



A la ciutat de Barcelona, data de la signatura electrònica

REUNITS

D'una part, la Sra. Marta Clari Padrós, gerenta d'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat de l'Ajuntament de Barcelona, nomenada pel Decret d'Alcaldia número 21239, de 22 de juny de 2023, en ús de les facultats delegades pel Decret d'Alcaldia número 20977, de 17 de juny de 2023, assistida en aquest acte per la Sra. Mònica Flores Pérez, qui actua per delegació del Secretari General de l'Ajuntament de Barcelona de data 26 d'octubre de 2023, en funcions de fedatària pública en la formalització dels contractes segons disposa l'apartat i) de l'article 3.2 del Reial Decret 128/2018, de 16 de març, regulador del Règim Jurídic dels Funcionaris d'Administració Local amb habilitació nacional.

De l'altra, la Sra. María de los Ángeles Guiteras Mestres, en nom i representació de l'empresa A.B.D. ASOCIACIÓN BIENESTAR Y DESARROLLO, amb NIF G59435180, amb poder suficient, segons consta acreditat a l'expedient de referència.

Ambdues parts es reconeixen la capacitat legal necessària segons intervenen per formalitzar aquest contracte i

MANIFESTEN

I.- Que la comissió de govern va aprovar en data 27 de març de 2025:

INICIAR l'expedient per a la contractació dels Serveis de suport als Serveis de Primera Acollida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible, amb núm. de contracte 001_25000593, mitjançant tramitació ordinària, amb la utilització del procediment Obert, amb un pressupost base de licitació de 4.619.463,06 euros, IVA inclòs i un valor estimat de 7.559.121,38 euros, distribuït en els següents lots:

- LOT núm. 001_25000593L001, Servei de Primera Atenció i Informació (SPAI): Serveis de recepció, informació, orientació, gestió de cites, traducció, interpretació i suport a les entitats i serveis del SAIER, per un import de 2.870.238,42 euros IVA inclòs.
- LOT núm. 001_25000593L002, Servei d'Orientació i Acompanyament a Persones Immigrades (SOAPI): Servei per la realització de sessions informatives grupals, entrevistes individualitzades, mòduls formatius d'acollida i altres estratègies i activitats, per un import de 1.305.966,50 euros IVA inclòs.
- LOT núm. 001_25000593L003, Servei de Suport de coordinació, gestió, avaluació i seguiment del Programa Municipal Nausica, per un import de 275.418,40 euros IVA inclòs.
- LOT núm. 001_25000593L004, Servei de Suport de coordinació i gestió del Programa de Promoció de la Mentoria, per un import de 167.839,74 euros IVA inclòs.



APROVAR les actuacions preparatòries efectuades, el plec de clàusules administratives particulars i el plec de prescripcions tècniques reguladors del contracte.

AUTORITZAR l'esmentada quantitat, amb pressupost net 4.199.511,88 euros i import de l'IVA de 419.951,18 euros, i amb càrrec a les aplicacions pressupostàries i als pressupostos amb el desglossament següent: un import (IVA inclòs) de 694.412,52 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2025 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23161, un import (IVA inclòs) de 315.959,64 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2025 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23161, un import (IVA inclòs) de 66.633,48 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2025 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23164, un import (IVA inclòs) de 40.606,39 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2025 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23161, un import (IVA inclòs) de 1.435.119,21 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2026 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23161, un import (IVA inclòs) de 652.983,25 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2026 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23161, un import (IVA inclòs) de 137.709,20 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2026 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23164, un import (IVA inclòs) de 83.919,87 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2026 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23161, un import (IVA inclòs) de 740.706,69 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2027 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23161, un import (IVA inclòs) de 337.023,61 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2027 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23161, un import (IVA inclòs) de 71.075,72 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2027 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23164, un import (IVA inclòs) de 43.313,48 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2027 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23161.

CONDICIONAR l'adjudicació a l'existència de crèdit adequat i suficient en el pressupostos posteriors a l'actual.

CONVOCAR la licitació per a la seva adjudicació.

DECLARAR la improcedència de la revisió de preus amb motiu de l'article 103 LCSP.

DONAR COMPTE d'aquesta resolució a la Comissió de Drets Socials, Cultura i Esports.

II.- Que la comissió de govern va aprovar en data 3 de juliol de 2025:

ADJUDICAR el contracte núm. 001_25000593L003, que té per objecte els Serveis de suport als Serveis de Primera Acol·lida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible - Lot 3: Servei de Suport de coordinació, gestió, avaluació i seguiment del Programa Municipal Nausica a A.B.D. ASOCIACIÓN BIENESTAR Y DESARROLLO amb NIF G59435180, de conformitat amb la proposta de la Mesa de Contractació i d'acord amb la proposició que ha presentat en ser considerada l'oferta més avantatjosa, pel preu d'import 242.449,12 euros IVA exempt, dels quals 242.449,12 euros corresponen al preu net i 0,00 euros a l'IVA.

DISPOSAR a favor de l'empresa adjudicatària l'esmentada quantitat amb el desglossament següent: un import (IVA exempt) de 58.657,04 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2025 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23164, un import (IVA exempt) de 121.224,56 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2026 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23164, un import (IVA exempt) de 62.567,52 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2027 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23164.



CONDICIONAR la seva realització a l'existència de crèdit adequat i suficient en els pressupostos posteriors a l'actual.

FIXAR l'import de la garantia definitiva en 12.122,46 euros.

FORMALITZAR el contracte en el termini màxim de 5 dies naturals a comptar del següent al de la recepció per part de l'empresa adjudicatària del requeriment per a la formalització sempre i quan hagin transcorregut 15 dies hàbils des de la tramesa de la notificació de l'adjudicació i no s'hagi interposat recurs especial de contractació que impliqui la suspensió de la formalització o s'hagués acordat l'aixecament de la suspensió.

NOTIFICAR el present acord als licitadors; PUBLICAR l'acord d'adjudicació del contracte i la seva formalització en el Perfil de Contractant i al DOUE.

DESIGNAR com a responsable del contracte a la senyora Clara Balaguer Nadal.

ALLIBERAR la quantitat de 32.969,28 euros (IVA inclòs), en concepte de baixa en la licitació, i retornar-lo a les aplicacions pressupostàries i als pressupostos amb el desglossament següent: un import (IVA inclòs) de 7.976,44 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2025 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23164, un import (IVA inclòs) de 16.484,64 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2026 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23164, un import (IVA inclòs) de 8.508,20 euros a l'exercici pressupostari de l'any 2027 i a l'aplicació pressupostària 0200 D/22731/23164.

DONAR COMPTE d'aquest acord a la Comissió del Consell Municipal de Drets Socials, Cultura i Esports.

En virtut de l'exposat, i d'acord amb els articles 153 i concordants de la LCSP, les parts formalitzen aquest contracte i a tal efecte,

ACORDEN

PRIMER.- La Sra. Marta Clari i Padrós, gerenta d'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat de l'Ajuntament de Barcelona, formalitza el present contracte número 001_25000593L003, que té per objecte la prestació de serveis de suport als Serveis de Primera Acollida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible, amb l'empresa A.B.D. ASOCIACIÓN BIENESTAR Y DESARROLLO amb NIF G59435180, de conformitat amb la resolució d'adjudicació de la Comissió de Govern de data 3 de juliol de 2025 i sobre la base de la proposta de la Mesa de Contractació efectuada en la sessió celebrada el 12 de maig de 2025 i d'acord amb la proposició presentada per l'esmentada empresa, en ser considerada l'oferta més avantatjosa.

SEGON.- La tramitació corresponent per a l'abonament de les prestacions al contractista s'efectuarà de conformitat amb el que estableix el plec de clàusules administratives particulars, adjunt a aquesta formalització.



TERCER.- La durada del contracte pel lot 3 és de 24 mesos comptadors a partir de la data que s'indiqui en el contracte. La durada total del contracte incloent les eventuais pròrrogues no podrà excedir de 3 anys.

QUART.- L'empresa adjudicatària pot subcontractar amb tercers la realització parcial de la prestació amb el compliment dels requisits i obligacions establerts als article 215 i 216 LCSP. L'incompliment d'aquestes estipulacions legals comportarà les conseqüències establertes a l'apartat 3 de l'article 215 LCSP.

D'acord amb la previsió de l'article 215.2.e) LCSP, l'empresa contractista haurà de realitzar directament, sense possibilitat de subcontractar-les, les següents activitats que es consideren d'especial rellevància o característiques crítiques, segons es motiva en l'expedient, les prestacions de direcció tècnica, prestacions tècniques i prestacions de suport administratiu. Pel lot 3, les referides prestacions es el servei de suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica. L'empresa contractista està obligada a abonar a les empreses subcontractistes el preu pactat en els terminis i condicions que estableix l'article 216 LCSP.

L'empresa contractista està obligada a abonar a les empreses subcontractistes el preu pactat en els terminis i condicions que estableix l'article 216 LCSP.

CINQUÈ.- L'empresa contractista no té dret a revisió de preus d'acord amb la previsió de l'article 103 de la LCSP i ateses les característiques d'aquest contracte.

SISÈ.- L'incompliment de les condicions d'aquest contracte i/o del plec de clàusules administratives i/o del plec de prescripcions tècniques per l'empresa contractista podrà donar lloc a la imposició de les penalitats en els casos i quantia previstos reglamentàriament.

Per raó de demora en el termini d'execució dels serveis objecte d'aquest contracte, s'aplicaran les sancions previstes a la legislació vigent en matèria de contractació administrativa.

SETÈ.- El contractista declara sota la seva responsabilitat que no es troba incurs en cap de les causes d'incapacitat i incompatibilitat previstes per les disposicions legals vigents en matèria de contractació administrativa.

VUITÈ.- L'empresa contractista es compromet a lliurar tota la documentació necessària pel compliment del contracte en català.

NOVÈ.- Les despeses i impostos que s'originin a conseqüència d'aquest contracte seran a càrrec exclusiu de l'empresa contractista.

DESÈ.- Ambdues parts se sotmeten explícitament a les condicions del plec de clàusules administratives particulars i del plec de prescripcions tècniques particulars adjunts com a annex a aquest contracte, del qual formen part, així com als termes de la proposició de l'empresa contractista i a la legislació de contractes de les administracions públiques vigent aplicable.

ONZÈ.- De conformitat amb allò que preveu la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets de Digitals i allò previst en els plecs contractuals, l'empresa contractista s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte d'acord amb les esmentades normes i les instruccions dictades per l'Ajuntament de Barcelona.

DOTZÈ.- L'empresa contractista farà una correcta gestió ambiental del seu servei, prenent les mesures necessàries per a minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (minimitzar els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges, etc.) d'acord amb la legislació vigent.

TRETZÈ.- La propietat intel·lectual, drets d'explotació i d'altres drets diferents de l'autoria moral de tots els treballs, sigui quin sigui el seu format i/o suport, que es realitzin en el marc



d'aquest contracte serà de l'Ajuntament de Barcelona als efectes que preveu l'article 43 del Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Propietat Intel·lectual.

CATORZÈ.- L'empresa contractista designarà una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; també farà d'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el responsable del contracte, si s'escau.

QUINZÈ.- Seran causes de resolució d'aquest contracte les establertes a la Llei de Contractes del Sector Públic i a la clàusula 26 del plec de clàusules administratives particulars regulador del contracte.

SETZÈ.- L'òrgan de contractació ostenta, amb subjecció a la normativa vigent, les prerrogatives d'interpretar el contracte, resoldre els dubtes que n'ofereixi el compliment, modificar-lo per raons d'interès públic (en els supòsits i amb els límits establerts a la Llei de Contractes del Sector Públic sense que puguin quedar afectades condicions essencials del contracte), acordar la seva resolució i els efectes d'aquesta. Els corresponents acords posaran fi a la via administrativa i seran immediatament executius.

DISSETÈ.- Totes les qüestions que puguin plantejar-se sobre aquest contracte seran escoltades, amb audiència de l'interessat, per l'òrgan de contractació. La resolució de l'òrgan de contractació posarà fi a la via administrativa, i podrà ser impugnada davant de la jurisdicció contenciosa administrativa.

DIVUITÈ.- Havent llegit aquest document i assabentats del seu contingut, les parts interessades, com a prova de conformitat i acceptació, signen aquest document de formalització del contracte de referència, així com el plec de clàusules administratives particulars i el plec de prescripcions tècniques particulars que s'uneixen com annexos, a un sol efecte, en el lloc indicat a l'encapçalament i data de la signatura electrònica. En cas que la data de la signatura no sigui coincident, es prendrà com a data de formalització la data de signatura per part del representant de l'òrgan de contractació un cop hagi signat l'empresa contractista.

Per l'Ajuntament de Barcelona,
Marta Clari i Padrós

Per la contractista,
María de los Ángeles Guiteras Mestres

En dóna fe,
Mònica Flores Pérez



Contractació

PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS

CONTRACTE DE SERVEIS amb mesures de contractació pública sostenible

Objecte: **Serveis de suport als Serveis de Primera Acollida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible.**

Tramitació: **ORDINÀRIA**
Procediment: **OBERT** (art. 156 LCSP)

Contracte	001_25000593	Import	4.619.463,06 €
Codi CPV	98133100-5		
Descripció CPV	Servicios para el mejoramiento cívico y de apoyo a los servicios para la comunidad		

Òrgan de contractació*	La Comissió de Govern
Departament econòmic*	Departament d'Administració i Personal
Òrgan destinatari*	Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi

*Aquestes dades han de constar en cadascuna de les factures presentades per l'empresa adjudicatària



ÍNDEX

ÍNDEX	1
CLÀUSULA 1. OBJECTE I RÈGIM JURÍDIC DEL CONTRACTE	2
CLÀUSULA 2. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE	4
CLÀUSULA 3. DURADA DEL CONTRACTE	14
CLÀUSULA 4. ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ. PERFIL DE CONTRACTANT	14
CLÀUSULA 5. EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ. PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ	15
CLÀUSULA 6. PUBLICITAT DE LA LICITACIÓ	15
CLÀUSULA 7. REQUISITS DE CAPACITAT I SOLVÈNCIA	15
CLÀUSULA 8. DOCUMENTACIÓ QUE HAN DE PRESENTAR LES EMPRESES LICITADORES	17
CLÀUSULA 9. TERMINI PER A LA PRESENTACIÓ ELECTRÒNICA DE LA DOCUMENTACIÓ I DE LES PROPOSICIONS	20
CLÀUSULA 10. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES	22
CLÀUSULA 11. MESA DE CONTRACTACIÓ	39
CLÀUSULA 12. OBERTURA DE PROPOSICIONS	39
CLÀUSULA 13. ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE	39
CLÀUSULA 14. GARANTIA DEFINITIVA	41
CLÀUSULA 15. NOTIFICACIÓ DE L'ADJUDICACIÓ I FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE	42
CLÀUSULA 16. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	42
CLÀUSULA 17. ABONAMENTS A L'EMPRESA CONTRACTISTA	43
CLÀUSULA 18. REVISIÓ DE PREUS	44
CLÀUSULA 19. RESPONSABLE DEL CONTRACTE	44
CLÀUSULA 20. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ I OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA.	45
CLÀUSULA 21. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE	61
CLÀUSULA 22. RECEPCIÓ I TERMINI DE GARANTIA	65
CLÀUSULA 23. SUBCONTRACTACIÓ	65
CLÀUSULA 24. CESSIÓ DEL CONTRACTE	67
CLÀUSULA 25. DEMORA EN LES PRESTACIONS	67
CLÀUSULA 26. RESPONSABILITAT EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	67
CLÀUSULA 27. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE	70
CLÀUSULA 28. RECURSOS ADMINISTRATIUS I JUDICIALS	70
CLÀUSULA 29. TRANSPARÈNCIA, INTEGRITAT I CONFLICTE D'INTERESSOS	71

Clàusula 1. Objecte i règim jurídic del contracte

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la contractació dels Serveis de suport als Serveis de Primera Acollida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible.

En l'objecte del contracte s'incorporen mesures de contractació pública sostenible següents:

- Objecte del contracte amb eficiència social
- Pressupost màxim de licitació desglossat
- Valoració del preu màxim 35%
- Oferta anormalment baixa, per no adequació de l'oferta als costos salarials
- Pagament del preu a les empreses subcontractades
- Manteniment de les condicions laborals durant la vigència del contracte
- Pla d'igualtat
- Comunicació inclusiva
- Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe
- Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBI
- Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal
- Persones treballadores amb discapacitat
- Accessibilitat universal
- Contractació de professionals coneixedors dels contextos culturals diversos

D'acord amb l'article 99.3 LCSP, l'objecte del contracte es divideix en els següents lots de realització independent i que es formalitzaran en contractes específics:

Núm. Lot	Objecte/àmbit d'actuació
1	Servei de Primera Atenció i Informació (SPAI): Serveis de recepció, informació, orientació, gestió de cites, traducció, interpretació i suport a les entitats i serveis del SAIER
2	Servei d'Orientació i Acompanyament a Persones Immigrades (SOAPI): Servei per la realització de sessions informatives grupals, entrevistes individualitzades, mòduls formatius d'acollida i altres estratègies i activitats
3	Servei de Suport de coordinació, gestió, avaluació i seguiment del Programa Municipal Nausica
4	Servei de Suport de coordinació i gestió del Programa de Promoció de la Mentoria

S'inclouen les següents tasques, descrites en la clàusula 3 del Plec de Prescripcions Tècniques, per a cada lot:

- **LOT 1: SERVEI DE PRIMERA ATENCIÓ I INFORMACIÓ (SPAI):**
 - o SERVEIS DE RECEPCIÓ I GESTIÓ DE CITES
 - Servei de recepció.
 - Servei de Gestió de cites i Primera atenció a les urgències.
 - Servei d'Atenció per canals no presencials.
 - Servei de recopilació d'informació.
 - o SERVEI DE VIGILÀNCIA DELS EQUIPAMENTS
 - Servei de Seguretat.
 - Servei de Gestió d'incidències de funcionament de les seus.
 - o SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ



- SERVEI DE COMUNICACIÓ
 - Servei de comunicació i difusió.
 - Servei de gestió de queixes i reclamacions.
- SERVEI DE SUPERVISIÓ I FORMACIÓ
 - Servei de supervisió psicosocial.
 - Servei de formació.
- **LOT 2: SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT A PERSONES IMMIGRADES (SOAPI):**
 - SERVEI DE COORDINACIÓ TERRITORIAL
 - SERVEI D'ORIENTACIÓ I INFORMACIÓ
 - Servei de recepció i suport en la gestió.
 - Servei d'informació d'acollida i acompanyament.
 - SERVEI DE FORMACIÓ I CERTIFICACIÓ
 - Servei de formació de Mòduls.
 - Servei de certificació del Servei de Primera Acollida de Catalunya.
- **LOT 3: SERVEI DE SUPORT DE COORDINACIÓ, GESTIÓ, AVALUACIÓ I SEGUIMENT DEL PROGRAMA MUNICIPAL NAUSICA:**
 - SERVEI DE SUPORT DE COORDINACIÓ, GESTIÓ I SEGUIMENT DEL PROGRAMA NAUSICA
 - SERVEI D'AVAUACIÓ DEL PROGRAMA NAUSICA
- **LOT 4: SERVEI DE SUPORT DE COORDINACIÓ I GESTIÓ DEL PROGRAMA DE PROMOCIÓ DE LA MENTORIA:**
 - SERVEI DE SUPORT DE COORDINACIÓ, GESTIÓ I SEGUIMENT DEL PROGRAMA DE PROMOCIÓ DE LA MENTORIA.

Les empreses poden licitar a un, varis o tots els lots. En cas que siguin adjudicatàries en més d'un lot, únicament podran ser-ho en dos lots i aquests han de ser conjuntament del Lot 1 i 2, i del Lot 3 i 4, segons la preferència indicada en l'oferta presentada.

2. Règim jurídic

El contracte es tipifica com a contracte administratiu de serveis i es subjecta a aquest plec, el plec de prescripcions tècniques (PPT) i documentació complementària i annexa i les regulacions de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP) i la normativa de desenvolupament. També és un contracte dels inclosos a l'Annex IV LCPS.

Atenent el VEC d'aquest contracte es considera sotmès a regulació harmonitzada tot d'acord amb la previsió dels articles 19 i 22 LCSP.

La documentació incorporada a l'expedient que té naturalesa contractual és aquest PCAP, el PPT, i la documentació complementària annexa.

Aquest contracte es regula, si conté mesures de contractació pública sostenible, pels [Decret d'alcaldia de 24 d'abril de 2017](#) sobre la contractació pública sostenible i el [Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016](#), pel qual es reconeix clàusula essencial dels contractes públics municipals que les empreses licitadores, contractistes o subcontractistes, o empreses filials o empreses interposades no tenen relació econòmica ni financera il·legal amb un país considerat paradís fiscal.

Clàusula 2. Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte

1. D'acord amb la previsió de l'article 100 LCSP, el pressupost **base** de licitació del total dels quatre lots és de 4.619.463,06 euros, IVA inclòs, amb el desglossament següent:

4.199.511,88 euros, **pressupost net**

419.951,18 euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit (**IVA**) al tipus del 10%

Aquest pressupost màxim s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de tots els costos derivats de l'execució de l'objecte del contracte i anirà amb càrrec als pressupostos i les partides pressupostàries següents:

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2025	22731	23161	0200	955.435,05	10	95.543,50	1.050.978,55
2025	22731	23164	0200	60.575,89	10	6.057,59	66.633,48
2026	22731	23161	0200	1.974.565,76	10	197.456,57	2.172.022,33
2026	22731	23164	0200	125.190,18	10	12.519,02	137.709,20
2027	22731	23161	0200	1.019.130,71	10	101.913,07	1.121.043,78
2027	22731	23164	0200	64.614,29	10	6.461,43	71.075,72

Import total **4.619.463,06**

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter pluriennals, la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos municipals.

2. **El valor estimat del contracte (VEC)** és de 7.559.121,38 euros, sense incloure l'IVA. Aquesta xifra inclou l'import total que podria ser retribuït a l'empresa contractista, incloent possibles pròrrogues i modificats, entre d'altres conceptes, tot d'acord la previsió de l'article 101 LCSP.

Lot	Prestació	Eventuals pròrrogues	Modificacions Previstes	VEC
1	2.609.307,66	1.304.653,83	782.792,30	4.696.753,79
2	1.187.242,28	593.621,14	356.172,68	2.137.036,10
3	250.380,36	125.190,18	75.114,11	450.684,65
4	152.581,58	76.290,79	45.774,47	274.646,84
TOTAL	4.199.511,88	2.099.755,94	1.259.853,56	7.559.121,38

D'acord amb la previsió de l'article 101.12 LCSP, el valor global estimat és el resultat del sumatori del VE dels diferents lots, segons s'indica:

Núm. Lot	VE
1	4.696.753,79
2	2.137.036,10
3	450.684,65
4	274.646,84

Any	VE prestació	VE eventuais pròrroques	VE modificacions previstes, amb increment de cost	SUMA
2025	1.016.010,94	0,00		1.016.010,94
2026	2.099.755,94	0,00		2.099.755,94
2027	1.083.745,00	1.016.010,94		2.099.755,94
2028	0,00	39.375,89		1.083.745,00
Durant tota la vigència, incloses pròrroques			1.259.853,56	1.259.853,56
Total	4.199.511,88	2.099.755,94	1.259.853,56	7.559.121,38

El desglossament del pressupost per lots és el següent:

LOT 1: Servei de primera atenció i informació (SPAI)

1. El pressupost **base** de licitació és de 2.870.238,42 euros, IVA inclòs, amb el desglossament següent:

2.609.307,66 euros, **pressupost net**

260.930,76 euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit (**IVA**) al tipus del 10%

Quan la quantia del preu del contracte és a tant alçat i es determina el preu unitari, el preu d'adjudicació serà la oferta.

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2025	22731	23161	0200	631.284,11	10	63.128,41	694.412,52
2026	22731	23161	0200	1.304.653,83	10	130.465,38	1.435.119,21
2027	22731	23161	0200	673.369,72	10	67.336,97	740.706,69

Import total **2.870.238,42**

El pressupost del contracte ha de ser presentat en euros pels licitadors.

El pressupost està constituït per:

- Una **part fixa de 1.990.094,22 euros sense IVA**, corresponent a la gestió del servei habitual,

La quantitat indicada en el paràgraf anterior com a pressupost net constitueix la xifra màxima de preu o cost que poden oferir les empreses licitadores. Si s'excedeix la quantia del pressupost net l'oferta serà exclosa.

- Una **part variable de 619.213,44 euros sense IVA**, corresponent a l'execució de serveis específics, amb els preus unitaris màxims següents:
 - o Servei addicional de recepció i gestió de cites: 92,674 euros per mòduls de servei (4 hores de professional).
 - o Servei addicional de vigilància: 101,651 euros per mòdul de servei (4 hores de professional)
 - o Servei d'interpretació: 42,114 euros per hora de servei.
 - o Servei de traducció: 27,094 euros per fulla traduïda.
 - o Servei de supervisió: 150,480 euros per hora de servei.
 - o Servei de formació: 114,00 euros per hora de servei.



D'acord amb la previsió de la disposició addicional 33ª LCSP, la quantia del pressupost base es considera estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquest contracte condicionat a la quantitat de serveis que efectivament realitzi l'empresa contractista aplicant els corresponents preus unitaris. L'Ajuntament no resta obligat a exhaurir el pressupost en atenció a què el preu final es determina en funció de les necessitats de l'Administració i aplicant els preus unitaris corresponents.

El desglossament del pressupost IVA 10% inclòs, en part fixa i variable és la següent:

PRESSUPOST BASE LICITACIÓ	2025	2026	2027	LICITACIÓ
PART FIXA				
GESTIÓ DEL SERVEI HABITUAL	481.474,41 €	995.047,11 €	513.572,70 €	1.990.094,22 €

PART VARIABLE							
SERVEI	Preu unitari	UNITAT	Estimat ANUAL	DESPESES 2025	DESPESES 2026	DESPESES 2027	DESPESES TOTAL
MÒDUL DE SERVEI ADDICIONAL DE RECEPCIÓ I GESTIÓ DE CITES	92,674	MÒDUL	300	13.452,68 €	27.802,20 €	14.349,52 €	55.604,40 €
MÒDUL DE SERVEI ADDICIONAL DE VIGILÀNCIA	101,651	MÒDUL	200	9.837,19 €	20.330,20 €	10.493,01 €	40.660,40 €
SERVEI D'INTERPRETACIÓ	42,114	HORES	4.800	97.813,16 €	202.147,20 €	104.334,04 €	404.294,40 €
SERVEI TRADUCCIÓ	27,094	FULLES	1.400	18.534,00 €	37.931,60 €	19.577,60 €	75.863,20 €
SUPERVISIÓ	150,480	HORES	124	9.028,80 €	18.659,52 €	9.630,72 €	37.319,04 €
FORMACIÓ	114,000	HORES	24	1.323,87 €	2.736,00 €	1.412,13 €	5.472,00 €
TOTAL VARIABLE				149.809,70 €	309.606,72 €	159.797,02 €	619.213,44 €

Preu base de licitació	631.284,11 €	1.304.653,83 €	673.369,72 €	2.609.307,66 €
IVA 10%	63.128,41 €	130.465,38 €	67.336,97 €	260.930,76 €
Preu total del contracte	694.412,52 €	1.435.119,21 €	740.706,69 €	2.870.238,42 €

Aquest pressupost màxim s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte que integra el contracte, i els preus consignats porten implícits els conceptes següents: d'una banda, dels costos fixos (personal, servei de vigilància, material, etc.) i, d'una altra banda, dels costos vinculats al servei d'atenció gestionant les cites, la atenció telefònica i telemàtica, d'interpretació, de traducció, supervisió tècnica i formació, i els serveis complementaris de recepció presencial, gestió de cites i vigilància, els quals tenen la consideració de preus unitaris màxims.

El desglossament del pressupost net, sense IVA, en costos directes i indirectes es considera que és el següent:

Costos Directes	Import €
Costos salarials (salaris i contingències)	1.374.487,45
Seguretat Social estimada	589.066,05
Despeses de funcionament (mòbils, material no ventariable, supervisió, formació, vigilància, altres)	325.312,87
TOTAL	2.288.866,37

Costos Indirectes	Import €
Despeses generals d'estructura	183.109,31
TOTAL	183.109,31

Benefici industrial sobre costos directes i indirectes	137.331,98
---	-------------------

TOTAL DE COSTOS (Directes + Indirectes + Benefici industrial)	2.609.307,66
--	--------------

Aquest desglossament es refereix a la manera que l'òrgan de contractació ha calculat el pressupost base de licitació i té caràcter merament orientatiu en relació al desglossament de l'oferta econòmica que pugui presentar la licitadora, no existint per tant, obligació de prendre com a invariables o com a màxims els imports indicats, sent els 2.609.307,66 € l'import màxim de licitació sense IVA.

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el Conveni col·lectiu laboral de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007), publicat en data 7 de desembre de 2017 al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (cicle general), i per la Resolució EMT/2054/2023 de 8 de juny que es disposa la inscripció i publicació de l'acta de la Comissió paritària del Conveni que fixa les noves taules salarials de 2022-2023-2024, publicat en el DOGC de data 16 de juny de 2023. Última actualització Resolució EMT/4163/2024 de 21 de novembre 2024.

D'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP, en l'annex de subrogació LOT 1 s'informa de les condicions de les persones treballadores afectades per la subrogació de la plantilla als efectes d'una exacta informació dels costos laborals i tot d'acord amb la informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei.

Respecte el Servei de Seguretat, l'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el Conveni col·lectiu laboral estatal d'empreses de seguretat, Resolució de 30 de novembre de 2022, de la Direcció general de Treball, per la qual es registra i publica el Conveni col·lectiu estatal de les empreses de seguretat pel període 2023-2026. Aquesta indicació no prejutja el conveni laboral que sigui d'aplicació.

Els imports salarials fixats al conveni sectorial indicat és el que regeix als efectes de determinar ofertes anormals i durant l'execució del contracte. El fet de no aplicar el conveni sectorial de referència comporta l'exclusió del procediment o resolució del contracte sempre i quan aquests imports siguin inferiors als establerts al conveni sectorial de referència.

Els costos salarials s'han calculat a partir d'una plantilla de persones treballadores que ha d'executar el contracte amb les següents categories professionals i hores de servei, segons s'especifica en el Plec de prescripcions tècniques (PPT):

Categoria Professional	Retribució Salarial anual segons conveni	Hores servei ANUAL
Grup professional I: Direcció	33.850,65 €	6.896
Grup professional II: Tècnic superior Graduat/Llicenciat	27.207,27 €	1.724
Grup professional III: Personal tècnic superior	24.606,79 €	25.860
Vigilant Seguretat sense arma	19.847,55 €	5.285,80

2. El valor estimat del contracte (VEC) és de 4.696.753,79 euros, sense incloure l'IVA. Aquesta xifra inclou l'import total que podria ser retribuït a l'empresa contractista, incloent possibles pròrrogues i modificats, entre d'altres conceptes, tot d'acord la previsió de l'article 101 LCSP.

Any	VE prestació	VE eventuais pròrroques	VE modificacions previstes, amb increment de cost	SUMA
2025	631.284,11	0,00		631.284,11
2026	1.304.653,83	0,00		1.304.653,83
2027	673.369,72	631.284,11		1.304.653,83
2028	0,00	673.369,72		673.369,72
Durant tota la vigència, incloses pròrroques			782.792,30	782.792,30
Total	2.609.307,66	1.304.653,83	782.792,30	4.696.753,79

LOT 2: Servei d'orientació i acompanyament a persones immigrades (SOAPI)

1. El pressupost **base** de licitació és de 1.305.966,50 euros, IVA inclòs, amb el desglossament següent:

1.187.242,28 euros, **pressupost net**

118.724,22 euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit (**IVA**) al tipus del 10%

Quan la quantia del preu del contracte és a tant alçat i es determina el preu unitari, el preu d'adjudicació serà la oferta.

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2025	22731	23161	0200	287.236,04	10	28.723,60	315.959,64
2026	22731	23161	0200	593.621,14	10	59.362,11	652.983,25
2027	22731	23161	0200	306.385,10	10	30.638,51	337.023,61

Import total **1.305.966,50**

El pressupost del contracte ha de ser presentat en euros pels licitadors.

El pressupost està constituït per:

- Una **part fixa de 1.105.628,32 euros sense IVA**, corresponent a la gestió del servei habitual,

La quantitat indicada en el paràgraf anterior com a pressupost net constitueix la xifra màxima de preu o cost que poden oferir les empreses licitadores. Si s'excedeix la quantia del pressupost net l'oferta serà exclosa.

- Una **part variable de 81.613,95 euros sense IVA**, corresponent a l'execució de serveis específics, amb els preus unitaris màxims següents:
 - o Servei de formació de Mòduls: 55,619 euros per hora de formació.
 - o Servei addicional de prestacions tècniques: 11,070 euros per mòdul de servei (4 hores de professional).

D'acord amb la previsió de la disposició addicional 33^a LCSP, la quantia del pressupost base es considera estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquest contracte condicionat a la quantitat de serveis que efectivament realitzi l'empresa contractista aplicant els corresponents preus unitaris. L'Ajuntament no resta obligat a exhaurir el pressupost en atenció a què el preu final es determina en funció de les necessitats de l'Administració i aplicant els preus unitaris corresponents.

El desglossament del pressupost IVA 10% inclòs, en part fixa i variable és la següent:

PRESSUPOST BASE LICITACIÓ	2025	2026	2027	LICITACIÓ
PART FIXA				
GESTIÓ DEL SERVEI HABITUAL	267.490,72 €	552.814,16 €	285.323,44 €	1.105.628,32 €

PART VARIABLE							
SERVEI	Preu unitari	UNITAT	Estimat ANUAL	DESPESA 2025	DESPESA 2026	DESPESA 2027	DESPESA TOTAL
FORMACIÓ MÒDULS	55,619	HORES	525	14.129,03 €	29.199,98 €	15.070,95 €	58.399,96 €
MÒDUL DE SERVEI ADDICIONAL DE PRESTACIÓ TÈCNICA	116,070	MÒDUL	100	5.616,29 €	11.607,00 €	5.990,71 €	23.214,00 €
TOTAL VARIABLE				19.745,32 €	40.806,98 €	21.061,66 €	81.613,96 €

Preu base de licitació	287.236,04 €	593.621,14 €	306.385,10 €	1.187.242,28 €
IVA 10%	28.723,60 €	59.362,11 €	30.638,51 €	118.724,22 €
Preu total del contracte	315.959,64 €	652.983,25 €	337.023,61 €	1.305.966,50 €

El desglossament del pressupost net, sense IVA, en costos directes i indirectes es considera que és el següent:

Costos Directes	Import €
Costos salarials (salaris i contingències)	645.516,20
Seguretat Social estimada	276.649,80
Despeses de funcionament (mòbils, material no ventariable, transport, difusió, mòduls formació, gilància, altres)	83.971,53
TOTAL	1.006.137,53

Costos Indirectes	Import €
Despeses generals d'estructura	120.736,50
TOTAL	120.736,50

Benefici industrial sobre costos directes i indirectes	60.368,25
---	------------------

TOTAL DE COSTOS (Directes + Indirectes + Benefici industrial)	1.187.242,28
--	---------------------

Aquest desglossament es refereix a la manera que l'òrgan de contractació ha calculat el pressupost base de licitació i té caràcter merament orientatiu en relació al desglossament de l'oferta econòmica que pugui presentar la licitadora, no existint per tant, obligació de prendre com a invariables o com a màxims els imports indicats, sent els 1.187.242,28 € l'import màxim de licitació sense IVA.

