació de les necessitats

L'Ajuntament d'Olot té competència en matèria de Serveis Socials i en la prestació i la gestió del servei d'acolliment residencial d'urgència en tot el municipi, atès el que es recull a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials.

Tots els municipis majors de 20.000 habitants estan obligats, per raó de la Cartera de Serveis Socials vigent a prestar el servei d'acolliment residencial d'urgència, que supeix temporalment la llar familiar en casos puntuals i d'urgència.

Aquest servei es pot prestar en un establiment social o en qualsevol altre recurs que aconsegueixi la mateixa finalitat.

Tenint en compte la infraestructura necessària per a la prestació d'aquest servei, els recursos humans i la despesa corrent que requereix la prestació directa d'aquest servei suposaria una inversió molt elevada per un servei que es presta de forma puntual. Per aquest motiu es proposa realitzar un acord marc pel servei amb diversos establiments d'hospedatge de la ciutat.

3. Descripció i funcionament del servei

Serveis objecte d'aquest contracte

Allotjament en hotels, hostals i pensions. Es contemplen els diferents tipus d'allotjaments:

Lot 1:

- Habitacions individuals
- Habitacions dobles

DOCUMENT Plec de clàusules: TD03-012 - 2 PPT _al·lotjaments - 14042025	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: T8L9N-9XW1C-P5EEM Data d'emissió: 14 de Abril de 2025 a las 14:19:06 Pàgina 2 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora General de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 14/04/2025 14:04	ESTAT SIGNAT 14/04/2025 14:04



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 3094832 T8L9N-9XW1C-P5EEM FE00B06782A329F37C5131A5F8F27E3CFA6F12D6F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://www.casg.cat/csa/



- Habitacions triples
- Habitacions per quatre persones
- Habitacions per cinc persones

Lot 2:

- Apartament amb mini cuina per 1 persona, amb llum, aigua, climatització i wifi inclòs i un servei de neteja a la setmana
- Apartament amb mini cuina per 2 persones, amb llum, aigua, climatització i wifi inclòs i un servei de neteja a la setmana
- Apartament amb mini cuina i menjador per màxim 4 persones, amb llum, aigua, climatització i wifi inclòs i un servei de neteja a la setmana
- Apartament amb mini cuina i menjador per màxim 6 persones, amb llum, aigua, climatització i wifi inclòs i un servei de neteja a la setmana

Es podrà oferir com a servei complementari:

- Esmorzar
- Dinar
- Sopar

El requeriment d'aquest servei es podrà efectuar tots els dies de l'any (365) les 24 hores.

L'al·lotjament serà de caràcter temporal. La temporalitat vindrà indicada per el/la professional dels Serveis Socials, referent activador/a del servei. El període acordat es podrà perllongar per indicació del/la professional derivant fins al moment en què es garanteixi un allotjament estable alternatiu.

Persones beneficiàries del servei:

A nivell orientatiu i no exhaustiu, les situacions més habituals del servei d'acolliment temporal d'urgència són les següents:

- Dones víctimes de violència masclista, i llurs fills i filles si s'escau
- Persones immigrades, estrangeres i refugiades
- Famílies amb menors en situació d'exclusió residencial o sense llar
- Persones desallotjades del seu habitatge per accident o ruïna
- Persones desallotjades del seu habitatge per desnonament
- Altres situacions que hagin de resoldre's amb urgència

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

Objectius del servei

- Oferir un allotjament temporal digne mentre es cerca una alternativa adequada
- Contribuir a l'estabilitat de la persona acollida i evitar major deteriorament de

DOCUMENT Plec de clàusules: TD03-012 - 2 PPT _al·lotjaments - 14042025	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: T8L9N-9XW1C-P5EEM Data d'emissió: 14 de Abril de 2025 a las 14:19:06 Pàgina 3 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora General de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 14/04/2025 14:04
	ESTAT SIGNAT 14/04/2025 14:04



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 309832 T8L9N-9XW1C-P5EEM FE0DBD6782A29F37C512AF8F27E3CFA6F12D8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://www.casg.cat/csa/



- les condicions de vida de les persones o famílies més fràgils o vulnerables.
- Garantir la seguretat i integritat de persones sense recursos que han patit situacions de violència
 - Mantenir el nucli familiar junt, en convivència, respectant mínim d'una persona adulta a càrrec dels fills i filles (es valorarà en cada cas).
 - Donar compliment al pla de treball pactat amb el seu referent social.