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el Conveni col·lectiu laboral de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007), publicat en data 7 de desembre de 2017 al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (cicle general), i per la Resolució EMT/2054/2023 de 8 de juny que es disposa la inscripció i publicació de l'acta de la Comissió paritària del Conveni que fixa les noves taules salarials de 2022-2023-2024, publicat en el DOGC de data 16 de juny de 2023. Última actualització Resolució EMT/4163/2024 de 21 de novembre 2024.

D'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP, en l'annex de subrogació LOT 2 s'informa de les condicions de les persones treballadores afectades per la subrogació de la plantilla als efectes d'una exacta informació dels costos laborals i tot d'acord amb la informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei.

Els imports salarials fixats al conveni sectorial indicat és el que regeix als efectes de determinar ofertes anormals i durant l'execució del contracte. El fet de no aplicar el conveni sectorial de referència comporta l'exclusió del procediment o resolució del contracte sempre i quan aquests imports siguin inferiors als establerts al conveni sectorial de referència.

Els costos salarials s'han calculat a partir d'una plantilla de persones treballadores que ha d'executar el contracte amb les següents categories professionals i hores de servei, segons s'especifica en el Plec de prescripcions tècniques (PPT):

Categoria Professional	Retribució Salarial anual segons conveni	Hores servei ANUAL
Grup professional II: Tècnic superior Graduat/Llicenciat	27.207,27 €	16.650
Grup professional III: Personal tècnic superior	24.606,79 €	3.330

2. El valor estimat del contracte (VEC) és de 2.137.036,10 euros, sense incloure l'IVA. Aquesta xifra inclou l'import total que podria ser retribuint a l'empresa contractista, incloent possibles pròrrogues i modificats, entre d'altres conceptes, tot d'acord la previsió de l'article 101 LCSP.

Any	VE prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions previstes, amb increment de cost	SUMA
2025	287.236,04	0,00		287.236,04
2026	593.621,14	0,00		593.621,14
2027	306.385,10	287.236,04		593.621,14
2028	0,00	306.385,10		306.385,10
Durant tota la vigència, incloses pròrrogues			356.172,68	356.172,68
Total	1.187.242,28	593.621,14	356.172,68	2.137.036,10

LOT 3: Servei de suport de coordinació, gestió, avaluació i seguiment del Programa Municipal Nausica

1. El pressupost **base** de licitació és de 275.418,40 euros, IVA inclòs, amb el desglossament següent:

250.380,36 euros, **pressupost net**

25.038,04 euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit (**IVA**) al tipus del 10%

La quantitat indicada en el paràgraf anterior com a pressupost net constitueix la xifra màxima de preu o cost que poden oferir les empreses licitadores. Si s'excedeix la quantia del pressupost net l'oferta serà exclosa.

Quan la quantia del preu del contracte és a tant alçat i es determina el preu unitari, el preu d'adjudicació serà la oferta.

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2025	22731	23164	0200	60.575,89	10	6.057,59	66.633,48
2026	22731	23164	0200	125.190,18	10	12.519,02	137.709,20
2027	22731	23164	0200	64.614,29	10	6.461,43	71.075,72

Import total **275.418,40**

El pressupost del contracte ha de ser presentat en euros pels licitadors.

El desglossament del pressupost net, sense IVA, en costos directes i indirectes es considera que és el següent:

Costos Directes	Import €
Costos salarials (salaris i contingències)	120.058,19
Seguretat Social estimada	51.453,51
Despeses de funcionament (mòbils, material no ventariable, avaluació, altres)	48.120,20
TOTAL	219.631,90

Costos Indirectes	Import €
Despeses generals d'estructura	17.570,55
TOTAL	17.570,55

Benefici industrial sobre costos directes i indirectes	13.177,91
---	------------------

TOTAL DE COSTOS (Directes + Indirectes + Benefici industrial)	250.380,36
--	-------------------

Aquest desglossament es refereix a la manera que l'òrgan de contractació ha calculat el pressupost base de licitació i té caràcter merament orientatiu en relació al desglossament de l'oferta econòmica que pugui presentar la licitadora, no existint per tant, obligació de prendre com a invariables o com a màxims els imports indicats, sent els 250.380,36 € l'import màxim de licitació sense IVA.

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el Conveni col·lectiu laboral de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007), publicat en data 7 de desembre de 2017 al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (cicle general), i per la Resolució EMT/2054/2023 de 8 de juny que es disposa la inscripció i publicació de l'acta de la Comissió paritària del Conveni que fixa les noves taules salarials de 2022-2023-2024, publicat en el DOGC de data 16 de juny de 2023. Última actualització Resolució EMT/4163/2024 de 21 de novembre 2024.

D'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP, en l'annex de subrogació LOT 3 s'informa de les condicions de les persones treballadores afectades per la subrogació de la plantilla als efectes d'una exacta informació dels costos laborals i tot d'acord amb la informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei.

Els imports salarials fixats al conveni sectorial indicat és el que regeix als efectes de determinar ofertes anormals i durant l'execució del contracte. El fet de no aplicar el conveni sectorial de referència comporta l'exclusió del procediment o resolució del contracte sempre i quan aquests imports siguin inferiors als establerts al conveni sectorial de referència.

Els costos salarials s'han calculat a partir d'una plantilla de persones treballadores que ha d'executar el contracte amb les següents categories professionals i hores de servei, segons s'especifica en el Plec de prescripcions tècniques (PPT):

Categoria Professional	Retribució Salarial anual segons conveni	Hores servei ANUAL
Grup professional I: Direcció	33.850,65 €	1.724
Grup professional II: Tècnic superior Graduat/Llicenciat	27.207,27 €	1.724

2. El valor estimat del contracte (VEC) és de 450.684,65 euros, sense incloure l'IVA. Aquesta xifra inclou l'import total que podria ser retribuit a l'empresa contractista, incloent possibles pròrrogues i modificats, entre d'altres conceptes, tot d'acord la previsió de l'article 101 LCSP.

Any	VE prestació	VE eventuais pròrrogues	VE modificacions previstes, amb increment de cost	SUMA
2025	60.575,89	0,00		60.575,89
2026	125.190,18	0,00		125.190,18
2027	64.614,29	60.575,89		125.190,18
2028	0,00	64.614,29		64.614,29
Durant tota la vigència, incloses pròrrogues			75.114,11	75.114,11
Total	250.380,36	125.190,18	75.114,11	450.684,65

LOT 4: Servei de suport de coordinació i gestió del Programa de Promoció de la Mentoria

1. El pressupost **base** de licitació és de 167.839,74 euros, IVA inclòs, amb el desglossament següent:

152.581,58 euros, **pressupost net**

15.258,16 euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit (**IVA**) al tipus del 10%

La quantitat indicada en el paràgraf anterior com a pressupost net constitueix la xifra màxima de preu o cost que poden oferir les empreses licitadores. Si s'excedeix la quantia del pressupost net l'oferta serà exclosa.

Quan la quantia del preu del contracte és a tant alçat i es determina el preu unitari, el preu d'adjudicació serà la oferta.

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2025	22731	23161	0200	36.914,90	10	3.691,49	40.606,39
2026	22731	23161	0200	76.290,79	10	7.629,08	83.919,87
2027	22731	23161	0200	39.375,89	10	3.937,59	43.313,48

Import total **167.839,74**

El pressupost del contracte ha de ser presentat en euros pels licitadors.

El desglossament del pressupost net, sense IVA, en costos directes i indirectes es considera que és el següent:

Costos Directes	Import €
Costos salarials (salaris i contingències)	90.806,44
Seguretat Social estimada	38.917,05
Despeses de funcionament (mòbils, material no ventariable, altres)	4.120,00
TOTAL	133.843,49

Costos Indirectes	Import €
Despeses generals d'estructura	10.707,48
TOTAL	10.707,48

Benefici industrial sobre costos directes i indirectes	8.030,61
--	----------

TOTAL DE COSTOS (Directes + Indirectes + Benefici industrial)	152.581,58
---	-------------------

Aquest desglossament es refereix a la manera que l'òrgan de contractació ha calculat el pressupost base de licitació i té caràcter merament orientatiu en relació al desglossament de l'oferta econòmica que pugui presentar la licitadora, no existint per tant, obligació de prendre com a invariables o com a màxims els imports indicats, sent els 152.581,58 € l'import màxim de licitació sense IVA.

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el Conveni col·lectiu laboral de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007), publicat en data 7 de desembre de 2017 al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (cicle general), i per la Resolució EMT/2054/2023 de 8 de juny que es disposa la inscripció i publicació de l'acta de la Comissió paritària del Conveni que fixa les noves taules salarials de 2022-2023-2024, publicat en el DOGC de data 16 de juny de 2023. Última actualització Resolució EMT/4163/2024 de 21 de novembre 2024.

D'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP, en l'annex de subrogació LOT 4 s'informa de les condicions de les persones treballadores afectades per la subrogació de la plantilla als efectes d'una exacta informació dels costos laborals i tot d'acord amb la informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei.

Els imports salarials fixats al conveni sectorial indicat és el que regeix als efectes de determinar ofertes anormals i durant l'execució del contracte. El fet de no aplicar el conveni sectorial de referència comporta l'exclusió del procediment o resolució del contracte sempre i quan aquests imports siguin inferiors als establerts al conveni sectorial de referència.

Els costos salarials s'han calculat a partir d'una plantilla de persones treballadores que ha d'executar el contracte amb les següents categories professionals i hores de servei, segons s'especifica en el Plec de prescripcions tècniques (PPT):

Categoria Professional	Retribució Salarial anual segons conveni	Hores servei ANUAL
Grup professional I: Direcció	33.850,65 €	1.343
Grup professional III: Personal tècnic superior	24.606,79 €	1.343

2. El valor estimat del contracte (VEC) és de 274.646,84 euros, sense incloure l'IVA. Aquesta xifra inclou l'import total que podria ser retribuït a l'empresa contractista, incloent possibles pròrroques i modificats, entre d'altres conceptes, tot d'acord la previsió de l'article 101 LCSP.

Any	VE prestació	VE eventuais pròrroques	VE modificacions previstes, amb increment de cost	SUMA
2025	36.914,90	0,00		36.914,90
2026	76.290,79	0,00		76.290,79
2027	39.375,89	36.914,90		76.290,79
2028	0,00	39.375,89		39.375,89
Durant tota la vigència, incloses pròrroques			45.774,47	45.774,47
Total	152.581,58	76.290,79	45.774,47	274.646,84

Clàusula 3. Durada del contracte

La durada del contracte en els lots 1 i 3 serà de 24 mesos, a partir de la data que s'indiqui en el contracte.

La durada del contracte en els lots 2 i 4 serà de 24 mesos, des del 7 de juliol de 2025 o bé a partir del dia següent a la data de formalització del contracte si aquesta fos posterior.

La durada total del contracte incloent les eventuais pròrroques no podrà excedir de 3 anys.

La durada del contracte es podrà prorrogar per acord de l'òrgan de contractació fins a un termini màxim de 12 mesos. L'òrgan de contractació pot acordar una o varies pròrroques, sempre que la suma de la durada de les quals no superi els 12 mesos. Atenent la previsió de l'article 29.2 LCSP, la pròrroga o pròrroques, si s'escau, serà obligatòria per a l'empresa si l'avís de pròrroga es comunica com a mínim amb dos mesos d'anticipació a la data de finalització del contracte o de la pròrroga corresponent.

D'acord amb l'art. 29.4 LCSP, podrà prorrogar-se fins a un màxim de 9 mesos quan al venciment d'un contracte no s'hagi formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació que ha d'efectuar el contractista com a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació produïdes en el procediment d'adjudicació i hi hagi raons d'interès públic per no interrompre la prestació, sense modificar la resta de condicions del contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos respecte de la data de finalització del contracte originari.

Clàusula 4. Òrgan de contractació. Perfil de contractant

1. L'òrgan de contractació és la Comissió de Govern i la persona interlocutora per aquest contracte és la senyora Clara Balaguer Nadal, adscrita a la DS d'Immigració i Refugi, telèfon 934132718, correu electrònic cbalaguer@bcn.cat i adreça social Carrer Tarragona, 173, 08014 Barcelona.

2. El perfil de contractant es troba allotjat en la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/BCNAjt?categoria=0>

Clàusula 5. Expedient de contractació. Procediment d'adjudicació

L'expedient de contractació serà objecte de tramitació ordinària.

El procediment d'adjudicació és el procediment obert previst a l'article 156 LCSP amb varis criteris d'adjudicació.

Clàusula 6. Publicitat de la licitació

Es remetrà anunci de la licitació a l'Oficina de Publicacions de la Unió Europea als efectes de la publicació en el Diari Oficial de la Unió Europea (DOUE) i es publicarà anunci en el [perfil de contractant](#).

En cas de discrepàncies entre la data i hora límit per presentar ofertes indicat a l'anunci de licitació publicat al DOUE i l'anunci publicat al perfil de contractant, prevaldrà aquest últim.

Clàusula 7. Requisits de capacitat i solvència

Estan capacitades per contractar les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que tinguin plena capacitat d'obrar i que no es trobin en cap dels supòsits d'incapacitat o prohibicions de contractar determinats a la legislació vigent, tot d'acord amb les previsions dels articles 65 i 71 LCSP.

D'acord amb la previsió dels articles 65 i 66 LCSP, l'activitat de les empreses licitadores que siguin persones jurídiques ha de tenir relació amb l'objecte del contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals.

Les empreses licitadores han de disposar d'una organització amb elements suficients per a la deguda execució del contracte. Així mateix, hauran de comptar amb l'habilitació empresarial o professional que, en el seu cas, sigui exigible per a la realització de l'activitat o la prestació que constitueixi l'objecte del contracte.

En el supòsit que es presentin empreses estrangeres d'un Estat Membre de la Unió Europea o signatari de l'Espai Econòmic Europeu l'acreditació de la seva capacitat, solvència i absència de prohibicions es podrà realitzar tal com estableix l'article 84 LCSP.

Mesura social.-

En aplicació del [Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016](#), les empreses licitadores, contractistes o subcontractistes o empreses filials o empreses interposades que participin en l'execució d'aquest contracte públic, no poden realitzar operacions financeres en paradisos fiscals -segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.

Aquest contracte pot ésser adjudicat a una Unió d'empreses que es constitueixi temporalment a aquest efecte. Les unions temporals d'empreses (UTE) han d'acreditar la solvència exigida en aquest plec conforme a les prescripcions legals i reglamentàries vigents, tot d'acord amb la previsió de l'article 69 LCSP.



L'empresa licitadora ha de comptar amb la solvència econòmica i financera i tècnica o professional mínima següents:

Les empreses que comptin amb classificació empresarial en grup i/o subgrup que es correspongui amb les prestacions objecte del contracte poden acreditar la seva solvència indistintament mitjançant la seva classificació o bé acreditant el compliment dels requisits específics següents, tot d'acord amb la previsió de l'article 92 LCSP, en relació amb els articles 87 i 90 LCSP. La correspondència es determinarà a partir del codi CPV.

Les Unions temporals d'empreses (UTE) han d'acreditar la classificació o la solvència exigida en aquest plec conforme a les prescripcions legals i reglamentàries vigents, tot d'acord amb la previsió de l'article 69 LCSP.

A) SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA

- D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa ha de tenir un valor igual o superior de:

- Lot 1: 1.310.000,00 euros.
- Lot 2: 600.000,00 euros
- Lot 3: 130.000,00 euros
- Lot 4: 80.000,00 euros

En el cas de què la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat des de la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

B) SOLVÈNCIA TÈCNICA O PROFESSIONAL

- D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP, l'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora ha de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims 3 anys en serveis de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de:

- Lot 1: 850.000,00 euros.
- Lot 2: 385.000,00 euros
- Lot 3: 82.000,00 euros
- Lot 4: 50.000,00 euros

D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP, el criteri de correspondència entre els serveis executats per l'empresa licitadora i els que constitueixen l'objecte del contracte és la pertinença al mateix subgrup de classificació, si el contracte està enquadrat en algun dels que estableix el Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques (RGLCAP), Real Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, i en cas contrari, la igualtat entre els tres primers dígits dels respectius codis CPV.

S'admet que els empresaris puguin acreditar la solvència necessària mitjançant la solvència i recursos d'altres entitats que no es trobin amb cap supòsit de prohibició per contractar i amb independència dels vincles que tinguin amb elles, sempre i quan demostrï que durant la vigència del contracte disposarà efectivament dels mitjans i solvència d'aquella entitat.

També s'admet que acreditin la seva solvència per qualsevol dels mitjans previstos a la Llei 9/2017.

No obstant el que s'ha dit als apartats anteriors, no poden concórrer a la present licitació les empreses que hagin participat en l'elaboració de les especificacions tècniques relatives a aquest



contracte o hagin assessorat o participat en alguna altra manera en la preparació del procediment de contractació si, aquesta participació, pogués provocar restriccions a la lliure concurrència, frau en la competència o suposar un tractament de privilegi en relació a la resta de les empreses licitadores.

Les condicions establertes en aquesta clàusula hauran de declarar-se pels mitjans establerts a la clàusula següent.

Clàusula 8. Documentació que han de presentar les empreses licitadores

La documentació es presentarà en tres sobres en format electrònic (A, B i C) a través del portal de contractació electrònica de l'Ajuntament de Barcelona.

Si una empresa presenta oferta a varis lots i/o una oferta integradora haurà de presentar els sobres electrònics corresponents a cadascuna de les ofertes, tant les individuals com la integradora.

Les empreses licitadores podran indicar en el sobre electrònic que correspongui quina informació de la seva proposició té caràcter confidencial perquè forma part de la seva estratègia empresarial o bé perquè conté secrets tècnics, industrials, comercials o patents, sense que, en cap cas, puguin ser considerats com a tal l'oferta econòmica ni els documents que contempen la resta de la proposició.

L'òrgan de contractació garantirà la confidencialitat de la informació expressament així designada sempre que s'ajusti a les condicions establertes a l'article 133 LCSP.

En cas que sigui necessari donar publicitat aquesta informació, si la mesa ho considera necessari podrà indicar a l'òrgan de contractació la necessitat de requerir a l'empresa afectada que justifiqui el caràcter confidencial que afecta als seus secrets tècnics o comercials i quina és la raó per la que pot resultar afectada la seva estratègia empresarial.

D'acord amb el Reglament General de Protecció de Dades, us facilitem la **informació bàsica sobre el tractament de les vostres dades personals**. Podeu trobar tota la informació del tractament 0547 que s'aplica a procediments en matèria de Gestió d'adjudicacions a tercers, a l'enllaç:

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/proteccio-de-dades?tractament=0547>

Responsable del Tractament: Ajuntament de Barcelona, pl. Sant Jaume, 1, 08002 Barcelona.

Delegat de Protecció de Dades: podeu contactar-hi mitjançant l'enllaç: <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/proteccio-de-dades/contacteu-amb-delegat-proteccio-dades>, o per correu postal, dirigint-vos a av. Diagonal, 220, planta 4, 08018 Barcelona.

Finalitat: Coordinar la contractació administrativa així com publicar en el web de transparència les adjudicacions de contractes públics dels districtes, gerències i els ens dependents de l'Ajuntament de Barcelona.

Legitimació: Missió d'interès públic.

Drets de les persones: podeu exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició i limitació sobre les vostres dades, mitjançant l'enllaç:

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/proteccio-de-dades/quins-drets-tinc-sobre-meves-dades>.



Si no esteu satisfets/etes amb el tractament de les vostres dades, podeu presentar una reclamació davant de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades: c. Rosselló, 214, 08008 Barcelona.

Podeu trobar tota la informació de la nostra política de privacitat i protecció de dades a: <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/proteccio-de-dades>

Cadascun dels sobres electrònics presentats per l'empresa licitadora únicament ha d'incloure la documentació per a la qual està destinat. D'aquesta manera si dins d'un sobre s'inclou informació que permet el coneixement anticipat d'una part de l'oferta, infringint així el secret de la mateixa i afectant l'objectivitat de la valoració i el tractament igualitari de les empreses licitadores, implicarà l'exclusió de la licitació.

Sobre electrònic A.

El sobre electrònic ha de contenir:

1) El Document Europeu Únic de Contractació (DEUC)

Per obtenir el DEUC, la licitadora ha de descarregar el fitxer del [perfil de contractant](#) en format xml, guardar-lo a l'ordinador i accedir al servei [en línia del Ministerio de Hacienda](#), indicar que és un operador econòmic i que vol importar un DEUC. En aquest moment, ha d'annexar el document en format xml i seguir les instruccions indicades en aquest servei en línia (es pot trobar una guia "DEUC: guia d'ús per als licitadors" en el [perfil de contractant](#)).

També es pot fer servir el formulari normalitzat en català del DEUC <https://contractacio.gencat.cat/web/.content/inici/tramits-serveis/document/document-europeu-unic-contractacio.pdf>.

A més, les licitadores han d'indicar en el DEUC, si s'escau, la informació relativa a la persona o persones habilitades per representar-les en aquesta licitació.

Quan les empreses concorrin a la licitació de manera conjunta, cadascuna de les empreses ha de presentar un DEUC separat en el qual figuri, si s'escau, la informació requerida en les parts II a V del formulari.

Quan les empreses recorren a capacitats d'altres empreses per acreditar la solvència econòmica i/o tècnica, de conformitat amb els articles 75 i 140.1.c) LCSP, han d'indicar aquesta circumstància en el DEUC (en la part II, secció C) i presentar un altre DEUC separat per cadascuna de les empreses a la capacitat de les quals recorren.

2) Declaració responsable complementària al DEUC

Les licitadores han de presentar les declaracions responsables següents, incloses en l'annex:

- Declaració responsable de no estar incursa en prohibicions de contractar (art. 71 LCSP).
- Declaració responsable de compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals.
- Declaració responsable de compliment de la normativa d'igualtat entre homes i dones.
- Declaració responsable d'estar inscrita en el RELI o en el ROLECE.
- Declaració responsable en relació amb els paradisos fiscals.
- Declaració responsable de compliment amb la Declaració Universal dels Drets Humans.
- Declaració de submissió a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols.
- Declaració de la part de la proposició que és confidencial.
- Declaració de garanties de mesures tècniques pel tractament de dades personals i el compromís amb la ubicació dels servidors.



Quan les empreses concorrin a la licitació de manera conjunta, cadascuna de les empreses ha de presentar una declaració responsable complementària.

3) Declaració responsable constitució en UTE

Les licitadores que senyalin al DEUC que, de resultar adjudicatàries, es constituïran en UTE, han d'aportar un document amb el compromís de constituir-se formalment en UTE en cas de resultar adjudicatàries del contracte.

4) Declaració responsable d'empreses pertanyents a un mateix grup empresarial

La licitadora que concorri a una licitació en la que també liciti una empresa del mateix grup empresarial ha de presentar aquesta declaració.

5) Autorització per consultar les dades a l'AEAT i a la TGSS

6) Declaració responsable d'adscripció de mitjans personals i/o materials

7) Declaració responsable de disposició de personal coneixedor dels contextos culturals diversos
L'Ajuntament pot demanar a les licitadores que presentin la totalitat o una part de la documentació justificativa del compliment dels requisits previs, quan resulti necessari per al bon desenvolupament del procediment. No obstant això, l'empresa licitadora que estigui inscrita en el RELI de la Generalitat de Catalunya, en el ROLECE o en una llista oficial d'operadors econòmics d'un Estat membre de la Unió Europea d'accés gratuït, no està obligada a presentar els documents justificatius o altra prova documental de les dades inscrites en aquests registres.

Sobres electrònics B i C.

Sobre electrònic B (judici de valor):

El Sobre B ha de contenir:

1) La documentació per a la ponderació dels criteris d'adjudicació avaluable en base a judicis de valor segons s'indica en la Clàusula 10 "Criteris de valoració de les ofertes".

Aquesta documentació ha d'anar signada per l'empresa licitadora o persona que la representi.

Sobre electrònic C (criteris automàtics):

El Sobre C ha de contenir:

1) La documentació per a la ponderació dels criteris d'adjudicació avaluable de forma automàtica segons s'indica en la Clàusula 10 "Criteris de valoració de les ofertes".

Aquesta documentació ha d'anar signada per l'empresa licitadora o persona que la representi.

2) L'oferta econòmica (annex 2).

L'oferta econòmica desglossarà els costos directes i indirectes precisant el benefici industrial i les despeses generals i s'imputarà l'IVA amb partida independent.

Clàusula 9. Termini per a la presentació electrònica de la documentació i de les proposicions

1. De conformitat amb el que estableix la disposició addicional quinzena de la LCSP, en aquesta licitació serà obligatori l'ús de mitjans electrònics, informàtics o telemàtics per desenvolupar totes les fases del procediment de contractació, incloses les que corresponen realitzar a les empreses licitadores, entre d'altres la presentació de les ofertes. Les ofertes que no es presentin per mitjans electrònics, en la forma que determina aquest plec, seran excloses.

La presentació de les ofertes presumeix l'acceptació incondicionada per l'empresa licitadora del contingut de la totalitat dels plecs, sense excepció. En cas de discrepància entre la informació indicada al portal de contractació electrònica per la empresa licitadora i la documentació presentada per aquesta, degudament signada, prevaldrà aquesta última.

Cada empresa licitadora podrà presentar només una única oferta.

Les proposicions es poden presentar en qualsevol de les llengües cooficials de Catalunya.

2. Les empreses interessades podran requerir informació addicional sobre els plecs en les condicions establertes a l'article 138.3 LCSP. Les respostes emeses respecte aclariments dels plecs i resta de documentació reguladora de la licitació es publicarà de forma agregada sense identificar l'emissor de la consulta en el [perfil de contractant](#). Les respostes tindran caràcter vinculant.

3. Tenint en compte l'anunci d'informació prèvia publicat el 10/01/2025 i que consta a l'expedient, el termini per a la presentació de la documentació exigida serà de 15 dies naturals a comptar des del següent al de la publicació de l'anunci en el [perfil de contractant](#).

L'anunci en el [perfil de contractant](#) indicarà la data final del termini de presentació de proposicions. **El límit horari per presentar les ofertes serà les 23.59.59 h del darrer dia establert com a data final del termini.** Un cop finalitzat aquest termini no s'admetrà cap oferta.

En cas de discrepàncies entre la data i hora límit per presentar ofertes indicat a l'anunci de licitació publicat al DOUE i l'anunci publicat al perfil de contractant, prevaldrà aquest últim.

4. La presentació de l'oferta es farà exclusivament a través del Portal de contractació electrònica de l'Ajuntament de Barcelona:

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/licitacioelectronica>

La proposició que arribi per qualsevol altre via serà rebutjada.

5. L'empresa interessada en participar en la licitació ha de preparar el seu equip segons s'indica al portal de suport als licitadors <https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/>.

En aquest mateix enllaç s'informa dels requeriments tècnics necessaris per poder utilitzar l'aplicació i existeix un servei de suport tècnic i ajuda a les empreses licitadores.

Requisits tècnics: Els licitadors hauran de verificar amb l'antelació suficient, abans de la signatura i enviament de les proposicions, els requisits tècnics que han de complir per poder operar de manera correcta amb el Portal.

Signatura electrònica: Les empreses que participin en la licitació hauran de signar mitjançant signatura electrònica reconeguda, vàlidament emesa per un Prestador de Serveis de Certificació que garanteixi la identitat i integritat del document, l'oferta i tots els documents associats a la mateixa, en els que sigui necessària la firma de l'apoderat, de conformitat amb el que estableix la Llei 6/2020, de 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics



de confiança i que deroga la anterior Llei 59/2003, de 19 de desembre de signatura electrònica i demés disposicions de contractació pública electrònica si garantia provisional afegir ", a excepció d'aquells documents que acrediten la constitució de la garantia provisional que han de ser documents originals".

Certificat electrònic: Els certificats electrònics acceptats per la plataforma de contractació pública són els emesos per els Prestadors Qualificats inclosos en la llista de confiança europea <https://esignature.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/home> i que a més, estan donats d'alta en la plataforma @firma <https://administracionelectronica.gob.es/PAe/aFirma-Anexo-PSC>.

Gestió d'esmenes, aclariments, requeriments de documentació, formalització de contractes, etc.: Per a realitzar totes aquelles tasques pròpies d'un procediment de contractació pública diferents de la presentació de proposicions, els licitadors hauran d'accedir, prèvia alta, a l'accés privat del Portal de Licitació Electrònica de L'Ajuntament de Barcelona, a través del següent enllaç: <https://licitacions.bcn.cat/login> **EL FET D'HAVER PRESENTAT OFERTES NO IMPLICA L'ALTA A L'ACCÉS PRIVAT, SINÓ QUE CAL TRAMITAR PARAL·LELAMENT L'ALTA AL MATEIX.**

Per a resoldre dubtes tècnics una vegada consultada la informació del web, els usuaris poden trucar al telèfon 91 803 66 27 (dl.-dv. 8:00 a 18:00h, excepte festius nacionals) o escriure un correu electrònic a soporte.licitadores@pixelware.com.

Les empreses que participin en la licitació hauran de signar mitjançant signatura electrònica reconeguda, vàlidament emesa per un Prestador de Serveis de Certificació que garanteixi la identitat i integritat del document, l'oferta i tots els documents associats a la mateixa, en els que sigui necessària la firma de l'apoderat, de conformitat amb el que estableix la Llei 6/2020, de 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança i que deroga la anterior Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica i demés disposicions de contractació pública electrònica.

6. La plataforma no estableix cap límit en el número d'arxius que es poden adjuntar a una oferta.

La mida màxima permesa per cadascun dels arxius individuals que s'annexi en la proposta electrònica està establert en 250 MB. El límit màxim global de l'oferta és de 1GB o 1024 MB.

Els formats admesos per als documents que se annexin en la presentació de una proposició són els següents:

Format de text natiu de Microsoft Word: .doc | .docx

Format de full de càlcul natiu de Microsoft Excel: .xls | .xlsx

Format de presentació natiu de Microsoft PowerPoint: .ppt | .pptx

Format documental natiu de Adobe Acrobat: .pdf

Format gràfic: .jpg

Com a mesura alternativa per adjuntar arxius d'altres formats, es poden enviar en un arxiu comprimit (ZIP).

Es responsabilitat de les licitadores vetllar perquè les ofertes estiguin lliures de virus. Tot i així, la mera presència de virus no determina l'exclusió de la proposició, sempre que es pugui accedir al seu contingut. Segons les circumstàncies que concorrin en cada cas, serà la Mesa de contractació qui decideixi al respecte.

La presentació de les proposicions podrà realitzar-se durant 24 hores al dia els 7 dies de la setmana; la data i hora de presentació de la proposició seran les que constin en el resguard acreditatiu emès pel Registre Auxiliar del Portal de Contractació Electrònica i coincidirà amb el moment en el que finalitza la recepció de la proposició.

7. En els supòsits que es prevegin dificultats en la transmissió derivades de la mida dels documents i dades presentades o problemes de connectivitat amb la xarxa, que impedeixin rebre l'oferta dintre del termini establert en aquests plecs, s'acceptarà l'enviament en dos fases. En aquests supòsits l'empresa licitadora haurà de remetre, **abans de la finalització del termini de presentació d'ofertes**, la empremta digital (hash), no obstant disposaran d'un termini de 24 hores per completar l'enviament de l'oferta. Si no es fa aquesta segona remissió en el termini indicat, es considerarà que l'oferta ha estat retirada.

En aquest supòsit l'empremta digital (hash) degudament signada s'haurà de remetre al correu electrònic següent: serveisjuridics0200@bcn.cat amb la finalitat que es pugui comprovar que aquesta empremta digital coincideix amb la que consta a l'oferta presentada i, per tant, que el contingut de l'oferta no s'ha alterat des del moment de l'enviament per part de l'empresa licitadora.

En aquest correu s'haurà d'indicar el codi de contracte, l'objecte del contracte, i les dades identificatives de l'empresa licitadora.

8. En cas de no poder accedir al contingut d'una oferta perquè l'arxiu està danyat, es pot recórrer a la còpia local generada automàticament en l'equip de l'empresa licitadora, comprovant que l'empremta digital (hash) de l'oferta coincideix amb la que consta en poder de l'òrgan de contractació.

9. Una vegada l'oferta ha estat tancada, si es reobre, la seva petjada (hash) actual quedarà invalidada i en tancar-la novament, es generarà una nova petjada (hash), completament diferent; inclús si no es modifica el contingut de l'oferta. Aquesta nova oferta reoberta es considerarà a tots els efectes, com una oferta diferent d'altres tancades anteriorment. És possible guardar una còpia de l'oferta original, per si fos necessari enviar-la juntament amb la petjada (hash).

Per aquest motiu, només s'ha de reobrir l'oferta, si es desitja modificar el contingut d'aquesta i enviar-la, novament, dins del termini de presentació d'ofertes.

Si ja s'ha notificat el tancament de l'oferta a l'òrgan de contractació, mitjançant la petjada (hash) d'aquesta, el següent pas hauria de ser l'enviament de l'oferta dins del termini establert.

Clàusula 10. Criteris de valoració de les ofertes

La selecció de l'oferta més avantatjosa es determinarà tenint en compte la millor relació qualitat-preu amb l'objectiu d'obtenir ofertes de gran qualitat. S'aplicaran els criteris d'adjudicació següents que es consideren vinculats a l'objecte del contracte, garanteixen l'avaluació de les ofertes en condicions de competència efectiva i estan formulats de forma objectiva, amb ple respecte als principis d'igualtat, no discriminació, transparència i proporcionalitat. A més no confereixen a l'òrgan de contractació una llibertat de decisió il·limitada.

- **Criteris d'adjudicació avaluables mitjançant judici de valor**

D'acord amb la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gaseta del dia 16 de març, la ponderació màxima dels criteris d'adjudicació a partir d'un judici de valor és de 40% de la puntuació total.

Les propostes que facin les licitadores sotmeses a judici de valor només seran valorades si es consideren útils per al servei objecte d'aquest contracte, tal com es descriu al Plec de Prescripcions Tècniques (endavant PPT).

En totes les propostes es valorarà:

- La idoneïtat: es valorarà fins a quin punt les propostes presentades tenen la qualitat necessària per a ésser considerades una millora del servei definit en el PPT.
- La viabilitat: es valorarà fins a quin punt les propostes es poden implementar en el marc de les característiques tècniques i econòmiques de la licitació.
- La coherència entre la millora o activitats proposades i els objectius de l'objecte del contracte: es valorarà fins a quin punt la millora, activitat o proposta és coherent amb els objectius objecte del contracte.

D'acord amb l'article 146.3 LCSP, es defineixen les següents fases de valoració que s'aplicaran en la ponderació dels criteris de judici de valor. La puntuació mínima que caldrà obtenir en cada fase és la meitat de la puntuació destinada als criteris d'adjudicació corresponents, o sigui, per tal de poder continuar la fase de concurs i poder valorar els criteris avaluables de forma automàtica, els licitadors hauran d'obtenir un mínim de 20 punts sobre els 40 punts possibles dels criteris avaluables mitjançant judici de valor.

Per aquest motiu, les puntuacions obtingudes es corregiran segons els paràgrafs següents:

S'atorgarà la puntuació més alta a l'empresa licitadora que hagi obtingut una major puntuació en els criteris sotmesos a judici de valor, i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la fórmula següent:

$$\left(\frac{\text{Puntuació màxima} - \text{millor puntuació licitadors}}{\text{Puntuació màxima} - \text{puntuació obtinguda}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Aquesta fórmula únicament s'aplicarà si no hi ha cap licitador que arribi a la puntuació màxima dels criteris sotmesos a judici de valor.

LOT 1

- 1. Proposta de millora en relació a les mesures a prendre per disminuir el temps d'espera de la cita prèvia recollida a la clàusula 4.2 i a la clàusula 7 del PPT, fins a 20 punts.

Es valora tenir detallat quines mesures organitzatives es prendran per garantir l'atenció tant d'urgència com ordinària en el temps que es requereixi.

S'atorgaran fins a un màxim de 20 punts, a la proposta que desenvolupi un sistema àgil en què es detalli la posada en funcionament de les mesures organitzatives a aplicar, que permeti augmentar de forma puntual la capacitat de cita prèvia i atenció urgent. Per un correcte funcionament del servei, serà necessari garantir una formació adequada de les persones, que han de fer les tasques d'atenció urgent i de gestió de la cita prèvia, en el termini més curt possible.

Concreció de les propostes: es considerarà que la proposta és concreta quan desenvolupi tècnicament els diferents ítems a valorar en cadascun dels criteris. No seran valorades aquelles propostes que no siguin concretes, que no detallin les activitats (si n'hi ha), i metodologia a utilitzar. No es valoraran les propostes que no s'adeqüin a l'objecte del contracte ni les propostes que siguin teòriques i sense aplicació pràctica, o les que signifiquin un cost addicional per a l'Ajuntament o que per la seva complexitat o naturalesa organitzativa comportin una gran dificultat per a la seva realització.

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Alt Mig	Mig	Baix
Proposta que desenvolupi un sistema àgil que permeti augmentar de forma puntual la capacitat de cita prèvia i atenció urgent. Només s'acceptaran les realitzades amb una extensió màxima de 2 pàgines mida Din-A4, en lletra Arial mida 11. Es pot incloure com annexos imatges, gràfics, etc.	20	14	7	0

- 2. Proposta de millores en l'organització del servei de supervisió, recollida a la clàusula 3.5 del PPT, fins a 20 punts.

S'atorgaran fins a un màxim de 20 punts a la proposta que defineixi la metodologia dels espais de supervisió, així com l'organització d'aquest servei per atendre els diferents professionals dels serveis del SAIER. Es valorarà que la proposta incorpori les mesures organitzatives i d'atenció als i les professionals, davant situacions especialment conflictives.

Concreció de les propostes: es considerarà que la proposta és concreta quan desenvolupi tècnicament els diferents ítems a valorar en cadascun dels criteris. No seran valorades aquelles propostes que no siguin concretes, que no detallin les activitats (si n'hi ha), i metodologia a utilitzar. No es valoraran les propostes que no s'adeqüin a l'objecte del contracte ni les propostes que siguin teòriques i sense aplicació pràctica, o les que signifiquin un cost addicional per a l'Ajuntament o que per la seva complexitat o naturalesa organitzativa comportin una gran dificultat per a la seva realització.

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Alt Mig	Mig	Baix
Proposta que defineixi la metodologia dels espais de supervisió, i la seva organització. Només s'acceptaran les realitzades amb una extensió màxima de 2 pàgines mida Din-A4, en lletra Arial mida 11. Es pot incloure com annexos imatges, gràfics, etc.	20	14	7	0

LOT 2

- 1. Proposta de millora en relació les eines de sistematització de la informació relacionada amb el territori (clàusula 4.1.1 del PPT), fins a 20 punts.

S'atorgaran fins a un màxim de 20 punts, a la proposta que desenvolupi un sistema per als professionals del Servei de recopilació de la informació dels actors clau del territori, com són recursos, serveis i entitats existents. Es valorarà la creació d'un mapa de recursos per àmbits d'actuació i l'anàlisi de les relacions establertes. També es valorarà la compatibilitat de funcionalitats o vincles amb altres eines municipals com ara el Fitxer General d'Entitats Ciutadanes o el Cercador d'Entitats del web de Nova Ciutadania.

Concreció de les propostes: es considerarà que la proposta és concreta quan desenvolupi tècnicament els diferents ítems a valorar en cadascun dels criteris. No seran valorades aquelles propostes que no siguin concretes, que no detallin les activitats (si n'hi ha), i metodologia a utilitzar. No es valoraran les propostes que no s'adeqüin a l'objecte del contracte ni les propostes que siguin teòriques i sense aplicació pràctica, o les que signifiquin un cost addicional per a l'Ajuntament o que per la seva complexitat o naturalesa organitzativa comportin una gran dificultat per a la seva realització.

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Alt Mig	Mig	Baix
Proposta que desenvolupi un sistema de recopilació de la informació específica del territori i la creació d'un mapa de recursos per a ús dels professionals del servei. Només s'acceptaran les realitzades amb una extensió màxima de 2 pàgines mida Din-A4, en lletra Arial mida 11. Es pot incloure com annexos imatges, gràfics, etc.	20	14	7	0

- 2. Proposta de millores en el servei d'informació i acompanyament (clàusula 4.1.2 del PPT) vinculades a l'optimització dels recursos i eficiència en l'atenció a les persones usuàries, fins a 20 punts.

S'atorgaran fins a un màxim de 20 punts a la proposta que defineixi millores en quant a la creació d'un producte comunicatiu per a la recollida d'informació sobre recursos i serveis generals i de proximitat d'interès per a lliurar a les persones usuàries del servei, adreçats a la cobertura de les seves demandes i/o necessitats, de manera que els hi faciliti l'accés, així com a la xarxa social de l'entorn.

Es valorarà l'estructura i la categorització de la informació que es reculli. També es valorarà la facilitat d'ús, consulta i actualització de la informació que recopili el servei d'informació i acompanyament sota un criteri de promoció de la desconcentració i l'atenció als ciutadans amb proximitat.

Concreció de les propostes: es considerarà que la proposta és concreta quan desenvolupi tècnicament els diferents ítems a valorar en cadascun dels criteris. No seran valorades aquelles propostes que no siguin concretes, que no detallin les activitats (si n'hi ha), i metodologia a utilitzar. No es valoraran les propostes que no s'adeqüin a l'objecte del contracte ni les propostes que siguin teòriques i sense aplicació pràctica, o les que signifiquin un cost addicional per a l'Ajuntament o que per la seva complexitat o naturalesa organitzativa comportin una gran dificultat per a la seva realització.

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Alt Mig	Mig	Baix
Proposta que desenvolupi un producte comunicatiu per a la recollida d'informació sobre recursos i serveis per a lliurar a les persones usuàries del servei.	20	14	7	0



Només s'acceptaran les realitzades amb una extensió màxima de 2 pàgines mida Din-A4, en lletra Arial mida 11. Es pot incloure com annexos imatges, gràfics, etc.				
--	--	--	--	--

LOT 3

- 1. Proposta de millora en relació a l'avaluació d'impacte del servei de la clàusula 4.1.2 i 4.2.2 del PPT), fins a 20 punts.

S'atorgaran fins a un màxim de 20 punts, a la proposta que desenvolupi una metodologia d'avaluació d'impacte viable, que realment incideixi en l'avaluació de l'assoliment de l'autonomia quan hagi passat un temps de la sortida del programa.

Concreció de les propostes: es considerarà que la proposta és concreta quan desenvolupi tècnicament els diferents ítems a valorar en cadascun dels criteris. No seran valorades aquelles propostes que no siguin concretes, que no detallin les activitats (si n'hi ha), i metodologia a utilitzar. No es valoraran les propostes que no s'adeqüin a l'objecte del contracte ni les propostes que siguin teòriques i sense aplicació pràctica, o les que signifiquin un cost addicional per a l'Ajuntament o que per la seva complexitat o naturalesa organitzativa comportin una gran dificultat per a la seva realització.

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Alt Mig	Mig	Baix
Proposta que desenvolupi una metodologia d'avaluació d'impacte. Només s'acceptaran les realitzades amb una extensió màxima de 2 pàgines mida Din-A4, en lletra Arial mida 11. Es pot incloure com annexos imatges, gràfics, etc.	20	14	7	0

- 2. Proposta de millora en l'establiment i seguiment dels grups de treball amb les entitats que formen part de l'Acord Marc del Programa Nausica (clàusula 4.1.1 del PPT), fins a 20 punts.

S'atorgaran fins a un màxim de 20 punts a la proposta que presenti un projecte d'organització de grups de treball, que estableixi les principals línies de reflexió, per tal de garantir una intervenció coherent, i així donar un millor servei a les persones i unitats de convivència que hi participen. Haurà d'incloure propostes de difusió de les conclusions a les que s'hi arribin.

Concreció de les propostes: es considerarà que la proposta és concreta quan desenvolupi tècnicament els diferents ítems a valorar en cadascun dels criteris. No seran valorades aquelles propostes que no siguin concretes, que no detallin les activitats (si n'hi ha), i metodologia a utilitzar. No es valoraran les propostes que no s'adeqüin a l'objecte del contracte ni les propostes que siguin teòriques i sense aplicació pràctica, o les que signifiquin un cost addicional per a l'Ajuntament o que per la seva complexitat o naturalesa organitzativa comportin una gran dificultat per a la seva realització.

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Alt Mig	Mig	Baix
Proposta que desenvolupi un projecte de desenvolupament de grups de treball. Només s'acceptaran les realitzades amb una extensió màxima de 2 pàgines mida Din-A4, en lletra Arial mida 11. Es pot incloure com annexos imatges, gràfics, etc.	20	14	7	0

LOT 4**- 1. Proposta de millora en el disseny dels circuits de coordinació amb les entitats del Programa de Promoció de la Mentoria (clàusula 4.1 del PPT), fins a 20 punts.**

S'atorgaran fins a un màxim de 20 punts, a la proposta que presenti un projecte de coordinació, seguiment i acompanyament, que estableixi i concreti les principals línies i la seva organització, per tal d'establir un marc de treball conjunt i metodològicament coherent, i així garantir el nivell de qualitat en la intervenció amb les persones i unitats de convivència beneficiàries dels projectes basats en la mentoria com a eina d'intervenció social i comunitària.

Concreció de les propostes: es considerarà que la proposta és concreta quan desenvolupi tècnicament els diferents ítems a valorar en cadascun dels criteris. No seran valorades aquelles propostes que no siguin concretes, que no detallin les activitats (si n'hi ha), i metodologia a utilitzar. No es valoraran les propostes que no s'adeqüin a l'objecte del contracte ni les propostes que siguin teòriques i sense aplicació pràctica, o les que signifiquin un cost addicional per a l'Ajuntament o que per la seva complexitat o naturalesa organitzativa comportin una gran dificultat per a la seva realització.

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Alt Mig	Mig	Baix
Proposta que desenvolupi un sistema de coordinació, seguiment i acompanyament amb entitats i serveis. Només s'acceptaran les realitzades amb una extensió màxima de 2 pàgines mida Din-A4, en lletra Arial mida 11. Es pot incloure com annexos imatges, gràfics, etc.	20	14	7	0

- 2. Proposta de millora en relació als grups de treball que es realitzin per fomentar l'acompanyament metodològic a les entitats (clàusula 4.1 del PPT) vinculades a l'optimització dels recursos i eficiència en l'atenció a les persones usuàries, fins a 20 punts.

S'atorgaran fins a un màxim de 20 punts a la proposta que presenti un projecte que desenvolupi la constitució i organització d'aquests grups de treball, l'objecte, la periodicitat de les trobades i format, i una avaluació del treball realitzat.

Concreció de les propostes: es considerarà que la proposta és concreta quan desenvolupi tècnicament els diferents ítems a valorar en cadascun dels criteris. No seran valorades aquelles propostes que no siguin concretes, que no detallin les activitats (si n'hi ha), i metodologia a utilitzar. No es valoraran les propostes que no s'adeqüin a l'objecte del contracte ni les propostes que siguin teòriques i sense aplicació pràctica, o les que signifiquin un cost addicional per a l'Ajuntament o que per la seva complexitat o naturalesa organitzativa comportin una gran dificultat per a la seva realització.

Desglossament de la puntuació:

	Alt	Alt Mig	Mig	Baix
Proposta que defineixi tots els aspectes necessaris pel desenvolupament dels grups de treball.				
Només s'acceptaran les realitzades amb una extensió màxima de 2 pàgines mida Din-A4, en lletra Arial mida 11. Es pot incloure com annexos imatges, gràfics, etc.	20	14	7	0

Puntuació total d'aquests criteris (sobre electrònic B): 40 punts.

La documentació justificativa d'aquests criteris avaluable mitjançant judici de valor s'ha d'incloure necessària i únicament en el sobre electrònic B.

- **Criteris d'adjudicació avaluable automàticament**

LOT 1

Mesura social.-

- 1. La ponderació màxima del criteri d'adjudicació del preu ofertat, fins a 35 punts.

La puntuació que s'atorga pel preu no supera el 35% de la puntuació total d'acord amb la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16 de març de 2018.

D'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP, en l'annex de subrogació LOT 1 s'informa de les condicions de les persones treballadores afectades per la subrogació de la plantilla als efectes d'una exacta informació dels costos laborals i tot d'acord amb la informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei.

- **1.a) Per la part corresponent a les despeses de la part fixa amb un import de licitació de 1.990.094,22 euros sense IVA, fins a 25 punts:**

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per [Instrucció de la Gerència Municipal](#) i aprovada per [Decret d'Alcaldia de 22 de juny](#)

[de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny](#) i modificada per [Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març](#):

$$\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes presumptament anormals o desproporcionades:

- Un diferencial de 5 punts percentuals per sota de la mitjana de les ofertes econòmiques o, en el cas d'una única empresa licitadora, de 15 punts percentuals respecte el pressupost net de licitació.
- Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 10, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa i/o de l'oferta més alta, si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de les ofertes immediatament consecutives.
- Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 20, per al càlcul de la mitjana de les ofertes s'exclourà una o les dues ofertes més cares i/o una o les dues ofertes més baixes sempre i quan una amb l'altre o totes dues amb la que la segueix tinguin un diferencial superior al 5%.

- **1.b) Per la part corresponent a les despeses de la part variable amb un import de licitació de 619.213,44 euros sense IVA, fins a 10 punts:**

S'atorgarà la màxima puntuació segons el desglossament indicat a sota, al licitador que formuli el preu més baix que sigui admissible per a cada preu unitari màxim, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi els preus unitaris indicats i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per [Instrucció de la Gerència Municipal](#) i aprovada per [Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny](#) i modificada per [Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març](#):

$$\left(\frac{\text{Preu unitari de sortida} - \text{oferta}}{\text{Preu unitari de sortida} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

El desglossament, amb una puntuació màxima de 10 punts segons els serveis:

- Servei addicional de recepció i gestió de cites: 3 punts.
- Servei addicional de vigilància: 2 punts.
- Servei d'interpretació: 2 punts.
- Servei de traducció: 1 punt.
- Servei de supervisió: 1 punt.
- Servei de formació: 1 punt.

D'acord amb la previsió de l'article 149.4 LCSP, es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa, tant en la part fixa com en la de preus variables, perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria de subcontractació, ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius sectorials vigents o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex V LCSP.

- **2. Per l'increment de les hores de formació de les persones treballadores per sobre de les previstes en el conveni corresponent, fins a 10 punts.**

L'experiència, la capacitació i la formació continua i especialitzada de les persones treballadores que executen el contracte són fonamentals per a poder prestar un servei de qualitat i que ofereixi un valor afegit a la ciutadania. Aquesta formació haurà d'estar orientada a l'aplicació

pràctica d'habilitats i competències que permetin una bona atenció presencial, telefònica, telemàtica, relacions amb el públic i resolució de conflictes; agilitat en eines instrumentals de representació de les dades i la informació (creació d'infografies, diagrames, presentacions, etc.; i elaboració i gestió d'indicadors.

Aquesta formació ha de ser addicional a les hores anuals de reciclatge i formació continua que a cada treballador correspon d'acord amb el conveni col·lectiu d'aplicació, i seran sense càrrec per a l'Ajuntament.

Les empreses licitadores efectuaran una declaració indicant el percentatge d'hores anuals addicionals (a les establertes en el conveni vigent en cadascuna de les anualitats) que tinguin previst incrementar el conjunt de les persones treballadores adscrites al servei amb contracte indefinit. Aquest compromís s'estendrà a tota la durada del contracte i de les seves eventuais pròrrogues.

El percentatge ofert no contindrà més de dos decimals. Aquest percentatge servirà per atorgar la puntuació entre les diferents empreses, d'acord amb l'aplicació de la següent fórmula:

$$\left(\frac{\text{Percentatge d'hores de formació de l'oferta}}{\text{Percentatge d'hores de formació de l'oferta més alta}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Les hores de formació no poden afectar en cap cas, el funcionament del servei.

A l'inici de cada anualitat, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una declaració indicant la distribució del percentatge d'hores d'increment ofert que s'haurà de distribuir de forma proporcional al nombre de persones treballadores dels diferents perfils professionals per a la seva validació per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquestes hores addicionals de formació s'incorporaran als plans de formació i desenvolupament professional previst per l'adjudicatària.

Per donar compliment a l'esmentada clàusula, l'adjudicatària haurà d'aportar anualment una declaració responsable conforme s'està acomplint la mesura acompanyada d'un annex amb la relació de totes les persones treballadores amb contractació indefinida que han estat en actiu durant l'any, amb la formació impartida i hores realitzades, identificant les hores de formació efectivament realitzades que es corresponen amb els mínims establerts per conveni i quines es corresponen amb la millora presentada. L'adjudicatària haurà de presentar quan se li requereixi l'albarà o prova documental on hi constin les dades identificatives i signatura de la persona treballadora conforme ha realitzat cadascuna de les accions formatives, així com les dades del docent i del programa de l'activitat formativa.

Aquest compromís serà objecte de comprovació durant l'execució del contracte. En cas de no compliment serà falta lleu.

- 3. Per proporcionar dispositius de trucada a tres pels despatxos d'entrevista i punts d'atenció dels diferents serveis i entitats del SAIER per tal de facilitar la interpretació telefònica, fins a 8 punts.

El SAIER és un servei on s'atenen persones de diferents nacionalitats i amb una diversitat lingüística molt important, que requereixen del servei de traducció recollit al PPT. Per tal de dur a terme les traduccions telefòniques, cal poder fer una connexió telefònica a tres bandes: professional que atén, usuari/a i traductor/a.

En el mercat existeixen diferents dispositius per a poder realitzar aquest servei, que permet poder atendre de forma presencial a una persona i disposar del servei de traducció telefònic. Es tracta d'un dispositiu en el que el professional i l'usuari poden connectar un auricular i establir la connexió amb el traductor per via telefònica.



En el SAIER on intervenen diferents serveis i entitats, es disposa de diferents despatxos d'entrevista (al voltant de trenta-set), i el fet que l'empresa adjudicatària proporcioni dispositius, facilitarà que en alguns despatxos es pugui realitzar les entrevistes, amb traducció telefònica, sense necessitat de fer una connexió a tres a través del mòbil de la persona a la que estem atenent.

Es donarà la màxima puntuació a qui ofereixi el major nombre de dispositius de trucada a tres, fins a un màxim de vint dispositius, i zero punts a una oferta real o hipotètica que no ofereixi cap millora, puntuant-se la resta de forma proporcional.

- 3. Pel compromís d'atenció en altres llengües, addicionals a les obligatòries descrites en la clàusula 4.5.2. del Plec de Prescripcions Tècniques, fins a 7 punts.

Considerant l'especialització de les tasques a realitzar en aquest servei, les persones treballadores necessiten disposar d'habilitats i coneixements de les llengües dels usuaris, atès que pot facilitar molt la qualitat i la comunicació del servei.

En el Plec de Prescripcions Tècniques, en la clàusula 4.5.2 s'estableix la necessitat que l'empresa adjudicatària garanteixi que disposa de personal suficient, per atendre la ciutadania en les següents llengües: català, castellà, anglès, francès i àrab. L'Ajuntament de Barcelona considera que incrementar el nombre d'idiomes oferts millora l'atenció a les persones i a la qualitat del servei.

Disposar de persones que coneguin altres llengües és un factor que millora l'atenció i és un element de qualitat, en quant per les llengües de més que pugui oferir l'empresa adjudicatària, que permetrà fer l'atenció sense necessitat del Servei de Traducció.

En cas de contractació de nou personal, es valorarà amb 7 punts que el nou personal, a més de les llengües obligatòries establertes en la clàusula 4.5.2 del PPT, tingui coneixement d'una llengua més, que ha de ser una de les cinc següents: Wòlof, Rus, Georgià, Bambara i Urdú, atès que formen part de les llengües més demandades en el servei.

El coneixement s'ha d'acreditar mitjançant un certificat B2 o el certificat normatiu corresponent en l'idioma que s'acredita. També, en cas de tractar-se d'una llengua nativa de la persona i no disposi del certificat corresponent es podrà acreditar amb el certificat d'escolarització d'algun país on un d'aquests idiomes sigui llengua oficial.

Aquest compromís serà objecte de comprovació durant l'execució del contracte. En cas de no compliment serà considerat falta greu.

LOT 2

Mesura social.-

- 1. La ponderació màxima del criteri d'adjudicació del preu ofertat, fins a 35 punts.

La puntuació que s'atorga pel preu no supera el 35% de la puntuació total d'acord amb la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gaseta del dia 16 de març de 2018.

D'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP, en l'annex de subrogació LOT 2 s'informa de les condicions de les persones treballadores afectades per la subrogació de la plantilla als efectes d'una exacta informació dels costos laborals i tot d'acord amb la informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei.

- **1.a) Per la part corresponent a les despeses de la part fixa amb un import de licitació de 1.105.628,32 euros sense IVA, fins a 30 punts:**

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per [Instrucció de la Gerència Municipal](#) i aprovada per [Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gaseta Municipal del dia 29 de juny](#) i modificada per [Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gaseta Municipal del dia 5 de març](#):

$$\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes presumptament anormals o desproporcionades:

- Un diferencial de 5 punts percentuals per sota de la mitjana de les ofertes econòmiques o, en el cas d'una única empresa licitadora, de 15 punts percentuals respecte el pressupost net de licitació.
- Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 10, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa i/o de l'oferta més alta, si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de les ofertes immediatament consecutives.
- Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 20, per al càlcul de la mitjana de les ofertes s'exclourà una o les dues ofertes més cares i/o una o les dues ofertes més baixes sempre i quan una amb l'altre o totes dues amb la que la segueix tinguin un diferencial superior al 5%.

- **1.b) Per la part corresponent a les despeses de la part variable amb un import de licitació de 81.613,95 euros sense IVA, fins a 5 punts:**

S'atorgarà la màxima puntuació segons el desglossament indicat a sota, al licitador que formuli el preu més baix que sigui admissible per a cada preu unitari màxim, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi els preus unitaris indicats i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per [Instrucció de la Gerència Municipal](#) i aprovada per [Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gaseta Municipal del dia 29 de juny](#) i modificada per [Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gaseta Municipal del dia 5 de març](#):

$$\left(\frac{\text{Preu unitari de sortida} - \text{oferta}}{\text{Preu unitari de sortida} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

El desglossament, amb una puntuació màxima de 5 punts segons els serveis:

- o Servei formació mòduls: 2,5 punts.
- o Servei addicional de prestació tècnica: 2,5 punts.

D'acord amb la previsió de l'article 149.4 LCSP, es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa, tant en la part fixa com en la de preus variables, perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria de subcontractació, ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius sectorials vigents o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex V LCSP.

- **2. Per l'increment de les hores de formació de les persones treballadores per sobre de les previstes en el conveni corresponent, fins a 15 punts.**

L'experiència, la capacitat i la formació continua i especialitzada de les persones treballadores que executen el contracte són fonamentals per a poder prestar un servei de qualitat i que ofereixi un valor afegit a la ciutadania. Aquesta formació haurà d'estar orientada a l'aplicació pràctica d'habilitats i competències que permetin una bona atenció presencial, telefònica, telemàtica, relacions amb el públic i resolució de conflictes; agilitat en eines instrumentals de representació de les dades i la informació (creació d'infografies, diagrames, presentacions, etc.; i elaboració i gestió d'indicadors.

Aquesta formació ha de ser addicional a les hores anuals de reciclatge i formació continua que a cada treballador correspon d'acord amb el conveni col·lectiu d'aplicació, i seran sense càrrec per a l'Ajuntament.

Les empreses licitadores efectuaran una declaració indicant el percentatge d'hores anuals addicionals (a les establertes en el conveni vigent en cadascuna de les anualitats) que tinguin previst incrementar el conjunt de les persones treballadores adscrites al servei amb contracte indefinit. Aquest compromís s'estendrà a tota la durada del contracte i de les seves eventuais pròrrogues.

El percentatge ofert no contindrà més de dos decimals. Aquest percentatge servirà per atorgar la puntuació entre les diferents empreses, d'acord amb l'aplicació de la següent fórmula:

$$\left(\frac{\text{Percentatge d'hores de formació de l'oferta}}{\text{Percentatge d'hores de formació de l'oferta més alta}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Les hores de formació no poden afectar en cap cas, el funcionament del servei.

A l'inici de cada anualitat, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una declaració indicant la distribució del percentatge d'hores d'increment ofert que s'haurà de distribuir de forma proporcional al nombre de persones treballadores dels diferents perfils professionals per a la seva validació per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquestes hores addicionals de formació s'incorporaran als plans de formació i desenvolupament professional previst per l'adjudicatària.

Per donar compliment a l'esmentada clàusula, l'adjudicatària haurà d'aportar anualment una declaració responsable conforme s'està acomplint la mesura acompanyada d'un annex amb la relació de totes les persones treballadores amb contractació indefinida que han estat en actiu durant l'any, amb la formació impartida i hores realitzades, identificant les hores de formació efectivament realitzades que es corresponen amb els mínims establerts per conveni i quines es corresponen amb la millora presentada. L'adjudicatària haurà de presentar quan se li requereixi l'albarà o prova documental on hi constin les dades identificatives i signatura de la persona treballadora conforme ha realitzat cadascuna de les accions formatives, així com les dades del docent i del programa de l'activitat formativa.

Aquest compromís serà objecte de comprovació durant l'execució del contracte. En cas de no compliment serà falta lleu.

- 3. Pel compromís d'atenció en altres llengües, addicionals a les obligatòries descrites en la clàusula 4.4 del Plec de Prescripcions Tècniques, fins a 10 punts.

Considerant les tasques a realitzar en aquest servei, les persones treballadores necessiten disposar d'habilitats i coneixements de les llengües dels usuaris, atès que pot facilitar molt la qualitat i la comunicació del servei.

En el plec de prescripcions tècniques es descriu com a obligatori disposar de personal que pugui atendre en català i castellà. L'Ajuntament de Barcelona considera que incrementar el nombre d'idiomes oferts millora l'atenció a les persones i a la qualitat del servei.



Disposar de persones que coneguin altres llengües és un factor que millora l'atenció i és un element de qualitat, ja que permet no fer ús del Servei de Traducció.

En cas de contractació de nou personal, es valorarà amb 10 punts que el nou personal, a més de les llengües obligatòries establertes en la clàusula 4.4 del PPT, tingui coneixement d'una llengua més, que ha de ser una de les tres llengües següents: anglès, francès o àrab, atès que formen part de les llengües més demandades en el servei.

El coneixement s'ha d'acreditar mitjançant un certificat B2 o el certificat normatiu corresponent en l'idioma que s'acredita. També, en cas de tractar-se d'una llengua nativa de la persona i no disposi del certificat corresponent es podrà acreditar amb el certificat d'escolarització d'algun país on un d'aquests idiomes sigui llengua oficial.

Aquest compromís serà objecte de comprovació durant l'execució del contracte. En cas de no compliment serà falta greu.

LOT 3

Mesura social.-

- 1. La ponderació màxima del criteri d'adjudicació del preu ofertat, fins a 35 punts.

La puntuació que s'atorga pel preu no supera el 35% de la puntuació total d'acord amb la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16 de març de 2018.

D'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP, en l'annex de subrogació LOT 3 s'informa de les condicions de les persones treballadores afectades per la subrogació de la plantilla als efectes d'una exacta informació dels costos laborals i tot d'acord amb la informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei.

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per [Instrucció de la Gerència Municipal](#) i aprovada per [Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny](#) i modificada per [Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març](#):

$$\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes presumptament anormals o desproporcionades:

- Un diferencial de 5 punts percentuals per sota de la mitjana de les ofertes econòmiques o, en el cas d'una única empresa licitadora, de 15 punts percentuals respecte el pressupost net de licitació.
- Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 10, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa i/o de l'oferta més alta, si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de les ofertes immediatament consecutives.
- Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 20, per al càlcul de la mitjana de les ofertes s'exclourà una o les dues ofertes més cares i/o una o les dues ofertes més baixes sempre i quan una amb l'altre o totes dues amb la que la segueix tinguin un diferencial superior al 5%.

D'acord amb la previsió de l'article 149.4 LCSP, es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa, tant en la part fixa com en la de preus variables, perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria de subcontractació, ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius sectorials vigents o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex V LCSP.

- 2. Per l'increment de les hores de formació de les persones treballadores per sobre de les previstes en el conveni corresponent, fins a 15 punts.

L'experiència, la capacitació i la formació continua i especialitzada de les persones treballadores que executen el contracte són fonamentals per a poder prestar un servei de qualitat i que ofereixi un valor afegit a la ciutadania. Aquesta formació haurà d'estar orientada a l'aplicació pràctica d'habilitats i competències que permetin una bona atenció presencial, telefònica, telemàtica, relacions amb el públic i resolució de conflictes; agilitat en eines instrumentals de representació de les dades i la informació (creació d'infografies, diagrames, presentacions, etc.; i elaboració i gestió d'indicadors.

Aquesta formació ha de ser addicional a les hores anuals de reciclatge i formació continua que a cada treballador correspon d'acord amb el conveni col·lectiu d'aplicació, i seran sense càrrec per a l'Ajuntament.

Les empreses licitadores efectuaran una declaració indicant el percentatge d'hores anuals addicionals (a les establertes en el conveni vigent en cadascuna de les anualitats) que tinguin previst incrementar el conjunt de les persones treballadores adscrites al servei amb contracte indefinit. Aquest compromís s'estendrà a tota la durada del contracte i de les seves eventuais pròrrogues.

El percentatge ofert no contindrà més de dos decimals. Aquest percentatge servirà per atorgar la puntuació entre les diferents empreses, d'acord amb l'aplicació de la següent fórmula:

$$\left(\frac{\text{Percentatge d'hores de formació de l'oferta}}{\text{Percentatge d'hores de formació de l'oferta més alta}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Les hores de formació no poden afectar en cap cas, el funcionament del servei.

A l'inici de cada anualitat, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una declaració indicant la distribució del percentatge d'hores d'increment ofert que s'haurà de distribuir de forma proporcional al nombre de persones treballadores dels diferents perfils professionals per a la seva validació per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquestes hores addicionals de formació s'incorporaran als plans de formació i desenvolupament professional previst per l'adjudicatària.

Per donar compliment a l'esmentada clàusula, l'adjudicatària haurà d'aportar anualment una declaració responsable conforme s'està acomplint la mesura acompanyada d'un annex amb la relació de totes les persones treballadores amb contractació indefinida que han estat en actiu durant l'any, amb la formació impartida i hores realitzades, identificant les hores de formació efectivament realitzades que es corresponen amb els mínims establerts per conveni i quines es corresponen amb la millora presentada. L'adjudicatària haurà de presentar quan se li requereixi l'albarà o prova documental on hi constin les dades identificatives i signatura de la persona treballadora conforme ha realitzat cadascuna de les accions formatives, així com les dades del docent i del programa de l'activitat formativa.

Aquest compromís serà objecte de comprovació durant l'execució del contracte. En cas de no compliment serà falta lleu.

- 3. Per la realització de cicles de conferències per tal de difondre les conclusions dels grups de treball del Programa Nausica, fins a 10 punts.



En la clàusula 4.1.1 del Plec de Prescripcions Tècniques s'indica com a prestació la sistematització de les conclusions dels grups de treball del Programa Nausica.

En el marc del Programa Nausica, l'equip tècnic de les entitats gestores s'organitza en grups de treball per reflexionar en diferents eixos d'intervenció com poden ser la salut mental, la violència masclista, l'atenció a la infància, l'adolescència i els joves, i les sortides del propi programa.

Per tal de realitzar una difusió de les conclusions d'aquests grups de treball que vagi més enllà dels professionals de les entitats gestores del Programa, es valora la realització de cicles de conferència o altres activitats similars, d'una durada de dues hores per sessió, per informar a diferents serveis de l'Ajuntament de Barcelona.

Es donarà la màxima puntuació a qui ofereixi el major nombre de sessions, fins a un màxim de sis, i zero punts a una oferta que ofereixi dos o menys sessions, puntuant-se la resta de forma proporcional.

LOT 4

Mesura social.-

- 1. La ponderació màxima del criteri d'adjudicació del preu ofertat, fins a 35 punts.

La puntuació que s'atorga pel preu no supera el 35% de la puntuació total d'acord amb la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16 de març de 2018.

D'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP, en l'annex de subrogació LOT 4 s'informa de les condicions de les persones treballadores afectades per la subrogació de la plantilla als efectes d'una exacta informació dels costos laborals i tot d'acord amb la informació facilitada per l'actual empresa prestadora del servei.

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per [Instrucció de la Gerència Municipal](#) i aprovada per [Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny](#) i modificada per [Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març](#):

$$\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes presumptament anormals o desproporcionades:

- Un diferencial de 5 punts percentuals per sota de la mitjana de les ofertes econòmiques o, en el cas d'una única empresa licitadora, de 15 punts percentuals respecte el pressupost net de licitació.
- Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 10, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa i/o de l'oferta més alta, si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de les ofertes immediatament consecutives.
- Si el nombre d'empreses licitadores és superior a 20, per al càlcul de la mitjana de les ofertes s'exclourà una o les dues ofertes més cares i/o una o les dues ofertes més baixes sempre i quan una amb l'altre o totes dues amb la que la segueix tinguin un diferencial superior al 5%.

D'acord amb la previsió de l'article 149.4 LCSP, es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa, tant en la part fixa com en la de preus variables, perquè no compleix les obligacions aplicables en matèria de subcontractació, ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius sectorials vigents o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex V LCSP.

- 2. Per l'increment de les hores de formació de les persones treballadores per sobre de les previstes en el conveni corresponent, fins a 15 punts.

L'experiència, la capacitació i la formació continua i especialitzada de les persones treballadores que executen el contracte són fonamentals per a poder prestar un servei de qualitat i que ofereixi un valor afegit a la ciutadania. Aquesta formació haurà d'estar orientada a l'aplicació pràctica d'habilitats i competències que permetin una bona atenció presencial, telefònica, telemàtica, relacions amb el públic i resolució de conflictes; agilitat en eines instrumentals de representació de les dades i la informació (creació d'infografies, diagrames, presentacions, etc.; i elaboració i gestió d'indicadors.