Característiques que han de complir el servei d'allotjament temporal d'urgència:

- Oferir habitacions dignes (calefacció, aigua calenta i ventilació)
- Proporcionar roba de llit i de bany amb un canvi mínim setmanal
- Garantir la neteja diària de les habitacions
- El servei d'allotjament no inclou el subministrament d'àpats de forma regular, però si que es pot establir com a servei complementari als criteris d'adjudicació. Tot i així, es podrà requerir proporcionar àpats en casos específics en els que per circumstàncies específiques es determini que la persona allotjada no abandoni l'establiment. Aquests servis es facturaran per preus unitaris només en els casos que siguin efectivament sol·licitats pel servei.
- En tractar-se d'un servei d'urgència, l'empresa adjudicatària es compromet a facilitar l'acolliment requerit des del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa o l'Ajuntament en qualsevol franja horària, diürna o nocturna amb un temps de resposta de 12 hores. El temps de permanència dels usuaris del servei serà aquell que senyali el Serveis Socials en funció de l'abast, les característiques i l'evolució de l'emergència, condicionada per la intensitat del dany, les debilitats prèvies dels afectats i la capacitat de reacció dels mateixos.
- El centre haurà de disposar de nevera i microones, dins o fora de les habitacions.

Derivacions

Les derivacions a l'establiment sempre es documentaran amb l'imprès de sol·licitud del servei d'acolliment temporal d'urgència degudament complimentat (Annex 1).

Als establiments adjudicataris del lot 2, s'hi derivaran preferentment famílies, per tal de no trencar la convivència de la unitat familiar.

Aquestes derivacions seran notificades prèviament a l'establiment per tal d'informar-lo i confirmar, la disponibilitat d'habitacions, després d'haver-se realitzar el contracte basat.

Característiques del servei d'àpats:

Els serveis d'àpats seran esmorzar, dinar i/o sopars amb beguda inclosa i durant l'horari que estableixi l'acolliment.

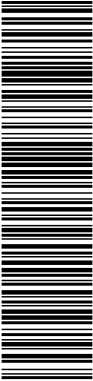
S'haurà de proporcionar en casos específics i per les circumstàncies següents:

- Persones que no disposin de recursos econòmics i el/la tècnica de Serveis Socials ho autoritzi a la sol·licitud del servei.

4. Protocol d'actuació

Les relacions entre l'adjudicatari i els responsables de Serveis Socials es regulen per tal d'obtenir una efectivitat adient en els treballs del present contracte.

DOCUMENT _Plec de clàusules: TD03-012 - 2 PPT _allotjaments - 14042025	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: T8L9N-9XW1C-P5EEM Data d'emissió: 14 de Abril de 2025 a las 14:19:06 Pàgina 4 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora General de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 14/04/2025 14:04	ESTAT SIGNAT 14/04/2025 14:04



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 309832 T8L9N-9XW1C-P5EEM FE0DBD6782A29F37C513AF83F27E3CFA6F12D6F) generada amb l'aplicació informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrónica dels documents signats en l'adreça web: <https://www.casg.cat/csa/>



a) Peticions del servei:

La petició de nous serveis es farà des de Serveis Socials o la Policia Local i sempre seran cursades per escrit, mitjançant SOL·LICITUD D'ADMISSIÓ

DOCUMENT Plec de clàusules: TD03-012 - 2 PPT _allotjaments - 14042025	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: T8L9N-9XW1C-P5EEM Data d'emissió: 14 de Abril de 2025 a las 14:19:06 Pàgina 5 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora General de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 14/04/2025 14:04
	ESTAT SIGNAT 14/04/2025 14:04