Aquesta formació ha de ser addicional a les hores anuals de reciclatge i formació continua que a cada treballador correspon d'acord amb el conveni col·lectiu d'aplicació, i seran sense càrrec per a l'Ajuntament.

Les empreses licitadores efectuaran una declaració indicant el percentatge d'hores anuals addicionals (a les establertes en el conveni vigent en cadascuna de les anualitats) que tinguin previst incrementar el conjunt de les persones treballadores adscrites al servei amb contracte indefinit. Aquest compromís s'estendrà a tota la durada del contracte i de les seves eventuais pròrrogues.

El percentatge ofert no contindrà més de dos decimals. Aquest percentatge servirà per atorgar la puntuació entre les diferents empreses, d'acord amb l'aplicació de la següent fórmula:

$$\left(\frac{\text{Percentatge d'hores de formació de l'oferta}}{\text{Percentatge d'hores de formació de l'oferta més alta}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Les hores de formació no poden afectar en cap cas, el funcionament del servei.

A l'inici de cada anualitat, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una declaració indicant la distribució del percentatge d'hores d'increment ofert que s'haurà de distribuir de forma proporcional al nombre de persones treballadores dels diferents perfils professionals per a la seva validació per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquestes hores addicionals de formació s'incorporaran als plans de formació i desenvolupament professional previst per l'adjudicatària.

Per donar compliment a l'esmentada clàusula, l'adjudicatària haurà d'aportar anualment una declaració responsable conforme s'està acompanyant la mesura acompanyada d'un annex amb la relació de totes les persones treballadores amb contractació indefinida que han estat en actiu durant l'any, amb la formació impartida i hores realitzades, identificant les hores de formació efectivament realitzades que es corresponen amb els mínims establerts per conveni i quines es corresponen amb la millora presentada. L'adjudicatària haurà de presentar quan se li requereixi l'albarà o prova documental on hi constin les dades identificatives i signatura de la persona treballadora conforme ha realitzat cadascuna de les accions formatives, així com les dades del docent i del programa de l'activitat formativa.

Aquest compromís serà objecte de comprovació durant l'execució del contracte. En cas de no compliment serà falta lleu.

- 3. Per la inclusió d'elements d'accessibilitat en els materials audiovisuals, informatius i comunicatius, fins a 10 punts.

En la clàusula 4.1. del Plec de Prescripcions Tècniques s'indica com a prestació l'elaboració de bones pràctiques i promoure la sensibilització a la població sobre els beneficis de la mentoria, per mitjà d'elements audiovisuals i altres.

Per tal de poder difondre les bones pràctiques i els beneficis de la mentoria a un major nombre de ciutadans, es valorarà l'oferta de l'empresa licitadora que incorpori mesures d'accessibilitat universal, més enllà de les d'obligat compliment segons la normativa vigent.

L'àmbit en el qual es desenvolupa és el dels elements de comunicació i en concret respecte dels drets de les persones amb discapacitat auditiva i les persones amb discapacitat visual.

Per aquest motiu, es valorarà amb 10 punts la inclusió de subtítols amb audiodescripció als materials audiovisuals.

Puntuació total d'aquests criteris (B): 60 punts.

D'acord amb la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16 de març, la puntuació mínima dels criteris avaluable automàticament és de 60% de la puntuació total.

La documentació justificativa d'aquests criteris avaluable de forma automàtica s'ha d'incloure necessària i únicament al sobre electrònic C.

Puntuació de la totalitat dels criteris d'adjudicació (avaluable mitjançant judici de valor i avaluable automàticament)(B+C): 100 punts.

Mesura social.-

Si en l'oferta anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris de les persones treballadores considerats en l'oferta són inferiors al que estableix el conveni sectorial d'aplicació, a l'efecte de verificar l'adequació de l'oferta als costos salarials, es podrà requerir informe tècnic complementari de l'òrgan de representació de les persones treballadores o d'una organització representativa del sector.

L'oferta serà exclosa si en el tràmit d'audiència de l'empresa licitadora que ha presentat una oferta qualificada d'anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris de les persones que executaran el contracte considerats en l'oferta són inferiors al que estableix el conveni sectorial d'aplicació.

Si una empresa presenta oferta en més d'un lot i una oferta integradora de varis d'aquests lots es seguirà el procediment previst a l'article 99.5 LCSP de forma que es compararà si l'oferta integradora supera en puntuació obtinguda la de les ofertes individuals presentades per tots els empresaris.

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses empreses licitadores es podrà aplicar el següent criteri de desempat tenint en compte com a data del compliment efectiu del fet de desempat el venciment del termini de presentació d'ofertes:

- Proposicions presentades per entitats sense ànim de lucre, amb personalitat jurídica, sempre que la seva finalitat o activitat tingui relació directa amb l'objecte del contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals i figurin inscrites en el corresponent registre oficial.

En cas que l'aplicació d'aquest criteri no doni lloc a desempat es dirimirà mitjançant sorteig.

Clàusula 11. Mesa de contractació

1. La mesa de contractació estarà constituïda per:

Presidenta: Sra. Elvira Utrillo Tomás, directora executiva de Recursos de la Gerència de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat.

Vocals:

Titulars	Substituts
1. Sr. Jordi Cases i Pallarès, secretari general de l'Ajuntament de Barcelona	Sra. Mónica Flores Pérez, secretària delegada de la Gerència de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat
2. Sr. Antonio Muñoz Juncosa, interventor general de l'Ajuntament de Barcelona	Sra. Liz Cynthia Moscoso Vasquez, interventora delegada de l'Ajuntament de Barcelona
3. Sra. Asunción Pinillos Aula, cap del departament d'Administració i Personal de la Gerència de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat	Sra. Cristina Ruiz Romero, tècnica especialista de serveis econòmics del departament d'Administració i Personal de la Gerència de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat
4. Sra. Clara Balaguer Nadal, cap del departament d'Acollida a persones migrades i refugiades de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi	Sra. M. Dolors Maynou Pujol, coordinadora de contractació i seguiment pressupostari de la DS d'Immigració i Refugi

2. Actuarà com a secretari de la Mesa un/a funcionari/ària de la Corporació.

Les persones que composen la mesa de contractació regiran el seu comportament per les pautes i criteris continguts en el Codi ètic de conducta de l'Ajuntament de Barcelona, tot d'acord amb la previsió de la disposició addicional d'aquest Codi, publicat a la Gasetta municipal del dia 13 de desembre de 2017 i declararan expressament en la primera reunió que no concorren cap causa de conflicte d'interessos.

Clàusula 12. Obertura de proposicions

D'acord amb l'article 157.3 LCSP, l'obertura de les proposicions s'efectuarà en el termini màxim de 20 dies a partir de la data de finalització del termini de presentació de proposicions.

En tot cas, l'obertura del sobre electrònic C es realitzarà en acte públic. La data i lloc s'informarà en l'anunci de licitació en el [perfil de contractant](#).

Clàusula 13. Adjudicació del contracte

1. D'acord amb la previsió de l'article 158 LCSP, l'adjudicació del contracte s'acordarà en el termini màxim de 2 mesos a comptar des del dia següent al de l'obertura de les proposicions rebudes o, si és el cas, d'obertura del primer sobre que contingui la proposició. Aquest termini s'ampliarà en 15 dies si es requereix seguir tramitació per valorar l'anormalitat de les ofertes.

D'acord amb l'article 158.4 LCSP, transcorregut el termini anterior sense que s'hagi produït l'adjudicació, les empreses licitadores tenen dret a retirar la seva proposta.

2. Prèviament a l'adjudicació es requerirà a l'empresa licitadora que es proposi com adjudicatària perquè presenti determinada documentació.

L'empresa licitadora que estigui inscrita en el RELI, en el ROLECE, en qualsevol Registre Oficial de licitadors autonòmic o en una llista oficial d'operadors econòmics d'un Estat membre de la Unió Europea d'accés gratuït, no està obligada a presentar els documents justificatius o altra prova documental si les dades que es requereixen figuren inscrites en aquests registres.

La documentació que, en el seu cas, es requerirà és la següent:

- Document que acrediti la vàlida constitució de la Societat i que de conformitat amb el seu objecte social pot presentar-se a la licitació.
- Document que acrediti la deguda representació per presentar la proposició del signant de la mateixa.
- Document que acrediti la deguda representació per presentar la declaració del signant de la mateixa.
- Certificats del compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social establertes per les disposicions vigents. Es consultarà l'aplicació informàtica municipal de recaptació per comprovar que l'empresa licitadora proposada com a adjudicatària es troba al corrent del compliment de les seves obligacions tributàries amb l'Ajuntament de Barcelona i s'obtindrà una còpia impresa de la consulta i s'incorporarà a l'expedient.
- Justificant d'inscripció obligatòria en el registre corresponent del Pla d'igualtat entre dones i homes.
- Acreditació de la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil. El límit d'indemnització mínim a contractar per aquests riscos per a tots els lots no serà inferior als 150.000,00 euros/víctima i 600.000,00 euros/sinistre.

Els documents que, si escau, haurà d'aportar per acreditar el compliment dels requisits d'aptitud i solvència són:

- Els comptes anuals dels tres darrers exercicis aprovats i dipositats al Registre Mercantil o en el Registre oficial que correspongui. Els empresaris individuals no inscrits al Registre Mercantil han d'acreditar el seu volum anual de negocis mitjançant els llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil. En el cas de què la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora sigui inferior a un any haurà d'aportar la documentació acreditativa corresponent.
- Relació dels principals serveis efectuats en els últims 3 anys que inclogui import, dates i el destinatari, públic o privat, d'aquests. Els serveis o treballs efectuats s'acrediten mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari és una entitat del sector públic o, quan el destinatari és un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresa acompanyada dels documents que tinguin en poder seu que acreditin la realització de la prestació; si s'escau, aquests certificats han de ser comunicats directament a l'òrgan de contractació per l'autoritat competent. Els certificats de bona execució dels serveis inclosos en la relació, el destinatari dels quals va ser una entitat del sector públic, els pot comunicar directament a l'òrgan de contractació l'entitat contractant dels serveis.

Els corresponents certificats podran ser expedits per mitjans electrònics, informàtics o telemàtics, que seran acceptats en els termes previstos en el plec de clàusules administratives generals.

D'acord amb l'article 150.2 LCSP, la documentació s'haurà de presentar dins del termini dels 10 dies hàbils a comptar del següent al de la recepció del requeriment.

3. D'acord amb l'article 150.3 LCSP, un cop presentada la documentació requerida i constituïda, en el seu cas, la garantia definitiva, s'adjudicarà el contracte dins dels 5 dies hàbils següents al de la seva recepció.

D'acord amb l'article 150.2 LCSP, si l'empresa licitadora no presenta la documentació requerida o no constitueix la garantia definitiva dins del termini assenyalat s'entendrà que retira la seva oferta i es procedirà a requerir la mateixa documentació a la següent empresa licitadora segons l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes.

En cas de falsedat tant en el DEUC com en les declaracions responsables annexes presentades per l'empresa o entitat proposada com a adjudicatària, aquesta quedarà automàticament exclosa de la licitació i l'òrgan competent incoarà i tramitarà el corresponent expedient de prohibició de contractar. Així mateix la Mesa podrà optar per tornar a valorar les ofertes.

Clàusula 14. Garantia definitiva

D'acord amb l'article 107.1 LCSP, l'empresa seleccionada amb la millor oferta dels lots 1 i 2 haurà de constituir una garantia definitiva, dins del termini de 10 dies hàbils a comptar del següent al de la recepció del requeriment, segons preveu l'article 150 LCSP consistent en l'import resultant de sumar:

- L'import equivalent al 5 per 100 del preu ofertat, corresponent a la part fixa del pressupost IVA exclòs i
- L'import equivalent al 5 per 100 de l'import net del pressupost base de licitació referit als preus unitaris, IVA exclòs. Aquesta quantitat és de 619.213,44 euros en el lot 1 i 81.613,96 euros en el lot 2.

D'acord amb l'article 107.1 LCSP, l'empresa seleccionada amb la millor oferta de cadascú dels lots 3 i 4 haurà de constituir una garantia definitiva consistent en el 5 per 100 del preu ofertat, l'IVA exclòs, dins del termini de 10 dies hàbils a comptar del següent al de la recepció del requeriment, segons preveu l'article 150 LCSP.

Si l'empresa licitadora seleccionada per a l'adjudicació s'ha acollit a la modalitat de constitució de la garantia definitiva mitjançant retenció del preu, l'import total d'aquesta serà retingut del primer o únic abonament del contracte. Si el primer abonament no és suficient per cobrir la totalitat de la garantia definitiva el que resti pendent de la garantia es retindrà del preu en el següent abonament i així successivament fins cobrir la totalitat de la garantia definitiva.

En el cas que es fixin en el contracte preus provisionals la quantia de la garantia definitiva es fixarà a partir del preu màxim fixat.

La/es garantia/es que no es constitueixin mitjançant la modalitat de retenció en preu, ha/n de constituir-se a la Tresoreria de la Corporació, plaça de Sant Miquel, núm. 1, planta 1, Edifici Novíssim, en metàl·lic, en valors públics o privats legalment admissibles, mitjançant aval bancari o per contracte d'assegurança de caució. L'acreditació de la seva constitució podrà fer-se per mitjans electrònics, informàtics o telemàtics.

Clàusula 15. Notificació de l'adjudicació i formalització del contracte

1. D'acord amb la previsió de l'article 151 i la disposició addicional quinzena de la LCSP, l'acte d'adjudicació serà notificat per mitjans electrònics a les empreses licitadores i en el termini màxim de 15 dies es publicarà en el [perfil de contractant](#).

2. D'acord amb l'article 50.1.d) i 153.3 LCSP, el contracte no es podrà formalitzar fins que hagin transcorregut 15 dies hàbils des de la tramesa de la notificació de l'adjudicació a les empreses licitadores. Si un cop finalitzat aquest termini no s'ha interposat recurs especial previst a l'article 44 LCSP que impliqui la suspensió del procediment, o s'hagués acordat l'aixecament de la suspensió, es requerirà a l'empresa adjudicatària perquè en un termini no superior a 5 dies a partir de la data següent a la de recepció del requeriment es procedeixi a la formalització del contracte.

En cas que s'hagi notificat com a adjudicatària una UTE, aquesta s'ha de constituir formalment en unió temporal abans de la formalització del contracte.

D'acord amb l'article 153.4 LCSP, si per causes imputables a l'empresa adjudicatària no s'hagués formalitzat el contracte dins del termini assenyalat, s'entendrà que retira la seva oferta, procedint a exigir-li l'import del 3% del pressupost base de licitació, IVA exclòs, en concepte de penalitat i l'Ajuntament sol·licitarà la documentació a la següent empresa licitadora per l'ordre en què hagin quedat classificades les ofertes.

3. El contracte es perfeccionarà amb la seva formalització en document administratiu, que serà títol suficient per accedir a qualsevol registre públic. Això no obstant, podrà elevar-se a escriptura pública si ho sol·licita l'empresa adjudicatària, i les despeses derivades del seu atorgament aniran al seu càrrec.

En el cas que la data de signatura no sigui coincident, es prendrà com a data de formalització la data de signatura per part del representant de l'òrgan de contractació un cop hagi signat l'adjudicatari/a.

4. D'acord amb l'article 154 LCSP, la formalització del contracte i el document contractual es publicaran en el [perfil de contractant](#) i en el DOUE. L'anunci en el perfil es realitzarà en un termini no superior a 15 dies des del perfeccionament del contracte i, si procedeix, en el DOUE en un termini no superior a 10 dies.

Clàusula 16. Execució del contracte

En el cas dels lots 1 i 3 l'execució del contracte s'iniciarà a la data que s'indiqui en el contracte.

En el cas dels lots 2 i 4 l'execució del contracte s'iniciarà el 7 de juliol de 2025 o bé a partir del dia següent a la data de formalització del contracte si aquesta fos posterior.

En aquells lots que el servei s'executi en oficines municipals, abans de l'inici del contracte l'empresa contractista ha d'haver lliurat al/la responsable del contracte, en format digital, a través de l'adreça de correu electrònic cbalaguer@bcn.cat el "Document de coordinació empresarial en prevenció de riscos laborals", degudament complimentat, signat i acompanyat de la documentació que s'hi enumera, per donar compliment al RD 171/2004, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995. Aquest document està disponible al [perfil de contractant](#), on l'empresa contractista també trobarà el document "[Manual de prevenció de riscos laborals per empreses externes](#)", amb les disposicions en matèria de seguretat i salut laboral que resta obligat a complir. No es podrà iniciar el contracte si no s'ha lliurat aquesta informació, incorrent l'empresa contractista en responsabilitat contractual.

El lloc de prestació del servei objecte del contracte és realitzarà d'acord a l'indicat en la clàusula 5 del Plec de Prescripcions Tècniques Particulars.

Clàusula 17. Abonaments a l'empresa contractista

D'acord amb l'article 102 LCSP, el preu retribueix la prestació realitzada i inclou l'IVA que s'indicarà com a partida independent.

El preu es determinarà en euros.

El sistema de determinació del preu del contracte es fixa en els lots 1 i 2 a partir de:

- la determinació de les unitats executades i l'import unitari de cadascuna d'elles i
- un import a tant alçat corresponent a la totalitat de la prestació.

El sistema de determinació del preu del contracte es fixa en els lots 3 i 4 a partir de:

- un import a tant alçat corresponent a la totalitat de la prestació.

L'empresa contractista ha de presentar al Registre General de l'Ajuntament la factura electrònica corresponent a les prestacions executades en el període mensual. La factura serà revisada i conformada en el termini màxim de deu dies. En cas de disconformitat, la factura serà retornada a l'empresa contractista, atorgant-li un termini màxim de deu dies a comptar des de l'endemà al de la recepció per efectuar observacions o presentar nova factura amb les rectificacions escaients.

L'empresa contractista haurà d'incloure, en la/es factura/es que presenti, les següents dades especificades en la capçalera del present plec:

- Codi de contracte/Codi d'expedient. 25000593/20240271
- Òrgan de contractació. La Comissió de Govern
- Departament econòmic. Departament d'Administració i Personal
- Departament destinatari. Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi
- Codi DIR3: LA0006794.
- El més descriptiu del servei que es factura.
- El detall de cada servei facturat, així com l'import corresponent de cadascun d'ells.

LOT 1

FACTURACIÓ MENSUAL SENSE IVA (OFERTA PROPOSADA)	PART FIXA	VALOR ADJUDICACIÓ PART FIXA / 24 MESOS	
	PART VARIABLE EN FUNCIÓ DELS SERVEIS REALS JUSTIFICATS PEL PREU UNITARI / SERVEI	MÒDUL DE SERVEI ADDICIONAL DE RECEPCIÓ I GESTIÓ DE CITES	Preu unitari * N° Mòduls
		MÒDUL DE SERVEI ADDICIONAL DE VIGILÀNCIA	Preu unitari * N° Mòduls
		SERVEI INTERPRETACIÓ	Preu unitari * N° Hores
		SERVEI TRADUCCIÓ	Preu unitari * N° Fulles
		SERVEI SUPERVISIÓ	Preu unitari * N° Hores
		SERVEI FORMACIÓ	Preu unitari * N° Hores

LOT 2



FACTURACIÓ MENSUAL SENSE IVA (OFERTA PROPOSADA)	PART FIXA	VALOR ADJUDICACIÓ PART FIXA / 24 MESOS	
	PART VARIABLE	SERVEI FORMACIÓ MÒDULS	Preu unitari * N° Hores
	EN FUNCIÓ DELS SERVEIS REALS JUSTIFICATS PEL PREU UNITARI / SERVEI		
		MÒDULS PERSONAL TÈCNIC	Preu unitari * N° Mòduls

LOT 3

FACTURACIÓ MENSUAL SENSE IVA (OFERTA PROPOSADA)	PART FIXA	VALOR ADJUDICACIÓ PART FIXA / 24 MESOS
--	-----------	--

LOT 4

FACTURACIÓ MENSUAL SENSE IVA (OFERTA PROPOSADA)	PART FIXA	VALOR ADJUDICACIÓ PART FIXA / 24 MESOS
--	-----------	--

A més caldrà:

- Annex de l'Excel amb la informació demanada al Plec de Prescripcions Tècniques Particulars.
- Annex de la relació d'incidències relatives al personal que s'hagin produït en el període considerat (vacances, baixes, suplències, etc.).

Clàusula 18. Revisió de preus

D'acord amb la previsió de l'article 103 LCSP, en aquest contracte no es podrà revisar el preu durant la seva durada incloent les pròrrogues.

Clàusula 19. Responsable del contracte

Es designa a la senyora Clara Balaguer Nadal, cap del departament d'acollida a persones migrades i refugiades, com la persona responsable del contracte, a qui li correspon supervisar l'execució, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació pactada, tot d'acord amb la previsió de l'article art. 62.1 LCSP.

Al responsable del contracte li correspon, amb caràcter general, supervisar l'execució del mateix, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació del servei públic pactada, així com reforçar el control del compliment del mateix i agilitzar la solució d'incidències que pugin aparèixer durant la seva execució, i en particular:

1. Promoure i convocar les reunions que resultin necessàries amb l'objecte de solucionar qualsevol incident en l'execució del contracte en el sentit que millor convingui als interessos públics. De totes les reunions aixecarà acta que hauran de ser signades pel contractista.
2. Resoldre les incidències que pugin sorgir en l'execució del contracte, seguint el procediment establert a l'article 97 del Reglament general de contractes de les Administracions públiques.

3. Informar els expedients de reclamació de danys i perjudicis i d'incautació de garantia definitiva.
4. Proposar la imposició de penalitats, assenyalant la seva graduació o proporció.
5. Informar la devolució o cancel·lació de garanties.
6. Informar sobre el compliment de les condicions especials i essencials assenyalades per a l'execució del contracte, com també del correcte compliment de les millores que van ser proposades pel contractista i que van ser valorades per a la seva adjudicació.
7. Establir les directrius oportunes en cada cas, amb la possibilitat de requerir l'adjudicatari en qualsevol moment o situació, la informació que sigui necessària sobre l'estat d'execució del contracte, de les obligacions de l'adjudicatari, i del compliment de terminis i actuacions.
8. Ordenar, en cas d'urgent necessitat, les mesures precises per tal d'aconseguir o restablir el bon ordre en l'execució del contracte pactat, o quan el contractista, o persones que depenguin d'aquest, incorrin en actes o omissions que comprometin o pertorbin la bona marxa del contracte, sens perjudici de l'obligació de donar compte a l'òrgan de contractació.
9. Dirigir les instruccions al contractista sempre que no suposin una modificació de l'objecte del contracte ni siguin contràries al que preveuen els plecs i altres documents contractuals.
10. Inspeccionar la part de la prestació subcontractada informant a l'òrgan de contractació, si s'escau.
11. Qualsevol altre funció prevista en els plecs o indicada per l'òrgan de contractació.

Clàusula 20. Condicions especials d'execució i obligacions de l'empresa contractista.

1. Condicions especials d'execució:

D'acord amb l'article 202 LCSP, s'estableixen les següents condicions especials d'execució:

1.1 De caràcter social:

1.1.1 El pagament del preu a les empreses subcontractades.

Quan una empresa subcontractista al·legui morositat de l'empresa contractista en el pagament del preu que li correspongui per la prestació realitzada, segons les obligacions de pagament del preu establertes a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, de lluita contra la morositat en les operacions comercials, s'estableix com a obligació contractual entre les parts, que l'òrgan de contractació pagui directament a l'empresa subcontractista.

Davant el requeriment d'una empresa subcontractista, l'òrgan de contractació donarà audiència a l'empresa contractista perquè en el termini màxim de deu dies al·legui el que cregui convenient. Si no justifica l'impagament del preu, l'òrgan de contractació farà el pagament directament a l'empresa subcontractista amb detracció del preu a l'empresa contractista principal i amb efectes alliberadors.



1.1.2 L'acreditació de pagament en termini de pagament a les empreses subcontractades.

D'acord amb la previsió de la clàusula 23, l'empresa contractista ha de presentar la documentació que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes, quan sigui requerida pel responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzada la prestació.

No s'admetran pactes entre contractista i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'Ajuntament per al contractista.

Aquesta condició es considera essencial i el seu incompliment comportarà la imposició d'una penalitat de com a màxim el 10% de l'import d'adjudicació.

1.1.3 Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual.

L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.

El/La responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert la obligació. Així mateix, el/la responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

1.1.4 Pla o mesures d'igualtat.

En tots els casos, l'empresa contractista obligada a disposar d'un pla d'igualtat haurà hagut de presentar abans de l'adjudicació el justificant d'inscripció obligatòria en el registre corresponent del Pla d'igualtat entre dones i homes que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte, per tal d'acreditar els requisits previs de participació en la licitació.

Quan l'empresa contractista no estigui legalment obligada a disposar d'un Pla d'Igualtat presentarà, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, una declaració responsable (model inclòs en el Protocol d'aplicació annex) on hi farà constar aquesta exempció, i l'acompanyarà d'un document que detalli, com a mínim, una mesura de foment de la igualtat aplicable a les persones treballadores que participin en l'execució del contracte. Si malgrat estar-ne exempta, ha elaborat i registrat un Pla d'Igualtat, acompanyarà la declaració del justificant d'inscripció voluntària en el registre corresponent del Pla d'igualtat entre dones i homes que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte.

Si la contractista motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions i l'assessorament municipal i se li podrà concedir un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del document de les mesures d'igualtat, després de rebre assessorament, suposarà la imposició d'una penalitat econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

Aproximadament un mes abans de finalitzar el contracte, l'empresa contractista presentarà un informe amb la concreció de quines han estat les mesures aplicades.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a penalitat molt greu o causa d'extinció contractual.

1.1.5 Comunicació inclusiva.

L'empresa contractista ha de garantir,

- que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzen llenguatge o imatges sexistes, que no atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol tipus, els drets de la infantesa, o que no siguin respectuoses amb la cura pel medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals.
- l'ús d'una comunicació que no incorri en qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences, o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- en les seves comunicacions derivades de l'execució del contracte, evitar l'exaltació de la violència i fomentar la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.

En cas que es produeixi una circumstància que recomani la revisió tant del llenguatge oral com de materials de comunicació implicats en l'execució del contracte, i es determini que s'ha incomplert algun dels principis citats anteriorment, la contractista haurà de dur-ne a terme la corresponent correcció seguint les recomanacions per part de la unitat promotora, havent de presentar els materials corregits o el compromís de retirada, així com un informe de les mesures dutes a terme.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació i compliment d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

1.1.6 Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe.

L'empresa contractista, en el termini de 10 dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte bé el Pla d'igualtat, bé un Protocol o bé un document que detalli les mesures per prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Aquestes mesures han de garantir com a mínim, la formació del personal i la designació de persones de referència que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes. L'acompanyarà d'una declaració on indicarà el tipus de document presentat, així com el compromís que inclou les mesures mínimes abans citades.

L'empresa contractista ha d'aplicar mesures de protecció específica de les persones professionals contra l'assetjament sexual i per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones usuàries, així com garantir la capacitació del personal en la detecció i l'abordatge de les situacions d'assetjament que puguin patir les persones usuàries finals.

Si l'empresa contractista motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions i assessorament municipal i se li podrà concedir un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del pla, el protocol o el document que detalli les mesures per prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, després de rebre aquest assessorament, suposarà la imposició i d'una penalitat d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

1.1.7 Igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+.

L'empresa contractista en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el protocol, pla d'actuació o document que detalli les mesures que aplicarà en l'execució del contracte per garantir la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+, tant entre el personal que executa el contracte com entre les persones destinatàries de la prestació.

Les mesures consistiran, com a mínim en assegurar la formació del personal en continguts relacionats amb la diversitat i les discriminacions que poden patir les persones per motius d'orientació sexual, la identitat de gènere i/o l'expressió de gènere.

Acompanyarà la documentació d'una declaració on indicarà el tipus de document presentat, així com el compromís que inclou les mesures mínimes abans citades.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions i l'assessorament municipal i se li podrà concedir un nou termini perquè aporti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del protocol, pla d'actuació o document que detalli les mesures per garantir la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+, després de rebre aquest assessorament, suposarà la imposició d'una penalitat econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

1.1.8 Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal.

L'empresa contractista, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte una declaració que detalli, com a mínim, una mesura de foment de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte.

En cas que les mesures descrites estiguin integrades en un Pla d'Igualtat o altre document estratègic, la declaració responsable s'acompanyarà d'aquest document.

Les mesures poden consistir en la flexibilització, adaptació o racionalització dels horaris, el foment del teletreball, la implantació de serveis de cura o assistencials, o la millora dels permisos i excedències que estableix la legislació aplicable per facilitar l'atenció a menors o a persones dependents.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar aquesta documentació en el termini atorgat, rebrà les indicacions, l'ajut i l'assessorament municipal i se li concedirà un nou termini perquè aporti la informació de les pràctiques requerides.

L'incompliment d'aportació del document que detalli les mesures de foment de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal després de rebre assessorament suposarà

la imposició d'una penalitat econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

L'empresa contractista, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

S'annexa el Protocol elaborat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps que inclou el procediment d'aplicació d'aquesta condició especial d'execució, així com el model de declaració per a l'empresa contractista.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a penalitat molt greu o causa d'extinció contractual.

1.1.9 Percentatge mínim d'ocupació de persones amb discapacitat en la plantilla de l'empresa.

L'article 71.1.d) LCSP estableix que una empresa amb 50 o més persones treballadores a la seva plantilla no pot contractar amb les administracions públiques i el sector públic vinculat si no acredita que compleix amb el requisit que com a mínim el 2% del seu personal contractat són persones amb discapacitat, segons exigeix el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre.

L'empresa contractista que tingui les condicions abans referides ha d'acreditar, en els deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, el compliment del requisit legal aportant un certificat en què consti tant el nombre global de les persones treballadores de plantilla com el nombre particular de persones amb discapacitat, o en el cas d'haver-se optat pel compliment de les mesures alternatives previstes legalment, una còpia de la declaració d'excepcionalitat i una declaració de l'empresa licitadora amb les mesures concretes aplicades amb aquesta finalitat.

Aquesta condició d'execució contractual s'entén obligació essencial i el seu incompliment suposarà la imposició d'una penalitat del 2% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% si no s'acredita el compliment.

1.1.10 Accessibilitat universal.

L'empresa contractista ha de tenir en compte la Convenció de les Nacions Unides sobre el dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, segons definició del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, text refós de la Llei general de drets de persones amb diversitat funcional i la seva inclusió social.

La persona responsable del contracte podrà requerir una certificació específica en qualsevol moment de l'execució. L'incompliment de les mesures a favor del dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, es tipifiquen com a falta molt greu i podran ser causa de penalització econòmica o d'extinció del contracte.

1.1.11 Contractació de professionals coneixedors dels contextos culturals diversos.

Per tal de garantir l'execució d'un servei més eficient, amb una equivalència en la representativitat de la diversitat cultural i lingüística de les persones usuàries, l'empresa contractista ha de garantir la contractació i incorporació en el servei d'un mínim de persones treballadores amb coneixements lingüístics i d'orígens culturals diversos del 30% sobre el total de les persones que executaran el contracte. (Supòsit de territori amb més de 40% població nascuda a l'estranger)*

* Per calcular i establir aquest percentatge s'ha tingut en compte la darrera explotació de les dades del padró municipal disponible, relatives a l'àmbit territorial objecte del contracte, publicades a l'informe "[La població estrangera a Barcelona. La població barcelonina nascuda a](#)



l'estranger" de l'Oficina Municipal de Dades, així com allò indicat a la [Instrucció de la Comissió de Govern de 19 de maig de 2022](#) per al foment de la contractació laboral diversa per raons de representativitat i d'eficàcia dels contractes de serveis d'atenció a les persones a través de la definició i aplicació de clàusules socials en els plecs o documents que regeixen les licitacions de l'Ajuntament de Barcelona i el seu Grup Municipal.

En conseqüència, per a la present prestació cal incorporar en el servei un mínim de persones treballadores amb coneixements lingüístics i d'orígens culturals diversos del 30% total sobre el total de les persones que executaran el contracte.

Nota: La selecció de les persones que l'empresa contractista haurà d'incorporar en el contracte públic l'haurà de fer atenent al criteri d'equivalència en la representativitat, essent recomanable incorporar persones dels contextos culturals diversos, així com de les llengües estrangeres més importants al barri. L'empresa adjudicatària haurà d'atendre l'origen concret de les dades que han determinat els percentatges i el nº de persones per tal de poder extrapolar la importància de cada comunitat per a l'aplicació de la clàusula.

Acreditació de coneixements

Les persones treballadores amb coneixements lingüístics i/o d'orígens culturals diversos que l'empresa ha de contractar i incorporar en l'execució del contracte, a més d'acreditar els coneixements professionals específics per ocupar el lloc de treball i el coneixement obligatori del català i castellà, hauran de complir amb algun dels següents requisits:

1. Disposar d'estudis o certificats que acreditin el coneixement de la llengua requerida.

Per acreditar el coneixement de la llengua s'exigirà un mínim equivalent a un coneixement B1 del marc europeu comú de referència de les llengües, ja sigui a través de títols acreditatius, documents equivalents o a través de la realització de proves oportunes als candidats per part de les empreses adjudicatàries.

L'entitat licitadora haurà de declarar responsablement el compliment d'aquests requisits lingüístics en la contractació de les persones exigides per la condició especial d'execució i en cas de resultar adjudicatària haurà de presentar, en els primers 10 dies posteriors a la formalització del contracte, els documents acreditatius corresponents (títols, documents equivalents, realització de proves i resultats), així com els que acrediten la seva contractació laboral i incorporació en el servei.

2. Disposar de la nacionalitat del país d'origen requerit, haver nascut en el país d'origen requerit, poder acreditar haver-hi viscut suficient temps per adquirir el nivell requerit o ser la llengua materna per origen dels pares, disposar d'estudis realitzats en institucions educatives dels països d'origen requerits, disposar d'experiència laboral demostrable en els països d'origen, entre d'altres.

L'entitat licitadora haurà de declarar responsablement el compliment d'aquest requisit en la contractació de les persones treballadores exigides per la condició especial d'execució i en cas de resultar adjudicatària haurà de presentar, en els primers 10 dies posteriors a la formalització del contracte, els documents acreditatius corresponents a la situació al·legada (nacionalitat...) que acrediten el compliment del requisit exigint, així com els que acrediten la seva contractació laboral i incorporació en el servei.

En tot cas, els coneixements dels contextos culturals diversos i les llengües hauràn de ser suficients i adequats (equivalent al nivell B1 en el cas de la llengua).

Particularitat del contracte amb subrogació

En cas que sigui obligatòria la subrogació de personal que ja treballa en el servei, la condició especial d'execució només s'aplicarà al personal no afectat per la subrogació (ampliacions, persones no subrogades, substitucions, etc...) de forma que el còmput global de treballadors i treballadores amb coneixements lingüístics i culturals diversos s'acosti progressivament a allò que s'indica en aquesta clàusula.