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 309832 T8L9N-9XW1C-P5EEM FE0DBD6782A29F37C513AFA8F27E3CFA6F12D8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://www.casg.cat/cs/



SERVEI D'ACOLLIMENT TEMPORAL D'URGÈNCIA, que es lliurarà al moment de fer efectiu l'acolliment.

b) Organització del servei:

L'empresa adjudicatària del Servei d'Acolliment Temporal d'Urgència només podrà admetre hostes a càrrec de Serveis Socials i Policia Local.

c) Permanència del servei:

El temps de permanència de cada persona atesa al Servei d'Acolliment Residencial d'Urgència serà determinat pels Serveis Socials.

d) Facturació dels serveis prestats:

Els establiments adjudicataris faran arribar amb una antelació mínima de 4 dies a la finalització del mes la relació de persones allotjades amb el detall dels serveis prestats, en la qual hi faran constar el NIF dels usuaris i el nom i cognoms (únicament les inicials), i la remetran al Consorci d'Acció Social de la Garrotxa.

El CASG comprovarà que els serveis prestats siguin els que s'han derivat, i indicarà a l'establiment quins serveis corresponen pagar-los a l'Ajuntament i quins al Consorci, per tal que l'establiment pugui fer arribar les factures corresponents a cada ens.

e) Seguiment dels serveis prestats:

Les empreses adjudicatàries de l'acord marc informaran a Serveis Socials de les incidències aparegudes (conflictes protagonitzats per les persones ateses o dificultats en la prestació del Servei en els termes contractats) i de les accions portades a terme per la resolució de les mateixes.

f) Qualitat del servei:

Per tal de garantir la qualitat del servei, els Serveis Socials podrà establir reunions de coordinació amb el/la responsable de les empreses adjudicatàries de l'acord marc.

5. Obligacions de l'empresa adjudicatària

Per garantir la gestió de l'objecte de l'acord marc i els contractes basats de forma diligent i eficaç, l'empresa adjudicatària haurà de garantir els següents aspectes:

- Organitzar i prestar el servei en els termes contractats, d'acord amb el protocol d'actuació que es descriu en el present plec.
- En cas d'unitats familiars, oferir la tipologia d'habitació més adequada atenent al nombre de membres.
- Col·laborar amb el personal de Serveis Socials i Policia Local en el bon funcionament del servei.
- Les persones allotjades no podran accedir utilitzar el servei telefònic de l'habitació ni a d'altres serveis de pagament sense l'autorització prèvia del personal tècnic de Serveis Socials. És tasca de l'adjudicatari del contracte basat prendre les mesures oportunes per evitar dit accés.
- Informar al personal de Serveis Socials de qualsevol incidència que es produeixi en l'organització.

DOCUMENT Plec de clàusules: TD03-012 - 2 PPT _al·lotjaments - 14042025	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: T8L9N-9XW1C-P5EEM Data d'emissió: 14 de Abril de 2025 a las 14:19:06 Pàgina 6 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora General de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 14/04/2025 14:04 ESTAT SIGNAT 14/04/2025 14:04



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 309832 T8L9N-9XW1C-P5EEM FE0DBD6782A29F37C513AFA8F27E3CFA6F12D8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijanant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://www.casg.cat/csa/



- f) Fomentar la convivència entre les persones acollides i comunicar les incidències sorgides, amb l'actitud i el respecte deguts.
- g) No proporcionar qualsevol tipus d'informació a tercers sobre les persones acollides.
- h) Tenen el dret d'emissió en cas que algun dels usuaris derivats no compleixin la normativa del centre o tinguin un mal comportament.

6. Seguiment de l'execució del contracte

- Les empreses adjudicatàries de l'acord marc nomenaran una persona de referència del servei per la coordinació amb el Servei Socials.
- Inclourà també tots els contactes necessaris per resoldre incidències tant per via telefònica, com per correu electrònic.
- El seguiment de l'acord marc i els contractes basats es farà en una reunió semestral entre els responsables de les empreses adjudicatàries de l'acord marc i els Serveis Socials.
- Per tal de comprovar que es compleix amb l'acord marc i els contractes basats, la persona responsable del seguiment realitzarà una inspecció d'instal·lacions a l'al·lotjament quan sigui necessari.