L'entitat licitadora haurà de declarar responsablement el compliment d'aquests requisits lingüístics en la contractació de les persones exigides per la condició especial d'execució, i haurà de presentar, en els primers 10 dies posteriors a la contractació laboral, els documents acreditatius corresponents a la seva contractació i incorporació al servei, i dels coneixements dels contextos lingüístics i culturals diversos.

El contractista resta obligat a sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació contractual essencial de conformitat amb el que disposa la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211.

2. Condicions d'execució generals:

L'empresa contractista quedarà vinculada per l'oferta que hagi presentat.

3. Obligacions de l'empresa contractista:

A més de les obligacions establertes en LCSP, l'empresa contractista està obligada a:

- a) Especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, prèviament a l'inici de l'execució del contracte.
- b) Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'Ajuntament qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.
- c) Facilitar la informació que s'estableix a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- d) Designar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; també ha de fer d'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el/la responsable del contracte.
- e) Fer una correcta gestió ambiental del seu servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (com ara els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges i altres mesures que siguin adients a l'objecte del contracte) d'acord amb la legislació vigent.
- f) Guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la [Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals](#) i normes que la desenvolupin. 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.

El codi de tractament de la base de dades és: 553, Serveis d'Immigració, Emigració i Refugi.

En aquest contracte l'adjudicatari tindrà accés a dades de caràcter personal, el nivell de seguretat és alt.

- En el cas que destini les dades a les quals tingui accés a una finalitat diferent a l'establerta, o les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del present contracte o les instruccions de l'Ajuntament de Barcelona, l'adjudicatari serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comés i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte.
- L'Ajuntament de Barcelona repercutirà en l'adjudicatari els costos corresponents a les sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directament o indirectament pel deficient i/o negligent tractament de dades de caràcter personal realitzat per l'adjudicatari. En tot cas, l'adjudicatari s'obliga a mantenir indemne l'Ajuntament de Barcelona de totes les despeses o altres conseqüències negatives que se li puguin originar a causa dels esmentats tractaments, sancions i/o indemnitzacions.

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 3/2018, 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.

A aquests efectes, a banda de les prescripcions establertes, en el seu cas, en el Plec de prescripcions tècniques particulars, l'empresa adjudicatària com a encarregada de tractament i tenint en compte l'adequació del nivell de seguretat al risc, tindrà les obligacions següents:

- ♦ Utilitzar les dades personals objecte del tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar-les per a finalitats pròpies.
- ♦ Tractar les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable, fins i tot pel que fa a transferència 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).
- ♦ Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable que contingui:
 1. El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del qual actuï l'encarregat
 2. Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable
 3. Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat apropiades que estigui aplicant
- ♦ No comunicar dades a terceres persones, excepte en el cas que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o en els supòsits legalment admissibles. Si l'encarregat vol subcontractar, haurà d'informar obligatòriament al responsable i sol·licitar la seva autorització prèvia.
- ♦ Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, inclús després de que finalitzi el contracte.
- ♦ Garantir que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals se les ha d'informar convenientment.

- ◆ Mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de la obligació establerta a l'apartat anterior.
- ◆ Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per a tractar dades de caràcter personal.
- ◆ Quan les persones afectades exerceixin els drets reconeguts per la normativa de protecció de dades davant de l'encarregat del tractament (accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les dades), aquest haurà de comunicar-ho per correu electrònic a l'adreça que indiqui el responsable. La comunicació haurà de fer-se de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud (per valorar la pertinença del seu contingut).
- ◆ Assistir al 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.
- ◆ En allò referent a les notificacions de violacions de la seguretat de les dades:
 1. L'encarregat del tractament notificarà al responsable del tractament, de forma immediata i mitjançant l'adreça de correu electrònic facilitada pel responsable, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

Es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

- a) Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloent quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
 - b) Dades de la persona de contacte per obtenir més informació.
 - c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals. Descripció de les mesures adoptades o proposades per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius. Si no és possible facilitar la informació de forma simultània, la informació s'ha de facilitar de forma gradual i sense dilacions.
2. L'Encarregat, a petició del responsable, comunicarà en el menor temps possible aquestes violacions de la seguretat de les dades als interessats, quan sigui probable que la violació suposi un alt risc pels drets i llibertats de les persones físiques.

La comunicació ha de fer-se en un llenguatge clar i senzill i haurà d'incloure els elements que en cada cas assenyali el responsable, com a mínim:

- a) La naturalesa de la violació de les dades.
- b) Dades del punt de contacte del responsable o de l'encarregat on es pugui obtenir més informació.
- c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
- d) Descripció de les mesures adoptades o proposades pel responsable de tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.

- ◆ Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzi el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
- ◆ Permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
- ◆ D'acord amb l'art. 32 del RGPD i el nivell de mesures establert per l'Ajuntament de Barcelona, prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres, si s'escau:
 - 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 trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
- ◆ Al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebi de l'Ajuntament de Barcelona, suprimir o tornar totes les dades personals i suprimir les còpies existents (tret que existeixen obligacions legals que requereixin la conservació per un temps definit).
- ◆ 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 informarà immediatament al responsable.
- ◆ Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPDGDD...) serà considerat responsable del tractament.
- ◆ Respecte les mesures de seguretat, haurà de complir aquelles establertes a l'annex corresponent.

En cas que l'encarregat de tractament decideixi recórrer a un altre encarregat (com per exemple, en cas de subcontractació):

- ◆ Haurà de comptar amb l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament de Barcelona.
- ◆ Si s'autoritza recórrer a un altre encarregat i s'hagués de produir algun canvi, s'haurà d'informar a l'Ajuntament de Barcelona, 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 i la consideració d'encarregat de tractament de l'Ajuntament de Barcelona.
- ◆ Si l'altre encarregat incompleix les seves obligacions de protecció de dades, l'encarregat inicial seguirà sent plenament responsable davant de l'Ajuntament de Barcelona pel que respecta al compliment de les obligacions de l'altre encarregat.

- ♦ El coneixement que tingui l'Administració dels subcontractes celebrats en virtut de les comunicacions a què es refereixen els apartats anteriors, no alteren la responsabilitat exclusiva del contractista principal.
- ♦ D'acord amb el que estableix l'article 122.2 LCSP, les obligacions que s'assenyalen a continuació (lletres a a e) tenen caràcter d'essencials als efectes del que preveu l'article 211.1 f) LCSP:
 - a) L'obligació d'establir la finalitat del tractament.
 - b) L'obligació del futur contractista de sotmetre en tot cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, sense perjudici del que estableix l'últim paràgraf de l'apartat 1 de l'article 202.
 - c) L'obligació de l'empresa adjudicatària de presentar abans de la formalització del contracte una declaració en la que posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats als mateixos.
 - d) L'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada a la declaració a què es refereix la lletra c) anterior.
 - e) L'obligació de les licitadores d'indicar en la seva oferta, si tenen previst subcontractar els servidors o els servidors associats als mateixos, el nombre o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, de les subcontractistes a les que vagi a encomanar la seva realització.
- g) Lliurar tota la documentació necessària pel compliment del contracte en català i fer-ne ús en el servei objecte del contracte.
- h) Lliurar tota la documentació que en qualsevol moment de la vigència del contracte, i en tot cas anualment, li sigui requerida per la responsable del contracte respecte l'efectiu compliment de les obligacions i compromisos assumits per l'empresa pel que fa a legislació dels drets de les persones amb discapacitat, la contractació de persones amb particularitats dificultats d'inserció al mercat laboral, i la subcontractació de Centres Especials de Treball d'Iniciativa Social i/o Empreses d'Inserció, i els requisits i obligacions contractuals ambientals que s'estableixin als plecs.
- i) Acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import de 600.000,00 euros, que haurà d'aportar simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat.
- j) Comunicar per escrit a l'Ajuntament el/s subcontracte/s que pretengui celebrar assenyalant la part de la prestació que pretengui subcontractar i la identitat i aptitud de l'empresa contractista del subcontractista. Un cop signat/s els subcontractes els haurà d'aportar dins dels 15 dies naturals següents a la seva subscripció. L'incompliment d'aquesta obligació pot comportar una penalitat econòmica de fins al 6% del preu del contracte.
- k) Facilitar la informació relativa a les condicions dels contractes dels/les treballadors/res als/les que afecti la subrogació.
- l) Complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el Conveni Col·lectiu sectorial aplicable.
- m) Complir amb la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- n) No contravenir, en l'execució d'aquest contracte, les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat, d'acord amb el que estableix l'art. 201 LCSP.

- o) Sens perjudici del que estableixi el conveni aplicat per l'empresa adjudicatària, no podrà satisfer salaris per un import inferior a l'establert al conveni sectorial de referència indicat a la clàusula segona del present plec.
- p) Presentar l'informe d'anàlisi d'impacte social i el seu seguiment quan li sigui requerit pel responsable del contracte.
- q) Lliurar a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi la documentació que es requereixi a l'adjudicatària en relació als requeriments establerts en aquest plec per tal de poder valorar el desenvolupament de les tasques realitzades o de realitzar les auditories externes que es determinin.
- r) Facilitar l'auditoria limitada corresponent a la gestió del servei juntament amb els comptes anuals per a presentar els quals s'utilitzarà el mateix model presentat per la valoració del servei i per la presentació de l'oferta econòmica desglossada feta per l'adjudicatària. Aquests documents hauran de ser lliurats a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi dins el primer semestre de l'any següent a l'exercici auditat.
- s) Elaborar i facilitar els informes periòdics d'indicadors de l'activitat, exigits en la clàusula 6 de cada lot del Plec de Prescripcions Tècniques o demanats per l'Ajuntament posteriorment.
- t) Les incidències es notificaran sempre per escrit, mitjançant el protocol d'incidències establert, amb un temps màxim de comunicació dins de les 48 hores següents a que s'hagi produït el fet. Tot i així, es comunicarà immediatament per telèfon, o per altres mitjans informàtics com l'email, a la persona designada per l'Ajuntament de Barcelona, com a representant municipal en el centre objecte del contracte. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altre acció u ommissió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.
- u) Tenir degudament actualitzades les autoritzacions, registres i catalogacions pertinents per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i estar al dia del pagament de tots aquells impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat objecte de contractació.
- v) Procurar que la senyalística i els mitjans utilitzats per a la comunicació interna i externa, el disseny dels elements instrumentals i la implantació dels tràmits procedimentals emprats en l'execució del contracte, estiguin d'acord amb els criteris d'accessibilitat universal i de disseny per a tots, termes que són definits en la Llei 51/2003 de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.
- w) L'adjudicatari es compromet a portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència, organitzarà el servei amb estricta subjecció a les característiques establertes al contracte i, dins dels terminis assenyalats, assumint formalment, entre altres, les obligacions següents:
 - Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions legals que li són aplicables.
 - Disposar d'una organització adequada per executar, amb eficàcia, les funcions objecte del contracte.
 - Garantir el normal funcionament i la continuïtat de la gestió, de conformitat amb les condicions establertes en el plec de prescripcions tècniques. Facilitar el seguiment de la correcta gestió del contracte a la Direcció de Serveis d'Atenció i Acollida a Immigrants.
 - Oferir un tracte correcte a les persones que siguin ateses.
 - Mantenir reunions entre la coordinació i els responsables de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
 - Facilitar els materials i serveis necessaris per a la correcta prestació del servei pel que respecta al material fungible establert en el PPT.

- L'adjudicatària assumirà el cost i el subministrament del material no inventariable (d'oficina, informàtic, etc.).
- Acceptar els canvis d'espai o millores de funcionament que, motivadament, decideixi l'Ajuntament.
- Custodiar i tenir cura de tot el material que l'Ajuntament posi a disposició de l'equip tècnic per a la correcta execució del servei.
- Les persones que realitzin el servei hauran de signar un document de confidencialitat.
- Elaborar i facilitar els informes i memòries del servei, exigit en la clàusula 6 del Plec de Prescripcions Tècniques o demanats per l'Ajuntament posteriorment.
- Traduir els missatges interns, de caràcter informatiu i dirigits al públic, que s'hi instal·lin als diferents espais. La sol·licitud d'aquest servei es pot generar des del mateix Servei de Recepció i Gestió de cites, des de qualsevol entitat del SAIER o des de la Direcció Municipal corresponent. Les propostes les recollirà el/la coordinador/a del Servei de Recepció i Gestió de cites. Per incorporar nous productes o modificar els existents serà necessari sempre el vistiplau de l'Ajuntament.

x) Totes aquelles obligacions que s'hagin establert en aquest plec.

4. D'acord amb la previsió de l'article 130.6 LCSP, l'empresa contractista, quan sigui d'aplicació la subrogació del personal que executa el contracte, serà responsable de respondre dels salaris impagats i de les cotitzacions a la Seguretat Social.

REQUERIMENTS EN RELACIÓ ALS RECURSOS HUMANS:

La vinculació contractual del personal serà exclusivament amb l'empresa adjudicatària, la qual acreditarà que el personal està contractat d'acord amb les obligacions que estableix la legislació vigent. Per tant, seran per compte de l'empresa adjudicatària totes les obligacions derivades d'aquesta relació contractual laboral sense que l'Ajuntament de Barcelona assumeixi cap responsabilitat respecte al personal contractat per l'empresa adjudicatària.

L'Ajuntament de Barcelona no tindrà responsabilitat directa, solidària, ni subsidiària respecte al compliment de les obligacions laborals de l'empresa adjudicatària, així com tampoc de les quals es puguin derivar, si escau, de l'extinció dels contractes de treball, assumint l'empresa adjudicatària la totalitat de les conseqüències jurídic laborals que se'n derivin, tot això tant durant la vigència del present contracte, com una vegada finalitzat.

L'Ajuntament de Barcelona no tindrà respecte al personal contractat per l'empresa adjudicatària cap facultat organitzativa ni d'adreça directa, ni existirà relació jurídic laboral, civil o administrativa alguna amb aquest personal.

L'empresa adjudicatària no podrà traslladar, en cap cas, a l'Ajuntament de Barcelona el cost de qualsevol millora en les condicions de treball o en les retribucions de l'esmentat personal.

La selecció dels professionals anirà a càrrec de l'adjudicatari, el qual haurà de designar les persones concretes que executaran les prestacions.

A més, el contractista està obligat a:

- L'adjudicatària aportarà tot el personal per a l'acompliment del present contracte, de forma que quedin assegurades en tot moment la gestió i funcionament del servei tots els dies de vigència del present contracte.
- Especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, prèviament a l'inici de l'execució del contracte.

- Disposar del personal necessari per a la realització de l'objecte del contracte, amb la titulació i en les condicions que s'especifiquen a la clàusula 3.6 del PPT i acomplir amb les obligacions essencials de caràcter laboral com el pagament dels salaris i altres que siguin d'obligat compliment segons la legislació aplicable en cada cas. Aquesta obligació es considera essencial i el seu incompliment serà objecte de sanció o inclús pot tenir efectes resolutoris del contracte de servei.
- L'empresa garantirà la qualificació tècnica de les persones professionals.
- L'empresa adjudicatària serà responsable de substituir el personal que presta el servei en casos de baixes mèdiques, vacances, permisos, etc., de tal forma que el servei quedi cobert en les condicions establertes en el PPT. Així mateix l'empresa adjudicatària haurà de garantir que les persones que s'incorporin al servei compleixen els requisits establerts en el plec tècnic.
- Durant la vigència del contracte, caldrà comunicar prèviament a l'Ajuntament, qualsevol substitució o modificació del personal i acreditar la seva titulació. També s'haurà de comunicar amb 15 dies d'antelació, qualsevol canvi temporal o definitiu del personal.
- Complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el Conveni Col·lectiu sectorial aplicable.
- Presentar els documents acreditatius de la retribució del personal quan li sigui requerit pel responsable del contracte.
- Facilitar la informació relativa a les condicions dels contractes dels treballadors als que afecti la subrogació.
- D'acord amb la previsió de l'article 130.6 LCSP, l'empresa contractista, quan sigui d'aplicació la subrogació del personal que executa el contracte, serà responsable de respondre dels salaris impagats i de les cotitzacions a la Seguretat Social.
- Garantir i posar els mitjans per assegurar la mobilitat del suport a l'equip de supervisions per la ciutat de Barcelona.

Abans de l'inici de l'activitat, l'empresa adjudicatària haurà de presentar els següents documents relacionats amb el desenvolupament de l'activitat preventiva de l'empresa:

- Modalitat organitzativa preventiva (concert amb el Servei de Prevenció Aliè i/o nomenament de treballador/a designat incloent la seva formació i/o constitució del Servei de Prevenció Propi o Servei de Prevenció Mancomunat).
- Avaluació de riscos dels llocs de treball de l'activitat contractada.
- Planificació de l'activitat preventiva.
- Llistat d'aptituds mèdiques (segellat pel Servei de Vigilància de la Salut de l'empresa adjudicatària).

El servei corresponent de l'Ajuntament de Barcelona, amb l'assessorament del Departament de Prevenció de Riscos Laborals del propi Ajuntament serà responsable de comprovar que la documentació requerida a l'empresa sigui completa i adequada. Aquesta comprovació es realitzarà abans que l'empresa adjudicatària iniciï la seva activitat en un centre de treball de l'Ajuntament. En el cas que la documentació requerida sigui incompleta, la Direcció d'Administració ho notificarà a l'empresa adjudicatària perquè immediatament subsani aquesta mancança.

A més de les obligacions establertes en LCSP, l'empresa contractista està obligada a:

- Complir amb la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i, en particular:
 - Presentar en el Registre General de l'Ajuntament, simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat, la documentació acreditativa del compliment de les previsions de la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals.
 - Donar compliment, quan escaigui, a les disposicions sobre coordinació d'activitats empresarials a què es refereix l'article 24 de la Llei 31/1995, i el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, així com a les previsions establertes en el manual de prevenció de riscos laborals per a empreses externes de l'Ajuntament de

Barcelona, i presentar, degudament signat pel legal representant, juntament amb la documentació exigida en el paràgraf anterior, el document de coordinació empresarial en prevenció de riscos laborals (www.bcn.cat/perfildecontractant).

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi farà especial seguiment, reservant-se el dret de requerir la informació pertinent a l'empresa adjudicatària, dels següents aspectes amb relació al personal contractat per l'empresa adjudicatària i que estigui prestant serveis en l'àmbit d'aquest contracte:

- D'acord amb allò que es preveu legalment, l'empresa haurà de reservar un 2% de places per facilitar la integració social de persones amb discapacitat. Aquest 2% haurà de ser dins el servei.
- L'empresa adjudicatària haurà d'estar al corrent de les obligacions amb la Seguretat Social en tota la durada del contracte.
- L'empresa adjudicatària haurà de complir amb les condicions de treball en matèria d'horaris, descansos, permisos, vacances, etc., segons el conveni col·lectiu que li sigui d'aplicació.

REQUERIMENTS EN RELACIÓ ALS EQUIPS INFORMÀTICS

Programari i metodologia de desenvolupament

L'empresa contractada disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada per l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) per al desenvolupament dels serveis contractats.

Tot el personal amb accés a les aplicacions o sistemes de l'Ajuntament de Barcelona haurà de disposar d'un correu electrònic d'empresa personal i intransferible, en el que rebrà les contrasenyes a les diferents aplicacions, seguint el model de protecció de dades marcat per l'IMI.

Al personal, des de l'IMI, se'ls facilitarà accés a les aplicacions municipals necessàries per al desenvolupament de les prestacions previstes en el contracte.

L'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar les aplicacions informàtiques municipals dintre dels estàndards corporatius. Qualsevol incidència en aquest sentit serà comunicada d'immediat per correu electrònic a la Direcció municipal corresponent.

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

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

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

- No reproduir-los.
- No transmetre'ls a un altre sistema.

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

Protecció d'equips

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

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

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

Adicionalment, els equips hauran de disposar de:

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

DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE

S'han de tenir en compte els següents criteris:

- La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Barcelona. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies. Cal acordar amb la persona tècnica de referència de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi la imatge corporativa cada vegada que hi hagi presentacions o informes del servei.
- La titularitat de la documentació escrita 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'adjudicatari elabori en qualsevol fase del desenvolupament del servei i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'Ajuntament.
- En tota la documentació constarà obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que els serveis del propi Ajuntament estipulin, aquesta titularitat, igualment i també a partir del dictamen tècnic, s'especificarà en la documentació elaborada que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del projecte. Aquest mateix plantejament amb respecte a la titularitat de la documentació s'aplicarà quan aquesta l'elabori per qualsevol altre mitjà com, per exemple, audiovisual, etc.
- La titularitat correspondrà únicament a l'adjudicatari quan aquest s'adreci a l'Ajuntament per fer-li arribar els preceptius informes interns del desenvolupament del servei.
- S'ha d'aplicar sempre la normativa gràfica corporativa de l'Ajuntament de Barcelona quan es faci difusió del servei, i, en cas de dubte, es posarà en coneixement de la

persona de referència de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, que canalitzarà la demanda cap al departament de comunicació referent.

- L'empresa adjudicatària haurà de comunicar i acordar amb l'Ajuntament les iniciatives que afectin a la difusió d'informació sobre el servei.

Clàusula 21. Modificació del contracte

D'acord amb les previsions dels articles 203 i següents LCSP, perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació el podrà modificar per les causes que seguidament s'indiquen. En cap cas l'import total de les modificacions pot incrementar més del 20% del preu inicial del contracte ni incorporar nous preus contradictori, tot d'acord amb les previsions de l'article 204 LCSP. La modificació requerirà informe previ de la persona responsable del contracte.

En aquest contracte s'estableixen com a causes previstes i precises, de modificació del contracte, les que es produeixin com a resultat de majors necessitats de servei. Per tal de mantenir la qualitat del servei, i no impactar negativament a les persones ateses pel servei, es planteja la possibilitat de poder prendre la decisió d'ampliar el servei habitual, i els serveis addicionals, per tal de gestionar les demandes sobrevingudes de servei.

Causes previstes de modificació:

- 1) Lot 1: Ampliació del Servei de recepció i gestió de cites i del Servei de vigilància dels equipaments, Ampliació del Servei de traducció i interpretació; 20%
- 2) Lot 2: Ampliació del Servei d'orientació i informació i del Servei de formació i certificació; 20%
- 3) Lot 3: Ampliació del nombre de places i d'entitats de l'Acord Marc del Programa Nausica; 20%
- 4) Lot 4: Ampliació del nombre d'entitats del Programa de Promoció de la Mentoria; 20%

Es pot modificar el contracte per les causes imprevistes establertes en l'article 205.2 i 206 LCSP en les condicions i requisits establerts legalment.

El procediment per aquesta modificació requerirà l'audiència al contractista i, si escau, del redactor del projecte o de les especificacions tècniques, i la seva formalització en document administratiu.

En el cas dels lots 1 i 2 que tenen una part variable del seu pressupost, tal i com estableix l'article 204.1 lletra b) de la LCSP, la modificació no pot suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte.

Tal i com estableix la disposició addicional trenta-tresena de la LCSP, en cas que, dins de la vigència del contracte, les necessitats reals siguin superiors a les estimades inicialment, es podrà modificar el contracte en els termes que estableix l'article 204 de la LCSP. La modificació es tramitarà abans que s'esgoti el pressupost màxim aprovat inicialment.

LOT 1

A. Ampliació del Servei de recepció i gestió de cites i del Servei de vigilància dels equipaments.

En el Plec de Prescripcions Tècniques Particulars s'estableix un horari d'obertura de les seus del SAIER, especificant-se que poden haver-hi modificacions. Els Serveis de Recepció i Seguretat estan dimensionats en base a l'horari contemplat a la clàusula 5.

Atès que en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), els fluxos de persones pot variar per circumstàncies externes, relacionat amb els fenòmens migratoris, per canvis en la legislació, diferents contextos en la política internacional, etc., podria ocórrer que amb les noves necessitats, calgués una modificació en els horaris dels centres, per tal de donar resposta a la demanda de la ciutadania, respecte els diferents serveis que s'ofereixen en el SAIER: assessorament jurídic, atenció social, homologació d'estudis, formació i recerca de feina.

Els fluxos de persones que venen a les nostres dependències, estan recollits en els informes de gestió de l'eina informàtica Qmàtic, on diàriament es recull el nombre de persones que s'atenen presencialment. Així mateix, es disposa de l'eina de gestió de cites del portal de tràmits de l'Ajuntament, on es pot veure la demanda de persones que sol·liciten ser ateses pel Servei. Aquests sistemes permeten monitoritzar dia a dia, tant les persones que s'adrecen presencialment al servei, com les persones que sol·liciten cita prèvia pel portal de tràmits de l'Ajuntament. D'aquesta manera, en funció de la demanda i la capacitat d'atenció de les seus del SAIER, cal poder preveure la necessitat de modificar els horaris d'obertura previstos inicialment, per tal d'ampliar la franja horària i atendre les persones, que necessiten algun dels serveis.

En el cas que fos necessari ampliar els horaris d'obertura de les seus, caldrà ampliar les hores del Servei de Recepció i les hores de Seguretat previstes a la clàusula 4.3 del PPT, i es podrà instar una modificació de contracte.

Atès l'increment d'usuaris a les dependències del SAIER serà necessari un increment en el Servei de gestió de cites per tal de mantenir el nivell de qualitat del servei indicat en la clàusula 7 del PPT, en què s'especifica que les persones que vulguin demanar hora al servei de gestió de cites prèvies han de tenir disponibilitat de cita abans de 15 dies laborables, en qualsevol de les temàtiques. En cas que el temps d'espera se superi en un 50% durant 4 mesos consecutius, excepte el mes d'agost, es podrà instar una modificació de contracte.

Per aquests motius, en cas d'augment de la demanda, recollida en els indicadors mensuals proporcionats pels sistemes informàtics de dades de l'Ajuntament de Barcelona, i la informació proporcionada per l'eina informàtica de gestió de cites del portal de tràmits de l'Ajuntament, que permet monitoritzar la demanda de cites, la capacitat d'atenció i el temps d'espera, es podrà realitzar ampliacions anualment.

Les ampliacions anuals s'establiran en funció de les necessitats del servei, amb un màxim de:

- 700 mòduls de 4 hores per any del Servei addicional de recepció i gestió de cites.
- 275 mòduls de 4 hores del Servei addicional de vigilància.
- 5.172 hores del Servei de recepció i gestió de cites.

B. Ampliació del Servei de traducció i interpretació.

Es podrà instar una modificació del Servei de traducció i interpretació quan es prevegi que s'esgotarà el nombre d'hores estimades a la clàusula 4.3.3 del PPT de 4.800 hores a l'any de servei d'interpretació i fins a 1.400 fulls de traducció. Així, s'estableix la possibilitat de modificació per l'augment de les hores d'interpretació i fulls necessaris.

Atès que les hores d'interpretació s'abonen en funció de les hores abonades, i els fulls de traducció segons el número de fulls traduïts, una disminució d'hores i fulls executats no comportarà una modificació de contracte.



Aquest augment pot venir motivat pels canvis de perfils de persones ateses en el servei, i que es recullen en els informes mensuals de l'activitat del servei. Si hi ha un augment del perfil de persones que s'adrecen al servei, d'origen de països de llengua no castellana, les necessitats de servei d'interpretació poden augmentar. En tot cas, aquesta ampliació no té perquè plantejar-se de forma continuada al llarg del temps i podria, en tot o en part, activar-se en funció de les necessitats del servei, amb una ampliació màxima de 1.040 hores/any i 250 fulls. L'ampliació s'activarà en el moment que s'hagi gastat el 75% d'hores i fulls anuals previstes al PPT.

LOT 2

A. Ampliació del Servei d'orientació i informació i del Servei de formació i certificació.

En el Plec de Prescripcions Tècniques Particulars s'estableix en la clàusula 2 dels objectius del servei a contractar, en què s'indica que el SOAPI col·labora estretament amb la resta d'entitats i serveis especialitzats que conformen el SAIER, i d'altres serveis municipals i si escau autonòmics i estatals, per a la derivació i atenció conjunta i/o coordinada i per a la recerca de sinèrgies i complementarietats que redundin en benefici de la qualitat i eficiència de l'atenció.

En el lot 1 del present contracte s'estableix en la clàusula 4 del PPT que una de les prestacions a realitzar és derivar al Servei de Primera Acol·lida SOAPI a les persones de recent arribada a la ciutat, segons els canals interns establerts.

En cas que es produeixi un increment d'usuaris a les dependències del SAIER pels motius comentats, tindrà un impacte directe en els serveis a realitzar en el Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades. Aquest impacte quedarà reflectit per un augment dels nivells de servei de la clàusula 7 del PPT, pel que es podrà instar una ampliació de les hores del servei.

Atès a l'increment d'usuaris en el servei es podria donar un increment de peticions de formació de mòduls i l'oferta indicada en el Servei de formació de Mòduls sigui insuficient per a tots els usuaris, pel que es podrà instar una ampliació de les hores de formació.

També cal tenir en compte que en el moment que es desenvolupa aquest plec es preveuen modificacions del Decret 150/2014 del 18 de novembre dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, que regula la formació necessària per obtenir el Certificat del Servei de Primera Acol·lida, i de les instruccions que expliciten la implementació del marc formatiu a l'àmbit municipal, pel que podria augmentar el nombre d'hores de formació, de manera que es podrà instar una ampliació de les hores de formació.

Per aquests motius, en cas d'augment de la demanda es podrà instar una modificació de contracte. Les ampliacions anuals s'establiran en funció de les necessitats del servei, amb un màxim de:

- 200 mòduls de 4 hores per any del Servei addicional de prestació tècnica.
- 150 hores anuals de formació mòduls.
- 3.330 hores anuals de prestació tècnica.

A.1 Mòduls del Servei addicional de prestació tècnica

L'ampliació s'activarà en el moment que s'hagi gastat el 75% dels mòduls previstos en el PPT.

A.2 Formació mòduls



L'ampliació s'activarà en el moment que no hi hagi places disponibles en els mòduls programats en un període de 3 mesos. Aquesta ampliació suposarà la reprogramació de l'oferta formativa existent per tal de concentrar les sessions ja planificades, programar futurs mòduls i executar-los un cop sigui efectiva l'ampliació.

A.3 Hores de prestació tècnica i suport administratiu

L'ampliació s'activarà en cas que l'augment de la demanda es reflecteixi per mitjà dels indicadors mensuals proporcionats pel COGNOS o altres sistemes informàtics de dades de l'Ajuntament de Barcelona en relació als nivells de servei de la clàusula 7 del PPT.

El servei té una capacitat per atendre una mitjana mensual de 1.000 persones en un període d'un any. En cas que l'increment de la mitjana anual, sense comptar el mes d'agost, durant 4 mesos consecutius sigui de 1.300 persones usuàries, es podrà augmentar les hores de prestació tècnica i/o de suport administratiu, segons les necessitats del servei.

LOT 3

A. Ampliació del nombre de places i d'entitats de l'Acord Marc del Programa Nausica.

En el Plec de Prescripcions Tècniques Particulars s'estableix un dimensionament del Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica en base a la situació actual de l'Acord Marc, el qual consta de 120 places, sis entitats homologades i tres lots diferenciats. Tot i que hi ha entitats que gestionen dos o més lots es considera la suma d'entitats 15, ja que cada lot té unes característiques diferenciades i específiques.

Actualment està en licitació un nou Acord Marc el qual manté el nombre de places (120), però s'ha augmentat a quatre lots diferenciats, pel què el nombre total d'entitats podria augmentar.

En cas que l'impacte de l'augment del nombre d'entitats gestores donés lloc a un augment dels nivells de servei de la clàusula 7 en un 50% durant 4 mesos consecutius, excepte el mes d'agost, es podrà instar una modificació de contracte.

Així mateix, el Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica està dimensionat, per un total de 120 places del programa Nausica. En cas que es produís un augment del nombre de places del programa i donés lloc a un augment dels nivells de servei de la clàusula 7 en un 50% durant 4 mesos consecutius, excepte el mes d'agost, es podrà instar una modificació de contracte. Aquest augment d'atenció es veurà recollit en els indicadors mensuals proporcionats pels sistemes informàtics de dades de l'Ajuntament de Barcelona.

Atès tant a l'increment d'entitats gestores com a l'increment d'usuaris en el Programa Nausica, pot ser necessari un increment en el Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica per tal de mantenir el nivell de qualitat del servei indicat en la clàusula 7 del PPT, en què s'especifiquen diferents terminis temporals (valoració en 7 dies laborables, donar resposta en 15 dies i fer petició de plaça en 48 hores). En cas que aquests terminis se superin en un 50% durant 4 mesos consecutius, excepte el mes d'agost, es podrà instar una modificació de contracte i ampliar el servei de prestació tècnica fins a 983 hores anuals.

LOT 4

A. Ampliació del nombre d'entitats del Programa de Promoció de la Mentoria.

En el Plec de Prescripcions Tècniques Particulars s'estableix un dimensionament del Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa de Promoció de la Mentoria en base a la situació actual del Programa de Promoció de la Mentoria.

El programa de Promoció de la Mentoria implica la participació, el finançament a través de subvencions i el seguiment de les entitats que ofereixen recursos habitacionals amb famílies i acompanyament de les mateixes mitjançant les mentories. Durant l'any 2024, l'Ajuntament de Barcelona ha subvencionat a quatre entitats.

El Programa també implica la participació de la comunitat i/o la ciutadania per a la realització d'activitats conjuntes relacionals, emocionals, temporals i puntuals per a establir relacions i creació de grups de referència i/o pertinença.

Atès que el programa de Promoció de la Mentoria té aportació econòmica per mitjà del procés anual de pública concurrència de subvencions, i l'aportació pública anual a la subvenció pot augmentar, amb el conseqüent augment del nombre d'entitats gestores anuals.

Atès que el Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa de Promoció de la Mentoria ha de donar suport tècnic i acompanyament als equips tècnics de totes les entitats que es basen en la Mentoria per a afavorir el seu empoderament i la seva autonomia personal construïda amb la comunitat. El nombre d'entitats vinculades al Programa de Promoció de la Mentoria es pot veure incrementat si els processos de difusió i assessorament a nous ens es consoliden.

Per aquests motius, és necessari tenir previst un increment en el Servei de Suport de coordinació del Programa de Promoció de la Mentoria, per tal de mantenir el nivell de qualitat del servei indicat en la clàusula 7 del PPT.

En cas d'un augment d'entitats del Programa de Promoció de la Mentoria, es podrà instar una modificació de contracte i ampliar el servei de suport administratiu fins a 655 hores.

Clàusula 22. Recepció i termini de garantia

1. La constatació de la correcta execució de les prestacions i la seva posterior recepció s'efectuarà mitjançant acta de conformitat, que s'estendrà dins el termini d'un mes següent al seu lliurament o realització, si es troben en estat de ser rebudes i a satisfacció de l'Ajuntament, tot d'acord amb les previsions de l'article 210 LCSP.
2. S'acordarà la liquidació del contracte dins del termini de trenta dies a comptar des de la data de l'acta de recepció tot d'acord amb les previsions de l'article 210.4 LCSP.
3. A partir de la data de recepció del contracte començarà a computar el termini de garantia, que serà de 1 mes, tot d'acord amb la regulació de l'article 210.3 LCSP.

Clàusula 23. Subcontractació

L'empresa adjudicatària pot subcontractar amb tercers la realització parcial de la prestació amb el compliment dels requisits i obligacions establerts als articles 215 i 216 LCSP. L'incompliment d'aquestes estipulacions legals comportarà les conseqüències establertes a l'apartat 3 de l'article 215 LCSP.

D'acord amb la previsió de l'article 215.2.e) LCSP, l'empresa contractista haurà de realitzar directament, sense possibilitat de subcontractar-les, les següents activitats que es consideren d'especial rellevància o característiques crítiques, segons es motiva en l'expedient:

Són les prestacions de direcció tècnica, prestacions tècniques i prestacions de suport administratiu, sent aquestes les següents:

LOT 1

- Servei de recepció i gestió de cites
- Servei de gestió d'incidències de funcionament de les seus
- Servei de traducció i interpretació
- Servei de comunicació

LOT 2

- Servei de coordinació territorial
- Servei d'orientació i informació
- Servei de certificació del servei de primera acollida de Catalunya

LOT 3

- Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica.

LOT 4

- Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa de Promoció de la Mentoria.

L'empresa contractista està obligada a abonar a les empreses subcontractistes el preu pactat en els terminis i condicions que estableix l'article 216 LCSP.

Les empreses subcontractistes no han de realitzar operacions financeres en paradisos fiscals considerades delictives, -segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.

Quan la subcontractista o subministradora exerceixi davant la contractista principal, en seu judicial o arbitral, accions dirigides a l'abonament de les factures una vegada excedit el termini fixat segons el que preveu l'article 216.2, l'òrgan de contractació ha de retenir provisionalment la garantia definitiva, que no es pot tornar fins que la contractista acrediti la satisfacció íntegra dels drets declarats en la resolució judicial o arbitral ferma que posi terme al litigi. A aquests efectes, la contractista principal ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació l'exercici de qualsevol tipus d'acció dirigida a l'abonament de les factures per les subcontractistes o subministradores.

En cas que els tercers subcontractats tinguin relacions legals amb paradisos fiscals l'empresa adjudicatària ha d'informar d'aquestes relacions a l'òrgan de contractació i presentar-li la documentació descriptiva dels moviments financers i tota la informació relativa a aquestes actuacions de les empreses subcontractistes.

L'empresa contractista està obligada a abonar a les empreses subcontractistes el preu pactat en un termini que no pot ser més desfavorable que el previst en la llei 3/2004, de 29 de desembre, que estableix les mesures de lluita contra la morositat.

La persona responsable del contracte podrà requerir durant l'execució del contracte la verificació del pagament del preu a les empreses subcontractistes.

Així mateix, acabat el termini d'execució i abans de la liquidació, ha de presentar un document que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes.

Clàusula 24. Cessió del contracte

En el present contracte resta prohibida la cessió.

Clàusula 25. Demora en les prestacions

1. D'acord amb la previsió de l'article 192, 193, l'empresa contractista està obligada a complir el contracte dins el termini total i, si és el cas, parcials, fixats per a la seva realització com també dels terminis parcials assenyalats.

2. La mora de l'empresa contractista en l'execució del contracte no necessitarà intimació prèvia per part de l'Administració.

3. Quan l'empresa contractista, per causes a ella imputables, hagués incorregut en demora respecte al compliment del termini total, l'Administració podrà optar per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitzacions diàries en la proporció de 0,60 euros per cada 1.000 euros del preu del contracte (IVA exclòs), tot d'acord amb la previsió de l'article 193.3 LCSP.

Cada vegada que les penalitzacions per demora, arribin a un múltiple del 5 per 100 del preu del contracte, l'IVA exclòs, l'òrgan de contractació podrà resoldre el contracte o acordar-ne la continuïtat amb imposició de noves penalitzacions.

4. En la tramitació de l'expedient es donarà audiència a l'empresa contractista perquè pugui formular al·legacions en el termini de cinc dies hàbils i l'òrgan de contractació resoldrà, prèvia emissió dels informes pertinents.

5. L'empresa contractista podrà procedir a la suspensió del compliment del contracte per manca de pagament, sempre que la demora sigui superior a quatre mesos.

Clàusula 26. Responsabilitat en l'execució del contracte

L'empresa contractista resta subjecta a les responsabilitats i sancions establertes amb caràcter general en la LCSP i, especialment, les prescrites en article 201 quan a les obligacions socials, ambiental i laborals.

A més es tipifiquen els següents incompliments:

a) Incompliments molt greus:

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan produeixi un perjudici substancial en l'execució del contracte i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions.

- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals que posi en perill les persones i/o les instal·lacions.
- L'incompliment de les mesures a favor del dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones.
- L'incompliment d'allò establert per a la conciliació corresponsible del temps laboral, familiar i personal.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- L'establiment de pactes entre contractista i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'Ajuntament per al contractista.
- L'incompliment de les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat.
- La no substitució dels professionals en cas de baixa.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest plec.

b) Incompliments greus:

- La falsedat de la declaració de l'empresa contractista o subcontractista de no tenir cap relació financera o econòmica en un paradís fiscal o falsedat en què aquesta relació és legal, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi incompliment molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment, que no constitueixi incompliment molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'aportació per part de la subcontractista o subministradora a l'òrgan de contractació de la resolució judicial o arbitral ferma que acrediti la manca de pagament en termini del contractista principal, sempre que aquesta demora en el pagament no estigui motivada per l'incompliment de les obligacions contractuals assumides per la subcontractista o subministradora en l'execució de la prestació. (La penalitat podrà assolir el 5% del preu del contracte i podrà reiterar-se cada mes si persisteix l'impagament, fins un màxim del 50% del preu del contracte). La garantia definitiva respondrà de les penyalitats que s'imposin per aquest motiu.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.
- L'incompliment de la obligació de facilitar la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadors als que afecti la subrogació.
- Amagar informació sensible, i especialment aquella de què se'n puguin derivar responsabilitats a l'Ajuntament.
- Que el servei no es trobi en funcionament dins els horaris establerts per l'Ajuntament, sense que hi hagi cap causa de força major que ho justifiqui.
- Incompliments relatius a la difusió del servei i drets d'imatge.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest plec.

c) Incompliments lleus:

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi incompliment molt greu o greu.
- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.
- El fet de no comunicar els canvis que es portin a terme en el servei abans de fer-se efectius, o de manera immediata en cas de situació urgent.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en aquest plec.

- Penyalitats contractuals

Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, l'Ajuntament pot aplicar les penalitats següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

- a) Incompliments molt greus: multa de fins a un 10 per 100 del preu del contracte, entès com a import d'adjudicació o del pressupost base de licitació, quan el preu es determini en funció de preus unitaris
- b) Incompliments greus: multa de fins a un 6 per 100 del preu del contracte.
- c) Incompliments lleus: multa de fins a un 3 per 100 del preu del contracte.

En cas que l'empresa adjudicatària subcontracti part de l'execució del contracte sense donar compliment a l'obligació legal de la seva comunicació a l'Ajuntament s'imposarà al contractista una penalitat de fins a un 50% de l'import del subcontracte o es podrà resoldre el contracte si comporta incompliment de l'obligació principal del contracte.

En cas que s'estableixin pactes entre contractista i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'Ajuntament per al contractista, comportarà la imposició d'una penalitat de com a màxim el 10% de l'import d'adjudicació.

El/la responsable del contracte, en el cas que consideri que l'empresa contractista ha incorregut en alguna de les causes enumerades anteriorment d'incompliment susceptibles de penalitats, ha d'elaborar un informe indicant els incompliments detectats així com les seves corresponents penalitats, i el comunicarà a l'empresa contractista per tal que pugui fer les al·legacions que consideri oportunes en el termini màxim de 15 dies hàbils a comptar des del seu lliurament degudament acreditat. Finalitzat aquest termini el/la responsable del contracte estudiarà les al·legacions si ni ha i elevarà la proposta definitiva d'imposició a l'òrgan de contractació per a l'aprovació de la corresponent resolució d'imposició. Aquesta resolució serà immediatament executiva.

De conformitat amb la Sentència del Tribunal suprem de data 21 de maig de 2019, la imposició de penalitats no està subjecte a cap termini de caducitat.

- Cobrament de les penalitzacions per demora i per penalitats

L'import de les penalitzacions per demora i de les penalitats pot fer-se efectiu deduint-lo en el/s document/s comptable/s de reconeixement de l'obligació, sense perjudici que la garantia respongui de l'efectivitat d'aquelles en els termes legalment previstos.

L'Ajuntament podrà aplicar l'import de les penalitzacions, total o parcialment, en compensació de deutes del contractista, per raó del contracte i amb independència dels danys i perjudicis que pugui reclamar.

En virtut de les prerrogatives establertes als articles 190 i 196 de la LCSP, l'òrgan de contractació pot –un cop escoltada l'empresa contractista- declarar la responsabilitat causada a tercers o al propi Ajuntament que li sigui imputable arran de l'execució del contracte, determinar l'import a què ha de fer front en concepte d'indemnització de danys i perjudicis i procedir a l'execució total o parcial de la garantia definitiva constituïda i, si s'escau, a fer efectiu l'import restant a càrrec de l'assegurança de responsabilitat civil exigida en aquest plec i a iniciar, si escau, el corresponent procediment de rescabament a més a més, d'aplicar la penalitat corresponent.

Clàusula 27. Resolució del contracte

1. El present contracte podrà ser resolt per qualsevol de les causes previstes a l'article 211 i 313 LCSP.
2. A part de les establertes a l'esmentat Plec, constitueixen causes específiques de resolució:
 - a) La demora en l'inici de les prestacions.
 - b) L'incompliment greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
 - c) L'incompliment de la normativa municipal sobre comunicació de les prestacions quan afecti substancialment l'eficiència del contracte.
 - d) L'incompliment de les condicions ambientals establertes en aquest plec i en el de prescripcions tècniques.
 - e) L'incompliment de les clàusules i obligacions essencials del contracte incloent les condicions especials d'execució quan aquest incompliment hagi estat qualificat d'infracció greu i concorregui dol, culpa o negligència de l'empresa i, si es tracta de clàusules essencials, sempre que hagi donat lloc a la imposició de penalitats o a la indemnització de danys i perjudicis.
 - f) L'incompliment amb dol i mala fe de les previsions del Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016 de paradisos Fiscals.
 - g) La situació de l'empresa contractista durant l'execució del contracte en causa legal de prohibició de contractar.
 - h) Les altres establertes legalment per aquest tipus de contracte.
 - i) L'incompliment reiterat de qualsevol de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec que no tinguin caràcter d'obligació contractual essencial.
 - j) No haver guardat la deguda reserva respecte a les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que ha tingut coneixement amb ocasió del contracte.
 - k) L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte quan produeixi un perjudici molt greu.
 - l) L'incompliment de les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat.
 - m) Satisfer salaris per imports inferiors als establerts al conveni sectorial de referència indicat a la clàusula segona d'aquest plec.
 - n) Totes aquelles causes que s'hagin establert en aquest plec.

Clàusula 28. Recursos administratius i judicials

1. Són susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, les actuacions previstes a l'article 44.1 LCSP.

Aquest recurs té caràcter potestatiu, i s'interposarà davant el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic.

Alternativament, es podrà interposar recurs contenciós administratiu, de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Contra els actes susceptibles de recurs especial no procedeix la interposició de recursos administratius ordinaris.

2. Contra els actes que adopti l'òrgan de contractació en relació amb els efectes, compliment i extinció d'aquest contracte que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, procedirà la interposició del recurs administratiu ordinari que correspongui d'acord amb el que estableix la Llei 26/2010, del 3 d'agost, del règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i la legislació bàsica del procediment administratiu comú; o del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Clàusula 29. Transparència, integritat i conflicte d'interessos

Obligacions en matèria de transparència i accés a la informació pública

1. Lliurament d'informació per a publicitat activa

L'empresa adjudicatària resta obligada a facilitar la informació referent a les activitats directament relacionades amb l'exercici de funcions públiques, la gestió de serveis públics i la percepció de fons públics establerta en el Títol II de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

2. Retribucions de les persones directives

Si el volum de negoci de l'empresa vinculat a activitats dutes a terme per compte de les administracions públiques supera el vint-i-cinc per cent del volum general de l'empresa adjudicatària, aquesta resta obligada a informar de les retribucions percebudes pels seus càrrecs directius, o bé, en cas contrari, presentar una declaració responsable informant del percentatge estimat que han suposat en el volum de negoci de l'empresa les activitats directament relacionades amb les administracions públiques durant el darrer exercici tancat.

3. Personal adscrit

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar, a l'inici del contracte i, si s'escau, anualment fins a la seva finalització, la relació dels llocs ocupats per personal adscrit al contracte que comportin dur a terme una activitat, un servei o una obra amb caràcter permanent en una dependència o un establiment públic, així com el règim de dedicació i el règim retributiu d'aquest personal i les tasques que duu a terme.

4. Dret d'accés a la informació pública

En compliment de les obligacions de transparència a les quals resta sotmesa, l'empresa contractista es compromet a facilitar, en el termini i en les condicions que s'estableixi en cada requeriment, aquella informació que li sigui requerida per tal de fer efectiu el dret d'accés exercit pels ciutadans, en relació a la prestació contractada.

5. Qualitat dels serveis públics

Els licitadors hauran de lliurar un compromís explicitant les condicions i obligacions que assumeixen en relació a la qualitat, l'accés al servei i els requisits de prestació del servei, els drets i els deures dels usuaris, les facultats.

L'incompliment d'aquestes obligacions es regira d'acord amb el règim sancionador de la Llei 19/2014, de 29 de desembre.

Obligacions en matèria d'integritat i els conflictes d'interès

1. Principis ètics i codi de conducta

En els processos de contractació pública municipal, les empreses licitadores i contractistes, les empreses subcontractistes i els proveïdors i mitjans externs, regiran la seva activitat d'acord amb els principis ètics i els valors generals d'actuació continguts en el Codi ètic i de conducta de l'Ajuntament de Barcelona, en aplicació de l'article 3.2 d'aquest codi, aprovat per acord del Plenari del Consell Municipal, el 30 de juny de 2017 i publicat a la Gasetta municipal del dia 13 de desembre de 2017.

De conformitat amb allò establert als articles 1.1 i 64 de la LCSP, les empreses licitadores i contractistes assumeixen les obligacions següents:

1. Respectar els principis d'igualtat, lliure concurrència, transparència i integritat.
2. No sol·licitar, directament o indirectament, que un càrrec o empleat públic influeixi en l'adjudicació del contracte.
3. Respectar els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva, i abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència, com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).
4. Denunciar a l'òrgan de contractació o a la Direcció de Serveis d'Anàlisi, com a Òrgan Gestor de la Bústia Ètica i de Bon Govern de l'Ajuntament de Barcelona, qualsevol acte, conducta o situació irregular dels quals es tingui coneixement i que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes, especialment aquells dirigits a les finalitats esmentades en els apartats anteriors.
5. Comunicar immediatament a l'òrgan de contractació o a la Direcció de Serveis d'Anàlisi, com a Òrgan Gestor de la Bústia Ètica i òrgan de suport tècnic-jurídic del Comitè d'Ètica de l'Ajuntament de Barcelona, les possibles situacions de conflicte d'interès, aparent o real i, en general, qualsevol situació d'incompliment de les pautes de conducta en matèria contractual del Codi ètic i de conducta de l'Ajuntament de Barcelona de la qual tinguessin coneixement en l'àmbit del procés de contractació.
6. No oferir ni facilitar a càrrecs o empleats públics avantatges personals o materials, ni per a ells mateixos ni per a persones vinculades amb el seu entorn familiar o social, incloent els del cònjuge o persona amb qui convisqui en anàloga relació d'afectivitat, els familiars dins del quart grau de consanguinitat o segon grau d'afinitat.
7. Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte dels contractes.
8. No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
9. Respectar els acords i les normes de confidencialitat.



10. Col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen als adjudicataris en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertocuin de forma directa per previsió legal.

11. Aplicar la màxima diligència en el coneixement, foment i compliment de la legalitat vigent.

12. Garantir el principi d'indemnitat als denunciants d'irregularitats, d'acord amb el que disposen les Normes Reguladores de la Bústia Ètica i de Bon Govern de l'Ajuntament de Barcelona aprovades el 6 d'octubre de 2017 i publicades al Bolletí Oficial de la Província de 16 de gener de 2017 i en sintonia amb la Directiva 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2019, relativa a la protecció de les persones que informen sobre infraccions del Dret de la Unió (Diari Oficial de la Unió Europea de 26-11-2019).

13. Sotmetre's a l'àmbit d'aplicació objectiu de la Bústia Ètica i de Bon Govern de l'Ajuntament de Barcelona en les seves relacions amb l'Ajuntament de Barcelona i amb les persones, en el marc de l'execució del contracte i en especial, en la prestació de serveis públics municipals de conformitat amb el que disposa l'apartat d) de l'article 4 de les seves Normes Reguladores.

Conseqüències de l'incompliment

L'incompliment per les empreses licitadores de les regles de conducta definides en aquesta clàusula pot derivar en causa de prohibició de contractar si concorren els requisits de l'article 71 LCSP.

En relació amb l'empresa contractista i les empreses subcontractistes i proveïdores i mitjans auxiliars, les regles de conducta definides en aquesta clàusula són obligacions contractuals essencials i la seva infracció es qualifica com a incompliment molt greu si concorre dol, culpa o negligència de l'empresa, amb imposició de penaltats, segons la previsió de l'article 192.1 de la LCSP o la resolució del contracte, d'acord amb el que preveu l'article 211.1.f) de la LCSP i eventual determinació de causa de prohibició de contractar segons la previsió de l'article 71.2.c).

Barcelona, data de signatura electrònica

L'Administradora

Signat: Asunción Pinillos Aula

ANNEX 1:

MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE COMPLEMENTÀRIA AL DEUC

El/la sotasignat/da, el/la senyor/a,
amb DNI/NIE núm., en nom propi/en qualitat de representant legal de la
persona física/jurídica,
amb NIF, amb l'adreça de correu electrònic següent per rebre les comunicacions
electròniques@..... i als efectes de licitar en el procediment
d'adjudicació dels "Serveis de suport als Serveis de Primera Acollida i als Serveis d'Atenció
Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats
(SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut,
Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible, (assenyalar quin lot)
Lot 1: Servei de Primera atenció i informació (SPAI); Lot 2: Servei d'Orientació i
Acompanyament a persones immigrades (SOAPI); Lot 3: Servei de Suport del Programa
Nausica; Lot 4: Servei de Suport de Promoció de Mentoria", núm. Contracte 001_25000593,
núm. Expedient 20240271.

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT

Que l'esmentada persona física/jurídica:

- ☐ No es troba incursa en cap **prohibició de contractar** amb l'Administració de les establertes a l'art. 71 LCSP.
- ☐ Compleix les obligacions legals en matèria de prevenció de **riscos laborals**.
- ☐ Compleix les obligacions legals en matèria **d'igualtat efectiva de dones i homes**.

Està inscrita en el següent **registre electrònic**:

- ☐ en el Registre electrònic d'empreses licitadores de la Generalitat de Catalunya (RELI) i tota la documentació que hi figura manté la seva vigència i no ha estat modificada.
- ☐ en el *Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado* (ROLECE) i tota la documentació que hi figura manté la seva vigència i no ha estat modificada.
- ☐ en el Registre electrònic d'empreses licitadores de *indicar nom del registre i Comunitat Autònoma* i tota la documentació que hi figura manté la seva vigència i no ha estat modificada.

☐ No està inscrita en cap dels anteriors registres electrònics.

Que l'empresa/entitat que representa, o les seves filials o interposades:

- ☐ No realitza/en operacions financeres en **paradisos fiscals** considerades delictives, - segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.
- ☐ Té/tenen relacions legals amb **paradisos fiscals** i presenta la següent documentació descriptiva dels moviments financers i tota la informació relativa a aquestes actuacions:
.....

☐ No realitza/en operacions que vulnerin el que estipula la Declaració Universal dels **Drets Humans**, adoptada i proclamada per la 183^a Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides, així com tampoc cap disposició de dret internacional que vinculi l'Estat Espanyol, relativa als drets humans, la dignitat humana o als principis generals que els regeixen: Sistema Universal de Protecció i Garantia dels Drets Humans, Sistemes Regionals de Protecció i Garantia dels Drets Humans i Dret Internacional Humanitari.

☐ No intervé/venen en operacions amb tercers operadors els quals vulnerin el que estipula la Declaració Universal dels Drets Humans, adoptada i proclamada per la 183^a Assemblea General de l'Organització de les Nacions Unides, així com tampoc cap disposició de dret internacional que vinculi l'Estat Espanyol, relativa als drets humans, la dignitat humana o als principis generals que els regeixen: Sistema Universal de Protecció i Garantia dels Drets Humans, Sistemes Regionals de Protecció i Garantia dels Drets Humans i Dret Internacional Humanitari.

persones treballadores que executen aquest contracte i a aportar anualment aquesta declaració al llarg de tota la vigència del contracte.

*Opcional si declara **la confidencialitat** d'algun document, informació o aspecte de l'oferta.*

En relació amb la documentació aportada en el sobre/es, considera **confidencials** els següents documents, informacions i aspectes de l'oferta per raó de la seva vinculació a secrets tècnics o comercials:

- 1.-
- 2.-
- 3.-
-

Que l'esmentat caràcter confidencial es justifica en les següents raons:

- 1.-
- 2.-
- 3.-
-

☐ Ofereix les garanties necessàries per aplicar les mesures tècniques i organitzatives que calguin en el **tractament de dades de caràcter personal** de la manera següent: *(escollir una de les tres opcions).*

☐ mitjançant adhesió al codi de conducta

☐ segons certificació emesa per la entitat de certificació segons l'Esquema de Certificació de Persones per a la categoria de "Delegat de Protecció de Dades".

☐ mitjançant aquesta declaració responsable.

☐ En cas de resultar adjudicatària no subcontractarà el tractament de dades de caràcter personal i els serveis associats i declararà, abans de la formalització del contracte, la ubicació dels servidors on es farà el tractament de les dades personals objecte del contracte i dels serveis associats als mateixos.

☐ En cas de resultar adjudicatària subcontractarà el tractament de les dades de caràcter personal i els serveis associats amb l'empresa, amb NIF L'empresa subcontractada, abans de la formalització del contracte, declararà

la ubicació dels servidors on es farà el tractament de les dades personals objecte del contracte i dels serveis associats als mateixos.

*Obligatori si la licitadora és **empresa/entitat estrangera** i el contracte s'executa en territori espanyol*

- ☐ Accepta **sotmetre's a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols** de qualsevol ordre, per a totes les incidències que de manera directa o indirecta puguin sorgir del contracte, amb renúncia, si s'escau, al fur jurisdiccional estranger que pugui correspondre a l'empresa/entitat licitadora.

*[Signatura electrònica]*¹

¹ En cas d'Unió Temporal d'Empreses (UTE) cal presentar una declaració responsable per cadascuna de les empreses/entitats que en formaran part.

ANNEX 2 :

OFERTA ECONÒMICA I DE CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AUTOMÀTICS LOT 1

El/la sotasignat/da, el senyor/a, amb DNI/NIE núm., en nom propi/ en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica, amb NIF, amb l'adreça de correu electrònic per rebre les comunicacions electròniques@....., assabentat/ada de les condicions exigides per optar a l'adjudicació del contracte núm. 001_25000593, Expedient 20240271, que té per objecte els Serveis de suport als Serveis de Primera Acol·lida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible, Lot 1: Servei de Primera atenció i informació (SPAI) i es compromet a realitzar-lo amb subjecció al plec de clàusules administratives particulars i al de prescripcions tècniques, i pel preu de euros (*en lletres i xifres*), amb el desglossament següent:

Preu net (sense IVA): €
Tipus IVA: %
Import IVA: €

Preu total del contracte: €

Aquest **preu net (sense IVA)** es desglossa en els costos directes i indirectes següents i els costos salarials següents aplicant el conveni

Costos directes ²	Import €
...	
...	
Costos salarials (<i>si els costos salarials formen part del preu</i>)	
TOTAL	Suma costos directes

Costos indirectes	Import €
Despeses generals d'estructura	
...	
...	
TOTAL	Suma costos indirectes

Benefici industrial	
----------------------------	--

TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes + Benefici industrial)	
--	--

² **Costos directes:** aquells que s'associen amb el producte d'una forma molt clara, sense necessitat de cap tipus de repartiment. Matèries Primeres, Mà d'Obra Directa.

Costos indirectes: aquells que no poden ser aplicats directament a un producte, ni a un centre de cost. Costos Indirectes de Producció (CIP): Ma d'Obra Indirecta, costos d'aprovisionament o producció. Costos Indirectes Generals (CIG): els no necessaris per fabricar, com ara comercials, d'administració i financers.

I ofereix els següents preus:

A) Preu global (o a tant alçat), corresponent a la gestió del servei habitual:
..... euros (sense IVA)

B) Preus unitaris sense IVA (part variable per serveis específics):

	PREU UNITARI LICITACIÓ	PREU UNITARI OFERT
Servei addicional de recepció i gestió de cites (per mòduls de servei de 4 hores de professional)	92,674 euros	
Servei addicional de vigilància (per mòduls de servei de 4 hores de professional)	101,651 euros	
Servei d'interpretació (per hora de servei)	42,114 euros	
Servei de traducció (per fulla traduïda)	27,094 euros	
Servei de supervisió (per hora de servei)	150,480 euros	
Servei de formació (per hora de servei)	114,00 euros	

Així mateix presenta la següent **OFERTA RELATIVA ALS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES MITJANÇANT LA UTILITZACIÓ DE FÓRMULES** (criteris automàtics):

2. Que es compromet a incrementar les hores de formació de les persones treballadores adscrites al servei per sobre les hores previstes en el conveni corresponent, en un percentatge de%.

3. Que ofereix (núm.) dispositius de trucada a tres pels despatxos d'entrevista i punts d'atenció dels diferents serveis i entitats del SAIER per tal de facilitar la interpretació telefònica.

4. Que SI/NO (assenyalar l'opció) es compromet a l'atenció del servei en altres llengües addicionals a les obligatòries descrites en la clàusula 4.5.2 del Plec de Prescripcions Tècniques, que ha de ser una de les cinc següents: Wòlof, Rus, Georgià, Bambara i Urdú (assenyalar quina/es serien).

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT:

1.- Que el nombre de persones amb coneixements lingüístics i dels contextos culturals diversos que incorporarà en l'execució de l'objecte del contracte serà de: persones

2.- Que aquest nombre és superior al mínim obligatori indicat en la condició especial d'execució "**Contractació professionals coneixedors dels contextos culturals diversos**" i que si resulta proposada adjudicatària incorporarà en l'execució del contracte el nombre compromès en aquesta oferta de persones treballadores amb coneixements lingüístics i dels contextos culturals diversos.

3.- Que en la contractació laboral de les persones que formen part d'aquesta oferta es complirà l'exigència del requisit que siguin coneixedores dels lingüístics i dels contextos culturals diversos que s'hagin establert en el PCAP.

4.- Que, en cas de resultar contractista es compromet a presentar, en els primers 10 dies posteriors a la formalització del contracte, els documents acreditatius corresponents als coneixements lingüístics i dels contextos culturals diversos que acrediten que les persones treballadores que executaran el contracte de resultes de l'aplicació d'aquesta oferta de millora disposen dels coneixements lingüístics i culturals diversos establerts com a obligatoris en els plecs, així com els que acrediten la seva contractació laboral i incorporació en el servei.

ADVERTÈNCIA: Cadascun dels sobres electrònics presentats per l'empresa licitadora únicament ha d'incloure la documentació per a la qual està destinat. Si dins d'un sobre s'inclou informació que permet el coneixement anticipat d'una part de l'oferta, infringint així el secret de la mateixa i afectant l'objectivitat de la valoració i el tractament igualitari de les empreses licitadores, implicarà l'exclusió de la licitació.

[Signatura electrònica]

ANNEX 2:

OFERTA ECONÒMICA I DE CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AUTOMÀTICS LOT 2

El/la sotasignat/da, el senyor/a, amb DNI/NIE núm., en nom propi/ en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica, amb NIF, amb l'adreça de correu electrònic per rebre les comunicacions electròniques@....., assabentat/ada de les condicions exigides per optar a l'adjudicació del contracte núm. 001_25000593, Expedient 20240271, que té per objecte els Serveis de suport als Serveis de Primera Acol·lida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible, Lot 2: Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI), i es compromet a realitzar-lo amb subjecció al plec de clàusules administratives particulars i al de prescripcions tècniques, i pel preu de euros (en lletres i xifres), amb el desglossament següent:

Preu net (sense IVA): €
Tipus IVA: %
Import IVA: €

Preu total del contracte: €

Aquest **preu net (sense IVA)** es desglossa en els costos directes i indirectes següents i els costos salarials següents aplicant el conveni

Costos directes ³	Import €
...	
...	
Costos salarials (si els costos salarials formen part del preu)	
TOTAL	Suma costos directes

Costos indirectes	Import €
Despeses generals d'estructura	
...	
...	
TOTAL	Suma costos indirectes

Benefici industrial	
----------------------------	--

TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes + Benefici industrial)	
--	--

³ **Costos directes:** aquells que s'associen amb el producte d'una forma molt clara, sense necessitat de cap tipus de repartiment. Matèries Primeres, Mà d'Obra Directa.

Costos indirectes: aquells que no poden ser aplicats directament a un producte, ni a un centre de cost. Costos Indirectes de Producció (CIP): Ma d'Obra Indirecta, costos d'aprovisionament o producció. Costos Indirectes Generals (CIG): els no necessaris per fabricar, com ara comercials, d'administració i financers.

I ofereix els següents preus:

A) Preu global (o a tant alçat), corresponent a la gestió del servei habitual:
..... euros (sense IVA)

B) Preus unitaris sense IVA (part variable per serveis específics):

	PREU UNITARI LICITACIÓ	PREU UNITARI OFERT
Servei de formació de Mòduls (per hora de servei)	55,619 euros	
Servei addicional de prestacions tècniques (per mòduls de servei de 4 hores de professional)	11,070 euros	

Així mateix presenta la següent **OFERTA RELATIVA ALS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES MITJANÇANT LA UTILITZACIÓ DE FÓRMULES** (criteris automàtics):

2. Que es compromet a incrementar les hores de formació de les persones treballadores adscrites al servei per sobre les hores previstes en el conveni corresponent, en un percentatge de%.

3. Que SI/NO (assenyalar l'opció) es compromet a l'atenció del servei en altres llengües addicionals a les obligatòries descrites en la clàusula 4.4 del Plec de Prescripcions Tècniques, que ha de ser una de les tres següents: Anglès, Francès i Àrab (assenyalar quina/es serien).

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT:

1.- Que el nombre de persones amb coneixements lingüístics i dels contextos culturals diversos que incorporarà en l'execució de l'objecte del contracte serà de: persones

2.- Que aquest nombre és superior al mínim obligatori indicat en la condició especial d'execució **"Contractació professionals coneixedors dels contextos culturals diversos"** i que si resulta proposada adjudicatària incorporarà en l'execució del contracte el nombre compromès en aquesta oferta de persones treballadores amb coneixements lingüístics i dels contextos culturals diversos.

3.- Que en la contractació laboral de les persones que formen part d'aquesta oferta es complirà l'exigència del requisit que siguin coneixedores dels lingüístics i dels contextos culturals diversos que s'hagin establert en el PCAP.

4.- Que, en cas de resultar contractista es compromet a presentar, en els primers 10 dies posteriors a la formalització del contracte, els documents acreditatius corresponents als coneixements lingüístics i dels contextos culturals diversos que acrediten que les persones treballadores que executaran el contracte de resultes de l'aplicació d'aquesta oferta de millora disposen dels coneixements lingüístics i culturals diversos establerts com a obligatoris en els plecs, així com els que acrediten la seva contractació laboral i incorporació en el servei.

ADVERTÈNCIA: Cadascun dels sobres electrònics presentats per l'empresa licitadora únicament ha d'incloure la documentació per a la qual està destinat. Si dins d'un sobre s'inclou informació que permet el coneixement anticipat d'una part de l'oferta, infringint així el secret de la mateixa i afectant l'objectivitat de la valoració i el tractament igualitari de les empreses licitadores, implicarà l'exclusió de la licitació.

[Signatura electrònica]

ANNEX 2:

OFERTA ECONÒMICA I DE CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AUTOMÀTICS LOT 3

El/la sotasignat/da, el senyor/a, amb DNI/NIE núm., en nom propi/ en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica, amb NIF, amb l'adreça de correu electrònic per rebre les comunicacions electròniques@....., assabentat/ada de les condicions exigides per optar a l'adjudicació del contracte núm. 001_25000593, Expedient 20240271, que té per objecte els Serveis de suport als Serveis de Primera Acollida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible, Lot 3: Servei de Suport del Programa Nausica, i es compromet a realitzar-lo amb subjecció al plec de clàusules administratives particulars i al de prescripcions tècniques, i pel preu de euros (*en lletres i xifres*), amb el desglossament següent:

Preu net (sense IVA): €
Tipus IVA: %
Import IVA: €

Preu total del contracte: €

Aquest **preu net (sense IVA)** es desglossa en els costos directes i indirectes següents i els costos salarials següents aplicant el conveni

Costos directes ⁴	Import €
...	
...	
Costos salarials (<i>si els costos salarials formen part del preu</i>)	
TOTAL	Suma costos directes

Costos indirectes	Import €
Despeses generals d'estructura	
...	
...	
TOTAL	Suma costos indirectes

Benefici industrial	
----------------------------	--

TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes + Benefici industrial)	
--	--

⁴ **Costos directes:** aquells que s'associen amb el producte d'una forma molt clara, sense necessitat de cap tipus de repartiment. Matèries Primeres, Mà d'Obra Directa.

Costos indirectes: aquells que no poden ser aplicats directament a un producte, ni a un centre de cost. Costos Indirectes de Producció (CIP): Ma d'Obra Indirecta, costos d'aprovisionament o producció. Costos Indirectes Generals (CIG): els no necessaris per fabricar, com ara comercials, d'administració i financers.

Així mateix presenta la següent **OFERTA RELATIVA ALS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES MITJANÇANT LA UTILITZACIÓ DE FÓRMULES** (criteris automàtics):

2. Que es compromet a incrementar les hores de formació de les persones treballadores adscrites al servei per sobre les hores previstes en el conveni corresponent, en un percentatge de%.

3. Que ofereix (núm.) sessions per la realització de cicles de conferències per tal de difondre les conclusions dels grups de treball del Programa Nausica.

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT:

1.- Que el nombre de persones amb coneixements lingüístics i dels contextos culturals diversos que incorporarà en l'execució de l'objecte del contracte serà de: persones

2.- Que aquest nombre és superior al mínim obligatori indicat en la condició especial d'execució "**Contractació professionals coneixedors dels contextos culturals diversos**" i que si resulta proposada adjudicatària incorporarà en l'execució del contracte el nombre compromès en aquesta oferta de persones treballadores amb coneixements lingüístics i dels contextos culturals diversos.

3.- Que en la contractació laboral de les persones que formen part d'aquesta oferta es complirà l'exigència del requisit que siguin coneixedores dels lingüístics i dels contextos culturals diversos que s'hagin establert en el PCAP.