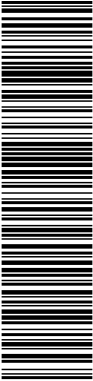
7. Protecció de dades

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament i del Consell, General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 2/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, així com la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, en tot allò que no sigui incompatible amb el RGPD.

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

- Tractarà les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable, fins i tot pel que fa a transferències de dades a un tercer país/organització internacional (a excepció que estigui obligat a fer aquesta transferència pel Dret de la Unió o dels Estats membres).
- En cap cas podrà variar les finalitats i l'ús de les dades ni les podrà utilitzar per a les seves pròpies finalitats.
- Garantirà que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat estatutària.
- D'acord amb l'article 32 del RGPD i els nivells de mesures establert per l'Ajuntament d'Olot, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres:
 - La pseudoanonimització i el xifrat de dades personals.
 - La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
 - Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
- Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals

DOCUMENT _Plec de clàusules: TD03-012 - 2 PPT _al·lotjaments - 14042025	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: T8L9N-9XW1C-P5EEM Data d'emissió: 14 de Abril de 2025 a las 14:19:06 Pàgina 7 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora General de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 14/04/2025 14:04 ESTAT SIGNAT 14/04/2025 14:04



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 309832 T8L9N-9XW1C-P5EEM FE0DBD6782A329F37C513A5F83F27E3CFA6F12D6F) generada amb l'aplicació informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrónica dels documents signats en l'adreça web: <https://www.casg.cat/csa/>



trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.

DOCUMENT Plec de clàusules: TD03-012 - 2 PPT _allotjaments - 14042025	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: T8L9N-9XW1C-P5EEM Data d'emissió: 14 de Abril de 2025 a las 14:19:06 Pàgina 8 de 8	SIGNATURES El documento ha sido firmado por : 1.- Directora General de CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA. Signat 14/04/2025 14:04 ESTAT SIGNAT 14/04/2025 14:04



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 309832 T8L9N-9XW1C-P5EEM FE0DBD6782A29F37C512AF8F27E3CFA6F12D8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está SIGNAT. Milijanant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://www.casg.cat/cs/



- Assistirà el responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- Ajudarà al responsable a garantir el compliment de les obligacions establertes als articles 32 a 36 del RGPD, les quals es concreten en:
 - Seguretat del tractament
 - Notificació de violació de la seguretat de les dades personals a l'autoritat de control
 - Comunicació d'una violació de la seguretat de les dades personals de l'interessat.
 - Avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades
 - Consulta prèvia a l'autoritat de control.
- Suprimirà o tornarà totes les dades personals al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebi de l'Ajuntament d'Olot i suprimirà les còpies existents (tret que el Dret de la Unió o dels Estats membres requereixin la conservació per un temps indefinit).
- Posarà a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions, incloent si s'escau, un resum executiu de la seva auditoria (en cas que sigui preceptiu).
- Permetrà i contribuirà a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
- Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informará immediatament al responsable.
- Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigents (RGPD, LOPD...) serà considerat responsable del tractament.
- En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat:
 - Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament d'Olot
 - Si s'autoritza recórrer a un altre encarregat i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a l'Ajuntament d'Olot i aquest tindrà la possibilitat d'oposar-se i rescindir el contracte.
 - L'altre encarregat tindrà les mateixes obligacions de protecció de dades que les estipulades en el contracte o acte jurídic entre el responsable i l'encarregat.

8. Assegurances

Les empreses licitadores han d'acreditar, davant l'òrgan de contractació, que disposen d'una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil que cobreix els danys corporals, els materials, els conseqüencials i els perjudicis econòmics purs, causats per acció o omissió a terceres persones durant l'execució de la seva activitat de presentació dels serveis objectes de l'acord marc, amb una cobertura no inferior als 100.000 €

Aquesta pòlissa s'haurà de mantenir vigent durant tot el període de durada de l'acord marc.