4.- Que, en cas de resultar contractista es compromet a presentar, en els primers 10 dies posteriors a la formalització del contracte, els documents acreditatius corresponents als coneixements lingüístics i dels contextos culturals diversos que acrediten que les persones treballadores que executaran el contracte de resultes de l'aplicació d'aquesta oferta de millora disposen dels coneixements lingüístics i culturals diversos establerts com a obligatoris en els plecs, així com els que acrediten la seva contractació laboral i incorporació en el servei.

ADVERTÈNCIA: Cadascun dels sobres electrònics presentats per l'empresa licitadora únicament ha d'incloure la documentació per a la qual està destinat. Si dins d'un sobre s'inclou informació que permet el coneixement anticipat d'una part de l'oferta, infringint així el secret de la mateixa i afectant l'objectivitat de la valoració i el tractament igualitari de les empreses licitadores, implicarà l'exclusió de la licitació.

[Signatura electrònica]

ANNEX 2:

OFERTA ECONÒMICA I DE CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AUTOMÀTICS LOT 4

El/la sotasignat/da, el senyor/a, amb DNI/NIE núm., en nom propi/ en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica, amb NIF, amb l'adreça de correu electrònic per rebre les comunicacions electròniques@....., assabentat/ada de les condicions exigides per optar a l'adjudicació del contracte núm. 001_25000593, Expedient 20240271, que té per objecte els Serveis de suport als Serveis de Primera Acol·lida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible, Lot 4: Servei de Suport de Promoció de Mentoria, i es compromet a realitzar-lo amb subjecció al plec de clàusules administratives particulars i al de prescripcions tècniques, i pel preu de euros (*en lletres i xifres*), amb el desglossament següent:

Preu net (sense IVA): €
Tipus IVA: %
Import IVA: €

Preu total del contracte: €

Aquest **preu net (sense IVA)** es desglossa en els costos directes i indirectes següents i els costos salarials següents aplicant el conveni

Costos directes ⁵	Import €
...	
...	
Costos salarials (<i>si els costos salarials formen part del preu</i>)	
TOTAL	Suma costos directes

Costos indirectes	Import €
Despeses generals d'estructura	
...	
...	
TOTAL	Suma costos indirectes

Benefici industrial	
----------------------------	--

TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes + Benefici industrial)	
--	--

⁵ **Costos directes:** aquells que s'associen amb el producte d'una forma molt clara, sense necessitat de cap tipus de repartiment. Matèries Primeres, Mà d'Obra Directa.

Costos indirectes: aquells que no poden ser aplicats directament a un producte, ni a un centre de cost. Costos Indirectes de Producció (CIP): Ma d'Obra Indirecta, costos d'aprovisionament o producció. Costos Indirectes Generals (CIG): els no necessaris per fabricar, com ara comercials, d'administració i financers.

Així mateix presenta la següent **OFERTA RELATIVA ALS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES MITJANÇANT LA UTILITZACIÓ DE FÓRMULES** (criteris automàtics):

2. Que es compromet a incrementar les hores de formació de les persones treballadores adscrites al servei per sobre les hores previstes en el conveni corresponent, en un percentatge de%.

3. Que SI/NO (assenyalar l'opció) es compromet a incloure subtítols amb audiodescripció als materials audiovisuals.

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT:

1.- Que el nombre de persones amb coneixements lingüístics i dels contextos culturals diversos que incorporarà en l'execució de l'objecte del contracte serà de: persones

2.- Que aquest nombre és superior al mínim obligatori indicat en la condició especial d'execució **"Contractació professionals coneixedors dels contextos culturals diversos"** i que si resulta proposada adjudicatària incorporarà en l'execució del contracte el nombre compromès en aquesta oferta de persones treballadores amb coneixements lingüístics i dels contextos culturals diversos.

3.- Que en la contractació laboral de les persones que formen part d'aquesta oferta es complirà l'exigència del requisit que siguin coneixedores dels lingüístics i dels contextos culturals diversos que s'hagin establert en el PCAP.

4.- Que, en cas de resultar contractista es compromet a presentar, en els primers 10 dies posteriors a la formalització del contracte, els documents acreditatius corresponents als coneixements lingüístics i dels contextos culturals diversos que acrediten que les persones treballadores que executaran el contracte de resultes de l'aplicació d'aquesta oferta de millora disposen dels coneixements lingüístics i culturals diversos establerts com a obligatoris en els plecs, així com els que acrediten la seva contractació laboral i incorporació en el servei.

ADVERTÈNCIA: Cadascun dels sobres electrònics presentats per l'empresa licitadora únicament ha d'incloure la documentació per a la qual està destinat. Si dins d'un sobre s'inclou informació que permet el coneixement anticipat d'una part de l'oferta, infringint així el secret de la mateixa i afectant l'objectivitat de la valoració i el tractament igualitari de les empreses licitadores, implicarà l'exclusió de la licitació.

[Signatura electrònica]

ANNEX 3:

CONDICIÓ ESPECIAL D'EXECUCIÓ DE CONTRACTACIÓ DE PROFESSIONALS CONEIXEDORS DELS CONTEXTOS CULTURALS DIVERSOS

El/la sotasignat/da, el senyor/a, amb DNI/NIE núm., en nom propi/ en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica, amb NIF, amb l'adreça de correu electrònic per rebre les comunicacions electròniques@..... i als efectes de licitar en el procediment d'adjudicació dels "Serveis de suport als Serveis de Primera Acol·lida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible, (assenyalar quin lot) Lot 1: Servei de Primera atenció i informació (SPAI); Lot 2: Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI); Lot 3: Servei de Suport del Programa Nausica; Lot 4: Servei de Suport de Promoció de Mentoria", núm. Contracte 001_25000593, núm. Expedient 20240271.

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT:

Que, les persones treballadores que en cas de resultar contractista contractarà i incorporarà en l'execució del contracte en compliment de les obligacions disposades per la Condició Especial d'Execució, a més d'acreditar els coneixements professionals específics per ocupar el lloc de treball i el coneixement obligatori del català i castellà, disposaran de com a mínim, algun dels següents requisits:

1. ☐ Estudis o certificats que acreditin el coneixement de la llengua requerida. (mínim equivalent a un coneixement B1 del marc europeu comú de referència de les llengües)
2. ☐ Nacionalitat del país d'origen requerit; naixement en el país d'origen requerit, acreditació d'haver-hi viscut suficient temps per adquirir el nivell requerit; la llengua requerida com a llengua materna per origen dels pares; estudis realitzats en institucions educatives dels països d'origen requerits; experiència laboral demostrable en els països d'origen.

I es compromet i s'obliga en cas de resultar adjudicatària a presentar, en els primers 10 dies posteriors a la formalització del contracte, els documents acreditatius corresponents:

- 1.-Títols, documents equivalents, realització de proves i resultats
- 2.-Els documents acreditatius corresponents a la situació al·legada (nacionalitat, etc...), així com els que acreditin la seva contractació laboral i incorporació en el servei.

[Signatura electrònica]



ANNEX 4:

EMPRESSES/ENTITATS VINCULADES O QUE PERTANYEN A UN MATEIX GRUP EMPRESARIAL¹

El/la sotasignat/da, senyor/a, amb DNI/NIE núm., en nom propi/en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica, amb NIF, amb l'adreça de correu electrònic per rebre les comunicacions electròniques@..... i als efectes de licitar en el procediment d'adjudicació dels "Serveis de suport als Serveis de Primera Acollida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible, (assenyalar quin lot) Lot 1: Servei de Primera atenció i informació (SPAI); Lot 2: Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI); Lot 3: Servei de Suport del Programa Nausica; Lot 4: Servei de Suport de Promoció de Mentoria", núm. Contracte 001_25000593, núm. Expedient 20240271.

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT:

Que de conformitat amb l'article 42.1 del Codi de Comerç, l'empresa que representa forma part d'un grup empresarial, i **que la/es empresa/es d'aquest grup que concorre/en a la present licitació és/són la/es següent/s:**

Denominació social	NIF

*[Signatura electrònica]*²

¹ Emplenar només en el cas que empreses/entitats del mateix grup empresarial presentin oferta a la present licitació.

² En el supòsit que dues o més empreses/entitats presentin oferta amb el compromís de constituir-se formalment en UTE, hauran d'aportar aquesta declaració signada per la representació d'aquelles empreses/entitats que estiguin en el supòsit de la nota de peu anterior.



Annex 5.

SEGURETAT SISTEMES INFORMACIÓ

D'acord amb Real Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula el Esquema Nacional de Seguretat (ENS), es té per objectiu determinar les polítiques de seguretat adients que estableixin els principis bàsics i requisits mínims per a la protecció dels sistemes d'informació i la informació continguda en ells als quals es troba sotmesa l'Administració pública.



DECLARACIÓ CONSTITUCIÓ UNIÓ TEMPORAL D'EMPRESES (UTE)

El/la senyor/a amb DNI/NIE núm.
en representació de l'empresa/entitat amb NIF
.....;

El/la senyor/a amb DNI/NIE núm.
en representació de l'empresa/entitat amb NIF
.....;⁶

DECLAREN SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT:

La voluntat de constituir una UTE per a participar en el procés de licitació que té per objecte els "Serveis de suport als Serveis de Primera Acol·lida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible, (assenyalar quin lot) Lot 1: Servei de Primera atenció i informació (SPAI); Lot 2: Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI); Lot 3: Servei de Suport del Programa Nausica; Lot 4: Servei de Suport de Promoció de Mentoria", núm. Contracte 001_25000593, núm. Expedient 20240271, amb el següent percentatge de participació del preu en l'execució del contracte:

- ...,... % l'empresa/entitat
- ...,... % l'empresa/entitat
- ...

Que en cas de resultar adjudicatàries de l'esmentat procés de licitació es comprometen a constituir-se formalment en una UTE mitjançant escriptura pública.

Que designen com a representant de la UTE en aquest procés de licitació al/la senyor/a amb DNI núm.

Que la denominació de la UTE a constituir és ; i el domicili per a les notificacions és núm. telèfon; amb l'adreça de correu electrònic per rebre comunicacions electròniques@.....

[Signatura electrònica1] [Signatura electrònica2] [Signatura electrònica...]

⁶ Repetir la informació per cadascuna de les empreses/entitats que formaran la UTE



ANNEX 6:

AUTORITZACIÓ AEAT I TGSS

El/la sotasignat/da, senyor/a, amb DNI/NIE núm., en nom propi/ en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica, amb NIF, amb l'adreça de correu electrònic per rebre les comunicacions electròniques@..... i als efectes de licitar en el procediment d'adjudicació dels "Serveis de suport als Serveis de Primera Acollida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible, (assenyalar quin lot) Lot 1: Servei de Primera atenció i informació (SPAI); Lot 2: Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI); Lot 3: Servei de Suport del Programa Nausica; Lot 4: Servei de Suport de Promoció de Mentoria", núm. Contracte 001_25000593, núm. Expedient 20240271.

AUTORITZA A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

☐ a sol·licitar de l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), directament o a través del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (Consorci AOC), les dades justificatives i/o el certificat d'estar al corrent del compliment de les seves obligacions tributàries imposades per les disposicions vigents, en cas de resultar adjudicatari/ària del procediment de licitació i durant tota la vigència del contracte;

☐ a sol·licitar de la Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS), directament o a través del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (Consorci AOC), les dades justificatives i/o el certificat d'estar al corrent del compliment de les seves obligacions amb la Seguretat Social, imposades per les disposicions vigents, en cas de resultar adjudicatari/ària del procediment de licitació i durant tota la vigència del contracte;

*[Signatura electrònica]*⁷

⁷ En cas d'Unió Temporal d'Empreses (UTE) cal presentar una autorització per cadascuna de les empreses/entitats que en formaran part.

PROTOCOL per a la incorporació, seguiment i verificació del compliment de la
**CONDICIÓ ESPECIAL D'EXECUCIÓ "CONCILIACIÓ CORRESPONSABLE
DEL TEMPS LABORAL, FAMILIAR I PERSONAL"** en els contractes públics de
l'Ajuntament de Barcelona.

Procediment d'aplicació per a
Empreses contractistes

1. Fase d'execució del contracte:

En un termini màxim de 10 dies naturals posteriors a la data de formalització del contracte, l'empresa contractista aportarà una **declaració responsable**⁸ conforme es compromet a aplicar, com a mínim, una de les mesures següents (indicant la/les que correspongui) per facilitar la conciliació corresponsable del les persones implicades en l'execució del contracte:

FLEXIBILITAT HORÀRIA
Models de flexibilitat horària (permanència obligatòria)
Racionalització d'horaris (horaris més flexibles)
Bossa d'hores
Calendari de vacances flexible
Altres
TELETREBALL
Aplicable a tota la plantilla
Parcial (ex. 2 dies per setmana)
Segons tasques o categories professionals
Altres
MESURES I SERVEIS DE CURA I CORRESPONSABILITAT
Permisos de maternitat/paternitat per sobre de la legislació aplicable
Permisos per tenir cura de persones dependents/infants per sobre de la legislació aplicable
Serveis de cura (guarderies i sales d'al·letament al centre de treball, acords amb escoles bressol, col·legis, centres de dia o residències geriàtriques)
Assistència sanitària a persones
Altres

En cas que les mesures descrites estiguin integrades en un **Pla d'Igualtat o altre document estratègic**, la declaració responsable s'acompanyarà d'aquest document.

Si durant aquest termini l'empresa contractista té qualsevol dubte relacionat amb el compliment de la clàusula, pot adreçar-se al **Servei d'Assessorament per la Igualtat i la Gestió del Temps**, prestat per la DSGPT en col·laboració amb l'Oficina d'Atenció a les Empreses de Barcelona Activa, a través del portal:

⁸ Model annex



<https://empreses.barcelonactiva.cat/ca/web/es/servei-d-assessorament-per-la-igualtat>

En cas de no poder presentar la documentació sol·licitada en el termini establert, l'empresa contractista comunicarà el motiu a la unitat promotora, que podrà derivar-la al Servei d'Assessorament per la Igualtat i la gestió del Temps informant-li dels passos a seguir i facilitant-li l'adreça d'accés. Quan l'aplicació informàtica estigui operativa, consignarà aquesta derivació i s'assegurarà d'adjuntar qualsevol documentació relacionada.

Si, un cop rebudes les recomanacions i l'assessorament, persisteix en no presentar la documentació requerida, la unitat promotora podrà donar curs a les consideracions que s'hagin establert en els plecs en cas d'incompliment.

2. Fase prèvia a la finalització del contracte:

Aproximadament un mes abans de finalitzar el contracte, l'empresa adjudicatària presentarà a la unitat promotora del contracte, i consignarà en l'aplicació informàtica quan aquesta estigui operativa, **un informe amb la concreció de quines han estat les mesures aplicades.**

**CONDICIÓ ESPECIAL D'EXECUCIÓ "CONCILIACIÓ CORRESPONSABLE
DEL TEMPS LABORAL, FAMILIAR I PERSONAL"****MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE**
per a l'empresa contractista

El/la sotasignat/ada, senyor/a, amb DNI/NIE núm., en nom propi/en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica, amb NIF, amb l'adreça de correu electrònic per rebre les comunicacions electròniques (.....@.....), i als efectes de donar compliment a les obligacions corresponents dins la **Condició Especial d'Execució "Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal"** establerta en el procediment d'adjudicació dels "Serveis de suport als Serveis de Primera Acol·lida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible, (assenyalar quin lot) Lot 1: Servei de Primera atenció i informació (SPAI); Lot 2: Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI); Lot 3: Servei de Suport del Programa Nausica; Lot 4: Servei de Suport de Promoció de Mentoria", codi de Contracte 001_25000593, núm. Expedient 20240271.

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT

Que durant l'execució del contracte els treballadors i les treballadores implicades en la mateixa podran beneficiar-se de les mesures següents¹:

FLEXIBILITAT HORÀRIA			
	SÍ	No	Especificar / comentaris
Models de flexibilitat horària (permanència obligatòria)			
Racionalització d'horaris (horaris més flexibles)			
Bossa d'hores			
Calendari de vacances flexible			
Altres			
TELETREBALL			
Aplicable a tota la plantilla			
Parcial (ex. 2 dies per setmana)			
Segons tasques o categories professionals			
Altres			
MESURES I SERVEIS DE CURA I CORRESPONSABILITAT			
Permisos de maternitat/paternitat per sobre de la legislació aplicable			
Permisos per tenir cura de persones dependents/infants per sobre de la legislació aplicable			
Serveis de cura (guarderies i sales d'al·letament al centre de treball, acords amb escoles bressol, col·legis, centres de dia o residències geriàtriques)			
Assistència sanitària a persones			
Altres			

¹ Indiqueu com a mínim una mesura i especifiqueu el seu contingut.



Que les mesures indicades i descrites més amunt *ES TROBEN / NO ES TROBEN* [indicar] integrades dins la següent documentació:

☐ Pla d'igualtat

☐ Altre document estratègic [especificar]:

Que acompanya la present declaració de la documentació indicada més amunt².

[Signatura electrònica]³

² La Condició Especial d'Execució exigeix indicar i presentar documentació addicional a la declaració responsable en cas que les mesures de conciliació indicades es trobin integrades en el Pla d'Igualtat o altre document estratègic de l'empresa o entitat.

³ En cas d'Unió Temporal d'Empreses (UTE) cal presentar una declaració responsable per cadascuna de les empreses/entitats que en formaran part.

PROTOCOL per a la incorporació, seguiment i verificació del compliment de la **CONDICIÓ ESPECIAL D'EXECUCIÓ "IGUALTAT D'OPORTUNITATS I NO-DISCRIMINACIÓ DE LES PERSONES LGTBQIA+"** en els contractes públics de l'Ajuntament de Barcelona.

Procediment d'aplicació per a
Empreses contractistes

En un termini màxim de 10 dies naturals posteriors a la data de formalització del contracte, l'empresa contractista aportarà una **declaració responsable**⁹ conforme:

1. Aporta el **protocol, pla d'actuació o document** que detalla les mesures que aplicarà en l'execució del contracte per garantir la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+.
2. Les mesures garanteixen, com a mínim, la **formació del personal** en continguts relacionats amb la diversitat i les discriminacions que poden patir les persones per motius d'orientació sexual, identitat de gènere i/o expressió de gènere; indicant la formació rebuda o, si s'escau, que es proveirà durant els primers mesos d'execució del contracte.

La declaració s'acompanyarà del **protocol, pla d'actuació o document** que detalli les mesures que aplicarà en l'execució del contracte per garantir la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+.

Si durant aquest termini l'empresa contractista té qualsevol dubte relacionat amb el compliment de la clàusula, pot adreçar-se **al Servei d'Assessorament per la Igualtat i la Gestió del Temps**, prestat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps en col·laboració amb l'Oficina d'Atenció a les Empreses de Barcelona Activa, a través del portal:

<https://empreses.barcelonactiva.cat/ca/web/es/servei-d-assessorament-per-la-igualtat>

En cas de no poder presentar la documentació sol·licitada en el termini establert, l'empresa contractista comunicarà el motiu a la unitat promotora del contracte, que podrà derivar-la al Servei d'Assessorament per la Igualtat i la gestió del Temps informant-li dels passos a seguir i facilitant-li l'adreça d'accés. Quan l'aplicació informàtica corresponent estigui operativa, consignarà aquesta derivació i s'assegurarà d'adjuntar qualsevol documentació relacionada.

Si, un cop rebudes les recomanacions i l'assessorament, persisteix en no presentar la documentació requerida, la unitat promotora podrà donar curs a les consideracions que s'hagin establert en els plecs en cas d'incompliment.

2. Fase prèvia a la finalització del contracte:

⁹ Model annex



**Ajuntament
de Barcelona**

Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps

Aproximadament un mes abans de finalitzar el contracte, l'empresa contractista presentarà a la unitat promotora, i consignarà en l'aplicació informàtica corresponent, quan aquesta estigui operativa, **un informe amb la concreció de quines han estat les mesures aplicades.**



CONDICIÓ ESPECIAL D'EXECUCIÓ "IGUALTAT D'OPORTUNITATS I NO-DISCRIMINACIÓ DE LES PERSONES LGTBQIA+"

MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE per a l'empresa contractista

El/la sotasignat/ada, senyor/a, amb DNI/NIE núm., en nom propi/en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica, amb NIF, amb l'adreça de correu electrònic per rebre les comunicacions electròniques (.....@.....), i als efectes de donar compliment a les obligacions corresponents dins la **Condició Especial d'Execució "Igualtat d'Oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+"** establerta en el procediment d'adjudicació dels "Serveis de suport als Serveis de Primera Acollida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible, (assenyalar quin lot) Lot 1: Servei de Primera atenció i informació (SPAI); Lot 2: Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI); Lot 3: Servei de Suport del Programa Nausica; Lot 4: Servei de Suport de Promoció de Mentoria", codi de Contracte 001_25000593, núm. Expedient 20240271.

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT

Que l'entitat que representa:

Aporta el *[protocol, pla d'actuació, document]* on es detallen les mesures que aplicarà en l'execució del contracte per garantir la igualtat d'oportunitats i no-discriminació de les persones LGTBQIA+, incloent entre elles **la formació del personal** adscrit a l'execució del contracte en continguts relacionats amb la diversitat i les discriminacions que poden patir les persones per motius d'orientació sexual, identitat de gènere i/o expressió de gènere .

I garanteix que el personal laboral adscrit a l'execució del contracte:

- ☐ Ha rebut la següent formació en continguts relacionats amb la diversitat i les discriminacions que poden patir les persones per motius d'orientació sexual, identitat de gènere i/o expressió de gènere
- ☐ Rebrà la formació, durant els primers mesos d'execució del contracte, en continguts relacionats amb la diversitat i les discriminacions que poden patir les persones per motius d'orientació sexual, identitat de gènere i/o expressió de gènere.

[Signatura electrònica] ¹

¹ En cas d'Unió Temporal d'Empreses (UTE) cal presentar una declaració responsable per cadascuna de les empreses/entitats que en formaran part.

PROTOCOL per a la incorporació, seguiment i verificació del compliment de la **CONDICIÓ ESPECIAL D'EXECUCIÓ "MESURES CONTRA L'ASSETJAMENT SEXUAL I PER RAÓ DE SEXE"** en els contractes públics de l'Ajuntament de Barcelona.

Procediment d'aplicació per a
Empreses contractistes

1.Fase d'execució del contracte:

En un termini màxim de 10 dies naturals posteriors a la data de formalització del contracte, l'empresa contractista aportarà una **declaració responsable**¹⁰ conforme aporta:

- a) un **Pla d'igualtat** que incorpora mesures per a prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte, o bé,
- b) un **Protocol** per a prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte, o bé,
- c) una **descripció de les mesures concretes** per a prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte.

asseverant que el document presentat compleix amb els requeriments establerts per la condició especial d'execució d'incloure, com a mínim les següents mesures:

- **Accions formatives** que garanteixin la capacitació del personal en matèria d'identificació, prevenció i abordatge de les situacions d'assetjament.
- **Designació d'una o més persones referents** que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes, indicant, en aquest cas, el nom i cognoms de les mateixes i les seves dades de contacte.

La declaració s'acompanyarà del **Pla d'igualtat, Protocol o document** que detalli les mesures per a prevenir i abordar l'assetjament sexual i per raó de sexe.

Si durant aquest termini l'empresa contractista té qualsevol dubte relacionat amb el compliment de la clàusula, pot adreçar-se al **Servei d'Assessorament per la Igualtat i la Gestió del Temps**, prestat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps en col·laboració amb l'Oficina d'Atenció a les Empreses de Barcelona Activa, a través del portal:

<https://empreses.barcelonactiva.cat/ca/web/es/servei-d-assessorament-per-la-igualtat>

En cas de no poder presentar la documentació en el termini establert, l'empresa contractista comunicarà el motiu a la unitat promotora del contracte, que podrà derivar-la al Servei d'Assessorament per la Igualtat i la gestió del Temps informant-li dels passos a seguir i facilitant-li l'adreça d'accés. Quan l'aplicació informàtica estigui operativa, consignarà aquesta derivació i s'assegurarà d'adjuntar qualsevol documentació relacionada.

¹⁰ Model annex



Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps

Si, un cop rebudes les recomanacions i l'assessorament, persisteix en no presentar la documentació requerida, la unitat promotora podrà donar curs a les consideracions que s'hagin establert en els plecs en cas d'incompliment.

2. Fase prèvia a la finalització del contracte:

Aproximadament un mes abans de finalitzar el contracte, l'empresa adjudicatària presentarà a la unitat promotora, i consignarà en l'aplicació informàtica corresponent, quan aquesta estigui operativa, **un informe amb la concreció de quines han estat les mesures aplicades.**

CONDICIÓ ESPECIAL D'EXECUCIÓ "MESURES CONTRA L'ASSETJAMENT SEXUAL I PER RAÓ DE SEXE"**MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE**
per a l'empresa contractista

El/la sotasignat/ada, senyor/a, amb DNI/NIE núm., en nom propi/en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica, amb NIF, amb l'adreça de correu electrònic per rebre les comunicacions electròniques (.....@.....), i als efectes de donar compliment a les obligacions corresponents dins la **Condició Especial d'Execució "Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe"** establerta en el procediment d'adjudicació dels "Serveis de suport als Serveis de Primera Acol·lida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible, (assenyalar quin lot) Lot 1: Servei de Primera atenció i informació (SPAI); Lot 2: Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI); Lot 3: Servei de Suport del Programa Nausica; Lot 4: Servei de Suport de Promoció de Mentoria", codi de Contracte 001_25000593, núm. Expedient 20240271.

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT

Que l'entitat que representa aporta, conjuntament amb aquesta declaració, un dels següents documents:

- ☐ Un **Pla d'igualtat** que incorpora mesures per a prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte.
- ☐ Un **Protocol** per a prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte.
- ☐ Una **descripció de les mesures concretes** per a prevenir i abordar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte.

Que les mesures descrites en el document aportat inclouen:

- ☐ La realització/assistència del personal adscrit a l'execució del contracte al curs/sessió formativa
- ☐ La designació del/la Sr/a....., amb la següent adreça de correu electrònic com a persona referent encarregada de vetllar per un espai de treball lliure de violències masclistes.

[Signatura electrònica] ¹

¹ En cas d'Unió Temporal d'Empreses (UTE) cal presentar una declaració responsable per cadascuna de les empreses/entitats que en formaran part.

PROTOCOL per a la incorporació, seguiment i verificació del compliment de la
CONDICIÓ ESPECIAL D'EXECUCIÓ
"COMUNICACIÓ INCLUSIVA"
en els contractes públics de l'Ajuntament de Barcelona.

Procediment d'aplicació per a
Empreses contractistes

1. Fase d'execució del contracte:

En un termini màxim de 10 dies naturals posteriors a la data de formalització del contracte, l'empresa contractista aportarà una **declaració responsable**¹¹ conforme es compromet a aplicar, en les activitats derivades de l'execució del contracte, un llenguatge inclusiu en els termes que estableix la condició especial d'execució "Comunicació inclusiva".

Cas que s'hagi produït una circumstància que recomani la revisió tant del llenguatge oral com de materials de comunicació que incloguin llenguatge o imatges allunyades de la natura de la clàusula, la unitat promotora requerirà a l'empresa contractista per tal que les corregeixi.

La unitat promotora, que comptarà amb l'assessorament de la Direcció de Comunicació i amb la col·laboració de la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps en cas que es determini que s'ha produït l'ús d'un llenguatge o d'imatges que fomentin l'exclusió, la discriminació, els estereotips negatius, o el sexisme, podrà emetre **un informe de recomanacions** de cara a la rectificació d'aquestes circumstàncies.

L'empresa contractista haurà de dur a terme la correcció dels comportaments o dels materials seguint les recomanacions de l'informe abans esmentat. Podrà comptar amb l'assessorament de la Direcció de Comunicació, si s'escau, amb la col·laboració de la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps.

L'empresa contractista haurà de presentar la documentació següent:

- **Materials corregits o compromís de retirada.**
- **Informe de les mesures dutes a terme.**

¹¹ Model annex



CONDICIÓ ESPECIAL D'EXECUCIÓ "COMUNICACIÓ INCLUSIVA"

MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE **per a l'empresa contractista**

El/la sotasignat/ada, senyor/a, amb DNI/NIE núm., en nom propi/en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica, amb NIF, amb l'adreça de correu electrònic per rebre les comunicacions electròniques (.....@.....), i als efectes de donar compliment a les obligacions corresponents dins la **Condició Especial d'Execució "Comunicació Inclusiva"** establerta en el procediment d'adjudicació dels "Serveis de suport als Serveis de Primera Acollida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible, (assenyalar quin lot) Lot 1: Servei de Primera atenció i informació (SPAI); Lot 2: Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI); Lot 3: Servei de Suport del Programa Nausica; Lot 4: Servei de Suport de Promoció de Mentoria", codi de Contracte 001_25000593, núm. Expedient 20240271.

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT

Que l'entitat que representa es compromet a garantir:

- ☐ Que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzaran llenguatge o imatges sexistes, que atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol tipus, els drets de la infantesa, o que no siguin respectuoses amb la cura pel medi ambient, la sostenibilitat i els drets dels animals.
- ☐ L'ús d'una comunicació que no incorri en qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences, o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- ☐ En les seves comunicacions derivades de l'execució del contracte, evitar l'exaltació de la violència i fomentar la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.
- ☐ La revisió i correcció dels comportaments o dels materials en cas que s'hagi produït alguna circumstància que vulneri els principis establerts per la condició especial d'execució respecte dels elements de comunicació implicats en l'execució del contracte.
- ☐ La presentació de la documentació corresponent en cas que s'hagi hagut d'efectuar l'esmentada revisió i correcció (materials corregits o compromís de retirada, i informe de les mesures dutes a terme).

[Signatura electrònica] ¹

¹ En cas d'Unió Temporal d'Empreses (UTE) cal presentar una declaració responsable per cadascuna de les empreses/entitats que en formaran part.

PROTOCOL per a la incorporació, seguiment i verificació del compliment de la
CONDICIÓ ESPECIAL D'EXECUCIÓ "PLA O MESURES D'IGUALTAT" en els
contractes públics de l'Ajuntament de Barcelona.

Procediment d'aplicació per a
Empreses contractistes

1. Fase d'execució del contracte:

En un termini màxim de 10 dies naturals posteriors a la data de formalització del contracte, l'empresa contractista presentarà la documentació següent:

a) *Empreses legalment obligades a disposar d'un Pla d'igualtat segons el que estableix l'article 45 de la [Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la Igualtat efectiva de dones i homes](#):*

- **Justificant d'inscripció obligatòria del Pla d'igualtat** en el registre corresponent.

b) *Empreses NO subjectes a l'obligació legal de disposar d'un Pla d'Igualtat segons el que estableix l'article 45 de la Llei Orgànica 3/2007:*

- **Declaració responsable¹²** conforme:

- ✓ No està obligada a disposar d'un Pla d'igualtat.
- ✓ Annexa un dels documents següents:

- a. **Justificant d'inscripció voluntària del Pla d'igualtat** en el registre corresponent.
- b. **Descripció de, com a mínim, una mesura de foment de la igualtat** aplicable a les persones que executaran el contracte.

La descripció d'aquesta mesura, que pot fer referència a qualsevol de les matèries detallades en l'article 46.2 de la Llei Orgànica 3/2007, ha de incloure una explicació del motiu pel qual es considera idònia.

Si durant aquest termini l'empresa contractista té qualsevol dubte relacionat amb el compliment de la clàusula, pot adreçar-se al **Servei d'Assessorament per la Igualtat i la Gestió del Temps**, prestat per la Direcció de Serveis de Gènere i Polítiques del Temps en col·laboració amb l'Oficina d'Atenció a les Empreses de Barcelona Activa, a través del portal:

<https://empreses.barcelonactiva.cat/ca/web/es/servei-d-assessorament-per-la-igualtat>

En cas de no poder presentar la documentació en el termini establert, l'empresa contractista comunicarà el motiu a la unitat promotora del contracte, que podrà derivar-la al Servei d'Assessorament per la Igualtat i la gestió del Temps informant-li dels passos a seguir i facilitant-li l'adreça d'accés. Quan l'aplicació informàtica corresponent estigui operativa, consignarà aquesta derivació i s'assegurarà d'adjuntar qualsevol documentació relacionada.

¹² Model annex

Si, un cop rebut l'assessorament, persisteix en no presentar la documentació requerida, la unitat promotora podrà donar curs a les consideracions que s'hagin establert en els plecs en cas d'incompliment.

2. Fase prèvia a la finalització del contracte:

Abans de finalitzar el contracte l'empresa facilitarà a la unitat promotora del mateix, mentre no estigui operativa l'aplicació informàtica que permetrà consignar-les, les següents dades relatives a les persones treballadores ocupades en la seva execució:

- Núm. d'homes.
- Núm. de dones.
- Núm. total de persones treballadores.
- Percentatge d'homes.
- Percentatge de dones.

A més, de forma voluntària i a títol informatiu, facilitarà les següents dades relatives al conjunt de la seva plantilla:

- Percentatge d'homes.
- Percentatge de dones.
- Índex de segregació horitzontal (percentatge de dones en cada àrea o departament funcional de l'empresa)
- Índex de segregació vertical (núm. de dones directives sobre el total de càrrecs directius).
- Bretxa salarial (Salari mitjà/hora dels homes en plantilla - salari mitjà/hora de les dones en plantilla / salari mitjà/hora dels homes en plantilla).

Aproximadament un mes abans de finalitzar el contracte, l'empresa adjudicatària presentarà a la unitat promotora, i consignarà en l'aplicació informàtica corresponent, quan aquesta estigui operativa, **un informe amb la concreció de quines han estat les mesures aplicades.**

CONDICIÓ ESPECIAL D'EXECUCIÓ "PLA O MESURES D'IGUALTAT"**MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE**
per a l'empresa contractista¹

El/la sotasignat/ada, senyor/a, amb DNI/NIE núm., en nom propi/en qualitat de representant legal de la persona física/jurídica, amb NIF, amb l'adreça de correu electrònic per rebre les comunicacions electròniques (.....@.....), i als efectes de donar compliment a les obligacions corresponents dins la **Condició Especial d'Execució "Pla o mesures d'Igualtat"** establerta en el procediment d'adjudicació dels "Serveis de suport als Serveis de Primera Acollida i als Serveis d'Atenció Especialitzada, serveis inclosos en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, amb mesures de contractació pública sostenible, (assenyalar quin lot) Lot 1: Servei de Primera atenció i informació (SPAI); Lot 2: Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI); Lot 3: Servei de Suport del Programa Nausica; Lot 4: Servei de Suport de Promoció de Mentoria", codi de Contracte 001_25000593, núm. Expedient 20240271.

DECLARA SOTA LA SEVA RESPONSABILITAT

Que l'entitat que representa:

- ☐ NO està subjecta a l'obligació legal de disposar d'un Pla d'Igualtat, segons el que estableix l'article 45 de la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.

Que annexa un dels següents documents:

- ☐ El justificant d'inscripció **voluntària** del Pla d'Igualtat en el registre corresponent.
- ☐ Les mesures de promoció de la igualtat aplicables a les persones que executaran el contracte.
- ☐ Que aquestes mesures inclouen un diagnòstic de la situació en relació a (àmbit de treball) que justifica la idoneïtat de les accions previstes.

[Signatura electrònica] ¹³

¹ A presentar per part de l'empresa contractista quan aquesta NO es troba subjecta a l'obligació legal de disposar d'un Pla d'Igualtat segons el que estableix l'article 45 de la Llei Orgànica 3/2007.

¹³ En cas d'Unió Temporal d'Empreses (UTE) cal presentar una declaració responsable per cadascuna de les empreses/entitats que en formaran part.



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN ELS SERVEIS DE SUPORT ALS SERVEIS DE PRIMERA ACOLLIDA I ALS SERVEIS D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA, SERVEIS INCLOSOS EN EL SERVEI D'ATENCIÓ, A IMMIGRANTS, EMIGRANTS I REFUGIATS (SAIER), DE LA DIRECCIÓ DE SERVEIS D'IMMIGRACIÓ I REFUGI DE L'ÀREA DE DRETS SOCIALS, SALUT, COOPERACIÓ I COMUNITAT - AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CLÀUSULA 0. CONTEXTUALITZACIÓ.....	4
CLÀUSULA 1. DEFINICIÓ DEL SERVEI.....	9
LOT 1.....	10
CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR.....	10
CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR	11
3.1 SERVEI DE RECEPCIÓ I GESTIÓ DE CITES.....	11
3.2 SERVEI DE VIGILÀNCIA DELS EQUIPAMENTS.....	12
3.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ	13
3.4 SERVEI DE COMUNICACIÓ	13
3.5 SERVEI DE SUPERVISIÓ I FORMACIÓ	13
CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	14
4.1 PRESTACIONS	14
4.2 ALTRES PRESTACIONS	20
4.3 DEDICACIÓ NECESSÀRIA.....	21
4.4 PERFIL PROFESSIONAL.....	23
4.5 REQUERIMENTS GENERAL A TOT EL PERSONAL QUE PRESTI EL SERVEI.....	25
4.6 QUADRE RESUM HORES SERVEI	25
CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIAL	27
CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT.....	29
CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI	31
CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT	32
LOT 2.....	34
CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR.....	34
CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR	34



3.1 SERVEI DE COORDINACIÓ TERRITORIAL	34
3.2 SERVEI D'ORIENTACIÓ I INFORMACIÓ	35
3.3 SERVEI DE FORMACIÓ I CERTIFICACIÓ	36
CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	37
4.1 PRESTACIONS	37
4.2 ALTRES PRESTACIONS	42
4.3 DEDICACIÓ NECESSÀRIA	43
4.4 PERFILS PROFESSIONALS	43
4.5 QUADRE RESUM HORES SERVEI	44
4.6 FORMACIÓ	45
CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIAL	45
CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT	47
CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI	48
CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT	49
 LOT 3	 50
CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR	50
CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR	50
3.1 SERVEI DE SUPORT DE COORDINACIÓ, GESTIÓ I SEGUIMENT DEL PROGRAMA NAUSICA	50
3.2 SERVEI D'AVALUACIÓ DEL PROGRAMA NAUSICA	51
CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	51
4.1 PRESTACIONS	51
4.2 DEDICACIÓ NECESSÀRIA	53
4.3 PERFIL PROFESSIONAL	54
4.4 QUADRE RESUM HORES SERVEI	54
CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIAL	55
CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT	55
CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI	56
CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT	56
 LOT 4	 58
CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR	58
CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR	58



CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	59
4.1 PRESTACIONS	59
4.2 DEDICACIÓ NECESSÀRIA	60
4.3 PERFIL PROFESSIONAL.....	60
4.4 QUADRE RESUM HORES SERVEI	60
CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIALS	61
CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT	61
CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI	62
CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT	62
CLÀUSULES CONJUNTES LOTS	63
CLÀUSULA A. PER AL TRACTAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ D'ARXIU	63
CLÀUSULA B. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS	65

CLÀUSULA 0. CONTEXTUALITZACIÓ

L'article 138 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya atorga a la Generalitat competència exclusiva en immigració i en matèria de primer acolliment de les persones immigrades. Aquest fet va comportar la necessitat de desenvolupar la Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, i el posterior Decret 150/2014 de 18 de novembre.

El preàmbul de la Llei 10/2010 recorda que el Parlament afirmà com a principi que la ciutadania, entesa com a plenitud de drets i deures, s'ha d'intentar fer extensiva a totes les persones que viuen a Catalunya [...] mitjançant la tendència a universalitzar, o a fer extensius a tothom, les polítiques, els serveis i les prestacions que procuren la promoció de la igualtat i la cohesió social.

La mateixa norma estableix la necessitat de posar en marxa serveis d'acollida, dirigits a afavorir el procés d'incorporació d'aquestes persones a la nostra societat. Aquests serveis han de coexistir amb d'altres de diferent naturalesa: serveis socials, habitatges d'inclusió, inserció sociolaboral, educació, assistència sanitària, etc.

Igualment es determina que els serveis d'acollida estaran formats per Serveis de primera acollida i Programes d'acollida especialitzada, considerant l'acollida, no com el procés d'integració complet, sinó la primera etapa del procés d'integració de la persona a la societat en la qual s'estableix amb vocació de romandre-hi establement.

L'Ajuntament de Barcelona té l'obligació de prestar el Servei de Primera Acollida i la competència municipal per a la prestació dels serveis necessaris per a garantir la cohesió social de la població i l'acollida i la integració dels estrangers immigrants, els sol·licitants d'asil, els refugiats, els apàtrides i els retornats.

L'Ajuntament de Barcelona treballa des d'aquesta perspectiva des de fa molt de temps. L'any 1989 va crear el Grup de Refugiats i Estrangers dins el Consell Municipal de Benestar Social, des d'on es va desenvolupar el Punt Informatiu per a Estrangers, llavor de l'actual Servei d'Atenció a Immigrants i Refugiats (SAIER).

Des d'ençà, les polítiques d'acollida a la ciutat han estat una costant. La constitució del Consell Municipal d'Immigració (1997) com un òrgan propi dins de l'estructura municipal només és un dels múltiples exemples de com des del món local es dona resposta a necessitats de la ciutadania, respostes que no sempre neixen de les competències sinó de les incumbències.

L'any 2007 es realitzen les primeres sessions informatives d'acollida a la ciutat al CSS Besos i posteriorment, arran d'un pilot al Poble-sec, s'acaben convertint en el Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI).

El mateix any, després que el reglament d'estrangeria impliqués als municipis en la gestió dels fluxos migratoris mitjançant l'emissió d'informes d'adequació d'habitatge, un projecte pilot dins del Pla de ciutadania, convivència i immigració del districte d'Horta-Guinardó desenvoluparà el programa de Reagrupament familiar que, el Pla d'Immigració 2008-2011, mitjançant Mesura de Govern, estendrà a tots els districtes.

En considerar l'acompanyament integral essencial per a afavorir la incorporació a la societat d'acollida, l'Ajuntament de Barcelona disposa del Programa Nausica i del Programa de Promoció de la Mentoria, que configuren els Servei d'Acompanyament Integral. El Programa Nausica promou l'autonomia de persones que han viscut un procés migratori i el Programa de Promoció de la Mentoria és l'eina municipal de treball per promoure la relació entre persones que s'ofereixen de forma voluntària per proporcionar suport individual a una altra persona.

Tots aquestes prestacions així com d'altres, es coordinen i gestionen des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi i el seu Departament d'acollida, des d'on es treballa per garantir l'adequat acompanyament en l'acollida a la ciutat de Barcelona d'aquelles persones acabades d'arribar i que tenen voluntat d'establir-s'hi.



L'article 25 de la Llei 10/2010 diu que els serveis d'acollida es financen amb les aportacions del pressupost de la Generalitat, dels ajuntaments i d'altres ens locals, i també que la Generalitat ha de garantir la suficiència financera dels ens locals per a exercir les competències que la llei els assigna, ja sigui amb la transferència de fons europeus o estatals o amb recursos propis.

Els serveis que es regulen mitjançant aquest Plec, així com la resta dels que es presten des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, responen a les disposicions esmentades, al marc legal vigent en matèria d'estrangeria i asil, així com als diferents objectius i actuacions que es recullen a l'Estratègia Barcelona 2022-2025 per a l'Acollida a persones Immigrades i Refugiades, especialment als següents:

- Reforç del treball a barris i districtes amb més presència de població nouvinguda.
- Difusió dels serveis específics de tràmits urgents d'estrangeria i acompanyament en casos urgents.
- Accions d'acompanyament a l'accés i continuïtat del sistema educatiu d'infants i adolescents migrats i refugiats.
- Treball coordinat amb el projecte XARSE del Pla de barris.
- Treball conjunt amb els plans comunitaris que fan acollida.
- Reforç del programa Nausica.
- Enfortiment de l'acollida en espais comunitaris.
- Reforç de l'acollida territorialitzada que fa el SOAPI i Reagrupament.
- Reforç dels serveis d'acollida com a espais d'escolta i atenció personalitzada i integral.
- Impulsar la participació de les entitats d'immigració.

Així, atesa l'evolució viscuda, el marc normatiu, la necessitat d'adaptació a una realitat canviant i orientant l'esforç en aconseguir una gestió més eficient centrada en les persones, es configura la següent estructura dels serveis d'atenció a les persones immigrades, emigrades i refugiades de la ciutat de Barcelona:

Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)

➤ Serveis d'acollida

- Servei de primera atenció i informació (SPAI)
- Servei de Primera Acollida
 - Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI)
- Serveis d'atenció especialitzada
 - Servei d'Atenció Social
 - Servei d'Allotjament temporal d'urgència
 - Serveis d'Assessorament Jurídic
 - Servei d'Orientació en Homologació, Formació i Ocupació
- Orientació per l'acollida lingüística (CNL)

➤ Servei d'Acompanyament integral

- Servei d'Allotjament transitori i seguiment socioeducatiu: Programa Nausica
 - Servei de Suport de Coordinació Nausica



- Servei d'acollida i acompanyament per mitjà de la Mentoria
 - Servei de Suport de Coordinació del Programa de Promoció de la Mentoria

El Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (d'ara en endavant SAIER)

Servei municipal especialitzat en mobilitat internacional adreçat a les persones de Barcelona que estan en processos de migració internacional (immigració, emigració, retorn voluntari o protecció internacional) i que requereixen d'un suport en diferents temàtiques específiques (assessorament jurídic d'estrangeria i de protecció internacional; assessorament per a l'homologació de títols, formació i recerca de feina; servei d'atenció social d'acollida, i gestió al programa estatal d'acollida de persones refugiades; servei de retorn voluntari i altres), i informació de diferents serveis i recursos d'acollida a la ciutat, d'atenció, etc.

El model de gestió té un caràcter mixt:

- Per una part hi ha les entitats socials, jurídiques, sindicals, lingüístiques, amb expertesa amb alguna temàtica relacionada amb l'atenció a la migració, que des de l'any 1989 i mitjançant un Conveni Marc amb l'Ajuntament ofereixen l'atenció especialitzada de forma coordinada amb tot el servei del SAIER tant a ciutadans com a professionals d'altres serveis municipals.
- Per una altra part hi ha serveis que l'Ajuntament de Barcelona contracta mitjançant concurs públic: el Servei de Primera Acollida, SOAPI (que és l'objecte del Lot 2 d'aquest contracte); el Servei d'assessorament jurídic especialitzat en protecció internacional (AJPI), i els servei de suport al SAIER (que és l'objecte del Lot 1 d'aquest contracte).

La missió del SAIER és oferir una atenció especialitzada en temes de migració internacional: immigració, emigració i refugi, adreçat als veïns i veïnes de Barcelona. Els principals objectius del SAIER són:

- Donar informació d'acollida a la ciutat.
- Informar sobre aspectes bàsics: empadronament, accés a l'assistència sanitària, competències lingüístiques.
- Informar sobre temes jurídics i drets de l'estranger.
- Assessorar i donar suport en la tramitació de documentació relacionada amb estrangeria i protecció internacional.
- Assessorar i tramitar recursos.
- Assessorar i donar suport en la tramitació per adquirir la nacionalitat espanyola.
- Assessorament i orientació jurídica en aspectes de Dret d'estrangeria, Dret laboral, Dret civil i asil.
- Assessorar en l'homologació d'estudis, formació i recerca de feina.
- Assessorar sobre el servei de retorn voluntari.
- Prestar atenció social a persones de recent arribada i sol·licitants de protecció internacional que volen accedir al programa estatal d'atenció social a refugiats.
- Promoure l'aprenentatge de les llengües oficials.
- Promoure l'accés a sistema de serveis públics.

Per poder atendre a les persones, a través de les entitats i serveis especialitzades que conformen el SAIER, cal disposar d'un servei de recepció, informació i de gestió de cites, així com d'altres



serveis com el servei de traducció, el servei d'explotació de dades, la gestió del funcionament diari de les oficines, de comunicació, etc. Aquest conjunt de serveis es configura en el Servei de primera atenció i informació (SPAI), que és l'objecte del Lot 1 del present contracte.

L'any 2023 es van atendre 19.258 persones, de les quals un 31% ho van ser per temes relacionats amb la protecció internacional. En relació a la seva situació administrativa, un 51% estaven en situació irregular i eren de recent arribada a la ciutat (el 64% portaven menys de tres anys residint a Barcelona)

Des del Servei de recepció, primera atenció i informació del SAIER l'any 2023 es van atendre 19.258 persones diferents que van generar 55.382 activitats. A través de la cita prèvia, es van realitzar 11.414 entrevistes i 5.963 entrevistes de persones que es van adreçar directament a la porta del servei.

Des del servei de traducció i interpretació del SAIER l'any 2023 es van realitzar 3.104,43 hores d'interpretació i es van traduir 737 fulls.

El Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (d'ara en endavant SOAPI)

Present a tots els districtes de la ciutat, aquest servei té per objectiu oferir a les persones immigrades de recent arribada a la ciutat informació, orientació, suport i assessorament sobre qüestions generals i específiques relacionades amb l'organització territorial, recursos bàsics, drets i deures, aprenentatge de llengües oficials, tràmits d'estrangeria i asil i altres temes que es considerin necessaris.

El SOAPI és la concreció que ofereix l'Ajuntament de Barcelona al Servei de Primera Acollida establert a la Llei 10/2010 i desenvolupat pel Decret 150/2014 de 18 de novembre que regula la formació necessària per obtenir el Certificat del Servei de Primera Acollida. Ofereix tant sessions grupals fixes al territori com a demanda d'entitats i serveis, atenció individualitzada i els mòduls C de Coneixement de la societat catalana i el seu marc jurídic. Aquests mòduls de coneixement, juntament amb els nomenats mòduls A i B, es requereixen per obtenir el Certificat de Primera Acollida, document amb eficàcia jurídica i valor probatori d'utilitat en processos d'estrangeria o d'adquisició de la nacionalitat entre d'altres.

L'any 2023 el SOAPI va prestar 6.503 assistències, de les quals el 82% (5191), han estat a sessions grupals (fixes i itinerants) i un 18% (1312) entrevistes individuals al conjunt de la ciutat.

Les consultes en relació al procediment d'estrangeria van suposar un 38%, relacionades amb estudis un 8%. L'aprenentatge de la llengua concentra el 6%, les relatives a l'atenció social un 5%, i l'àmbit laboral un 4%. Les relatives al Servei de Primera Acollida van ser un 17%.

Es van atendre un total de 4.180 persones diferents. El perfil mig d'aquestes persones a nivell de ciutat és el d'una dona d'entre 26 i 45 anys (60%) de països de Centre i Sud-Amèrica, Marroc, Filipines, Pakistan i Xina amb situació administrativa irregular i sense feina.

Del total de les persones ateses, el 61% van ser dones i el 39% d'homes. Un 72% del total estan en situació administrativa irregular i un 77% manifesten no tenir feina. El 31% de les persones portaven menys d'un any vivint a Barcelona, i el 77% menys de 3 anys.

El Programa Nausica

Al febrer de 2017, es va aprovar la mesura de Govern Programa Nausica: Programa complementari de suport a sol·licitants d'asil i refugi de Barcelona, on es referma el posicionament de l'Ajuntament entorn a la coordinació i posada en marxa dels processos d'assentament i integració de sol·licitants i beneficiaris de protecció internacional, sobre tots aquells perfils més vulnerables i en risc de patir més precarietat.

En l'actualitat, el Programa Nausica promou l'autonomia de persones que han viscut un procés migratori (voluntari i planificat o forçat). Inclou un servei d'acompanyament socioeducatiu, un recurs d'allotjament transitori i les prestacions socials bàsiques destinades a assegurar el dret de les persones usuàries a viure dignament.

El programa està regulat mitjançant l'Acord marc per a l'homologació/designació d'entitats i de fixació de les condicions dels successius contractes del servei d'acolliment en allotjament transitori per l'autonomia de persones migrades.

Qualsevol prestació està emmarcada en un pla de treball consensuat i anirà en la direcció de promocionar la inserció laboral i la potenciació de recursos personals.

Des del Programa Nausica actualment es treballa amb tres tipus d'intervenció: per a persones que hagin sol·licitat o hagin obtingut la resposta favorable de protecció internacional, persones soles o parelles (9 mesos fins màx. 15 mesos), unitats familiars (12 mesos fins màx. 18 mesos) i perfils d'alta complexitat (fins a màx. 21 mesos); i per a persones que requereixen una continuïtat en l'atenció realitzada pel Servei d'atenció social de SAIER (fins a màx. 21 mesos). Aquests quatre tipus d'intervenció són els que a l'actual Acord Marc es determinen com a Lot 1, Lot 2, Lot 3 i Lot 4 respectivament.

Aquest programa requereix d'una coordinació tècnica i de gestió, d'una avaluació de qualitat i d'impacte i altres serveis (que és l'objecte del Lot 2 d'aquest contracte).

Durant l'any 2023 s'han atès al programa Nausica un total de 145 persones (38 persones soles, 16 famílies nuclears, i 15 famílies monomarentals).

Es van gestionar 48 entrades al programa i 51 sortides.

El Programa de Promoció de la Mentoria

Des de 2010 existeix la "Carta Europea de la Mentoria" que estableix les bases de la mentoria com a pràctica social als països de la UE. A l'Estat espanyol, la Coordinadora de Mentoria Social engloba diverses entitats socials que se centren en aquesta eina d'intervenció amb col·lectius diversos.

L'any 2019 la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi va iniciar una nova línia de subvencions la qual volia promoure projectes ja existents a la ciutat, els quals promovien l'acollida de persones migrades en llars ciutadanes, projectes on les entitats buscaven famílies d'acollida i persones migrades o refugiades que necessitaven una llar tant per viure-hi com per establir lligams amb la societat d'acollida, com a primer pas per aconseguir la plena ciutadania.

Atès els bons resultats d'aquests projectes, es va encarregar a la Direcció de Drets de Ciutadania el disseny d'un programa municipal d'acollida en famílies, el Programa de Promoció de la Mentoria.

Actualment el Programa de Promoció de la Mentoria implica la participació, el finançament a través de subvencions i el seguiment de les entitats que ofereixen recursos habitacionals amb famílies i acompanyament de les mateixes mitjançant les mentories.

També implica la participació de la comunitat i /o la ciutadania per a la realització d'activitats conjuntes relacionals, emocionals, temporals i puntuals per a establir relacions i creació de grups de referència i/o pertinença.

La població diana que es treballa són persones migrades i demandants de protecció internacional sense referents. Joves migrants, ex-tutelats, sense regularització administrativa, sense recolzament social, ni entorn familiar, sense recursos materials per a cobrir les seves necessitats bàsiques (allotjaments, alimentació, salut, formació, emocionals, relacionals,...).



La mentoria social és una accepció d'aquest concepte que implica una relació d'acompanyament a una persona més vulnerable o en situació de pobresa o d'exclusió social. Aquesta relació està supervisada professionalment i és una forma d'intervenció basada en la voluntarietat d'ambdues parts, en la que totes dues persones s'enriqueixen del procés però se cerca garantir l'accés als drets i augmentar les competències de la persona mentorada, que es troba al centre del propi recorregut de millora social i educativa.

Davant la complexitat d'aquest programa, es requereix d'una coordinació tècnica i de gestió, que és l'objecte del Lot 4 d'aquest contracte.

CLÀUSULA 1. DEFINICIÓ DEL SERVEI

El servei del present contracte es divideix en els Lots següents:

- Lot 1: Servei de Primera atenció i informació (SPAI): Serveis de recepció, informació, orientació, gestió de cites, traducció, interpretació i suport a les entitats i serveis del SAIER.
- Lot 2: Servei d'Orientació i Acompanyament a persones immigrades (SOAPI): Servei per la realització de sessions informatives grupals, entrevistes individualitzades, mòduls formatius d'acollida i altres estratègies i activitats.
- Lot 3: Servei de Suport de coordinació, gestió, avaluació i seguiment del Programa Municipal Nausica.
- Lot 4: Servei de Suport de coordinació i gestió del Programa de Promoció de la Mentoria.



LOT 1

CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR

Els principals objectius del servei que es contracta pel Lot 1 son els següents:

- Facilitar a les persones usuàries un accés àgil i eficaç als recursos i serveis que s'ofereixen des del serveis d'atenció especialitzada de SAIER d'acord amb les seves necessitats, minimitzant els temps d'espera.
- Facilitar una informació clara, completa i actualitzada al voltant dels serveis i recursos d'atenció a les persones en processos migratoris disponibles a la ciutat siguin o no de titularitat municipal.
- Oferir un servei d'interpretació i traducció que garanteixi una correcta comunicació entre els professionals del SAIER i la població atesa, facilitant a les persones estrangeres expressar la seva demanda amb claredat i als professionals poder realitzar el diagnòstic, l'assessorament, orientació i el tractament a seguir de manera coherent amb la demanda. Així com la traducció de documents necessaris per a la resolució d'expedients.
- Facilitar als serveis d'atenció especialitzada del SAIER el suport necessari per dur a terme la seva tasca de la forma més eficaç possible assegurant una atenció de qualitat. Entre altres:
 - Oferir el suport necessari a les entitats en la seva operativa diària per a l'atenció de les persones usuàries (obertura dels expedients al sistema d'informació, gestió de cites, suport a l'organització de sessions grupals, recollida i digitalització de documentació, entre d'altres).
 - Elaborar el material de suport per a la informació i divulgació del servei.
 - Mantenir i actualitzar el contingut disponible a la pàgina web del SAIER per tal que aquest sigui complet i actualitzat.
 - Donar la informació sobre el procediment per interposar queixes o suggeriments en relació amb els serveis de l'Ajuntament.
- Gestionar els recursos i instal·lacions de les seus del SAIER ubicades al carrer Tarragona 141 i Tarragona 173, o la ubicació que indiqui la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, garantint el funcionament òptim i un adequat manteniment de la infraestructura d'atenció (gestió d'incidències de manteniment de les seus, gestió de reposició de material i subministres).
- Vetllar per la seguretat de les seus del SAIER del carrer Tarragona 141 i Tarragona 173, o de la ubicació que indiqui la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, dels professionals i de les persones usuàries del servei d'acord amb les condicions que l'Ajuntament determini, durant l'horari d'atenció presencial.
- Elaborar els materials de comunicació i report de l'activitat del propi servei i dels serveis d'atenció especialitzada de SAIER: memòries d'activitat, balanç, infografies, informes al voltant de la gestió de queixes i peticions que hi arribin a través dels canals que estableixi l'Ajuntament, i altres informes específics que es requereixin des de l'àrea de l'Ajuntament responsable del servei.
- Atendre les consultes que en l'àmbit i matèries que conformen el SAIER puguin realitzar-se des d'altres serveis de l'Ajuntament.



CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR

Es diferencien els següents serveis:

3.1 SERVEI DE RECEPCIÓ I GESTIÓ DE CITES

3.1.1 Servei de Recepció

3.1.2 Servei de Gestió de cites i Primera atenció a les urgències

3.1.3 Servei d'Atenció per canals no presencials

3.1.4 Servei de Recopilació d'informació

3.2 SERVEI DE VIGILÀNCIA DELS EQUIPAMENTS

3.2.1 Servei de Seguretat

3.2.2 Servei de Gestió d'incidències de funcionament de les seus

3.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ

3.4 SERVEI DE COMUNICACIÓ

3.4.1 Servei de Comunicació i difusió

3.4.2 Servei de Gestió de queixes i reclamacions

3.5 SERVEI DE SUPERVISIÓ I FORMACIÓ

3.5.1 Servei de Supervisió psicosocial

3.5.2 Servei de Formació

3.1 SERVEI DE RECEPCIÓ I GESTIÓ DE CITES

Aquest servei és la porta d'entrada al SAIER i facilita l'accés als seus serveis especialitzats.

En termes generals, aquest accés es realitza mitjançant cita prèvia. Les persones que vulguin ser ateses per primer cop al SAIER o les que faci més de sis mesos de la seva darrera visita i en vulguin una de nova, han de demanar cita prèvia de forma telemàtica. Les atencions de les cites prèvies es faran principalment per telèfon per part del Servei de Gestió de cites.

A nivell presencial, i com a norma general, només s'atendrà sense cita prèvia les situacions d'urgència i persones amb dificultats especials per concertar cita prèvia.

3.1.1 Servei de Recepció

Aquest servei es realitza a la seu del carrer Tarragona 141 i del carrer Tarragona 173.

Les persones que vulguin accedir al servei per primera vegada de forma presencial perquè considerin que la seva situació sigui urgent, s'hauran de dirigir a la seu de Tarragona 141.

La recepció de la seu del carrer Tarragona 141 comprovarà que el perfil de la persona que demana ser atès de forma presencial s'adequa al perfil del SAIER i rebrà les situacions d'urgència social i jurídica.

Les persones que presentin indicadors d'urgència, seguidament seran ateses pel Servei de Gestió de cites i Primera atenció a les urgències.

En relació a les persones que no presentin una situació d'urgència, la recepció donarà les indicacions perquè demanin cita prèvia de forma telemàtica. Si es detecten dificultats de



comprensió i dificultats d'ús de les eines telemàtiques, també se les podrà atendre pel Servei de Gestió de cites i Primera atenció a les urgències.

Si la persona té cita programada s'haurà de dirigir a Tarragona 173 i confirmar la seva cita de forma autònoma en el sistema acordat. En cas de tenir alguna dificultat, rebrà l'orientació del Servei de Recepció.

De manera excepcional, programarà cites de seguiment de persones que tinguin un professional referent en un dels serveis especialitzats del SAIER.

El Servei de Recepció donarà resposta a les consultes telefòniques i als correus electrònics relacionats amb l'accés del servei.

3.1.2 Servei de Gestió de cites i Primera atenció a les urgències

L'accés als serveis especialitzats del SAIER es realitza mitjançant cita prèvia. Les persones que vulguin ser ateses per primer cop al SAIER o les que vulguin una segona visita (si fa més de 6 mesos de la darrera atenció) han de demanar cita prèvia pels mitjans telemàtics establerts.

Les atencions a les cites prèvies es realitzaran de forma telefònica amb les excepcions que s'estableixin en els protocols corresponent (persones sense telèfon, dificultats de comprensió, altres).

En termes generals, les cites de seguiment són programades directament pels professionals de cada servei especialitzat. Puntualment i en les situacions que es determinin, aquesta cita es programarà des del Servei de Recepció ubicat a Tarragona 173 i/o des del Servei de Gestió de cites.

L'horari d'atenció telefònica de cites prèvies serà més ampli que l'horari d'atenció presencial.

Els protocols de funcionament del Servei de Gestió de cites, tindran en compte diferents aspectes com el fet de tenir o no expedient obert als sistemes d'informació municipal, el sistema de recollida del consentiment de protecció de dades, etc.

En relació a les persones que presenten una situació d'urgència social o jurídica, derivades del Servei de Recepció, realitzaran una primera atenció per tal de prioritzar la cita al servei corresponent.

3.1.3 Servei d' Atenció per canals no presencials

El SAIER rep consultes per canals no presencials (IRIS, Mail, telèfon) per part d'entitats, serveis i recursos i de la ciutadania, en relació als serveis que ofereix i al seu accés, així com consultes especialitzades sobre drets i deures, llei d'estrangeria i asil, i altres. Aquest servei n'haurà de donar resposta.

3.1.4 Servei de Recopilació d'informació

Per tal de garantir la millor atenció a les persones usuàries, és necessari mantenir actualitzada la informació relacionada a serveis i recursos de la ciutat, municipals i altres, i els circuits d'accés existents, tant els ordinaris com els especialitzat en migració i refugi.

3.2 SERVEI DE VIGILÀNCIA DELS EQUIPAMENTS

3.2.1 Servei de Seguretat

Inicialment serà necessària la seguretat a les seus del carrer Tarragona 141 i del carrer Tarragona 173 d'acord amb els espais i horaris descrits a la clàusula 5. Tant els horaris com les seus on cal garantir la seguretat, poden variar en funció de les necessitats del servei.



El Servei de Seguretat podrà realitzar les funcions pròpies de seguretat i de control d'accés i filtre. S'establiran protocols de funcionament de la seguretat i control d'accés diferenciats, segons la situació d'urgència de la persona usuària i la possessió o no de cita prèvia.

3.2.2 Servei de Gestió d'incidències de funcionament de les seus

Aquest servei haurà de gestionar els recursos i instal·lacions de les seus del SAIER ubicades al carrer Tarragona 141 i Tarragona 173 garantint el funcionament òptim i un adequat manteniment de la infraestructura d'atenció. Caldrà que estableixi els protocols necessaris per tal que els diferents serveis especialitzats del SAIER en tinguin coneixement del circuit de comunicació d'incidències.

3.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ

El Servei de Traducció/Interpretació per al SAIER és un servei que té com a finalitat afavorir la comunicació entre el conjunt del servei i la població atesa, facilitant a les persones estrangeres que no dominen cap de les llengües oficials de Catalunya expressar la seva demanda amb claredat i, als professionals, realitzar el diagnòstic, l'assessorament i el tractament a seguir de manera coherent amb la demanda.

Aquest servei donarà suport a SAIER, que inclou (veure Clàusula 0. Contextualització):

- el Servei de Primera Acollida, i
- els Serveis especialitzats.

Consta de dues modalitats: **Servei d'Interpretació presencial i/o telefònica**, adreçat a persones que no parlen cap de les llengües oficials a Catalunya i que han arribat fa menys de dos anys i el **Servei de traducció de documents d'usuaris**, adreçat a la traducció dels documents que siguin imprescindibles per a la correcta resolució d'expedients generats des del SAIER i que calgui gestionar tant internament com cap a organismes externs (sol·licituds d'asil, etc.).

Així, en el funcionament del SAIER es requerirà un servei d'interpretació presencial i/o telefònica. Aquesta modalitat en les situacions que es determinin en el corresponent protocol que es determini i es diferenciarà en quines cal atenció presencial o telefònica.

3.4 SERVEI DE COMUNICACIÓ

3.4.1 Servei de Comunicació i difusió

Aquest servei té com a objectiu principal elaborar els materials necessaris per fer difusió en els diferents canals de comunicació interns i externs que s'estableixin i donar a conèixer l'activitat del SAIER i la situació de les persones que s'atenen.

3.4.2 Servei de Gestió de queixes i reclamacions

Tot ciutadà té dret a fer una consulta (plantejar dubtes sobre drets i obligacions), presentar una queixa (deixar constància de la disconformitat per un mal servei, com un tracte inapropiat, un temps d'espera excessiu, etc.), o una reclamació. Aquest servei haurà de gestionar-les fins la seva resposta pels canals establerts.

3.5 SERVEI DE SUPERVISIÓ I FORMACIÓ

Preveure mecanismes que afavoreixen el benestar emocional dels professionals en la realització i el desenvolupament de la seva feina és essencial pel bon funcionament dels serveis i l'assoliment dels objectius contractuals.



El servei de supervisió psicosocial per als professionals dels diferents serveis del SAIER haurà de proporcionar aquest espai de cura que es podrà activar de forma més intensiva, a demanda de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, quan s'hagi produït un conflicte molt greu amb una persona usuària en l'entorn laboral.

El Programa Nausica, per les seves característiques i per la complexitat i diversitat de les situacions relacionades amb els processos migratoris (siguin forçats i/o motivats per una millora socioeconòmica), exigeix un abordatge especialitzat. Per aquest motiu, les professionals tècniques i la coordinació del Programa requereixen d'un espai de formació que les mantingui actualitzades en estratègies d'intervenció des d'una perspectiva interseccional.

3.5.1 Servei de Supervisió psicosocial

El servei de supervisió a professionals dels diferents serveis del SAIER es compon de supervisió a les professionals que faran l'atenció al públic i a les professionals que executaran les prestacions tècniques.

Per tal de vetllar per la salut emocional i millorar la qualitat de l'atenció, l'empresa adjudicatària resta obligada a facilitar un servei de supervisió extern a les professionals que executen els serveis SAIER.

3.5.2 Servei de Formació

El servei de formació a professionals del programa Nausica es compon de mòduls de formació destinats tant als professionals tècnics de les entitats que gestionen el programa com a la coordinació del Programa, amb l'objectiu d'afavorir la seva millora competencial i la dotació d'eines i estratègies d'atenció i acompanyament.

CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 PRESTACIONS

4.1.1 SERVEI DE RECEPCIÓ I GESTIÓ DE CITES

Els marcats en asterisc corresponen a objectius només aplicables a la seu del carrer Tarragona 141.

Servei de Recepció

- Realitzar el primer contacte amb les persones usuàries que acudeixin al servei de forma presencial i actuar com a punt d'accés bàsic al servei:
 - Atendre les persones que s'adrecen al servei sense cita prèvia (*)
 - Facilitar informació de recursos d'acollida, d'atenció i de temes relacionats amb processos migratoris (*)
 - Derivar al Servei de Primera Acollida SOAPI a les persones de recent arribada a la ciutat, segons els canals interns establerts (*)
 - Oferir orientació sobre dels serveis i recursos de la resta de xarxa assistencial de la ciutat ja siguin municipals o no municipals (OAC, serveis municipals, xarxa de salut, xarxa suport social, serveis educatius, xarxa d'entitats, etc.), i sobre tràmits i gestions bàsiques (empadronament, targeta sanitària, etc.) (*)



- Fer un primer cribratge per determinar si hi ha una situació d'urgència social o jurídica per tal que en cas que així sigui es pugui atendre el cas amb la suficient celeritat a través dels circuits específics. (*)
- En cas que sigui necessari, orientar a les persones que tenen cita prèvia per confirmar l'arribada.
- Gestionar els fluxos de persones organitzant la distribució d'espais i gestionant les cues per garantir una atenció àgil i eficaç.
- Programar cites de seguiment en moments puntuals o en les situacions excepcionals que determini la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Prestar el suport necessari a les entitats que conformen el servei d'atenció especialitzada SAIER per tal que aquestes puguin realitzar la seva funció en les millors condicions:
 - Realitzar fotocòpies de documentació a instància de les professionals de les entitats i serveis.
 - Donar suport a les entitats en l'organització i gestió de sessions grupals, sessions informatives.
 - Rebre la documentació que aportin les persones ateses.
 - Gestionar l'agenda dels professionals i entitats d'atenció especialitzada del SAIER (assignar, confirmar, reprogramació de cites).
- Atendre l'entrada de persones en les diferents seus de Tarragona 141 i Tarragona 173 que tot i no ser usuaris del SAIER, sí tenen vinculació amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi i de l'Ajuntament de Barcelona.

Servei de Gestió de cites i Primera atenció a les urgències

- Realitzar una primera atenció a les persones que s'adrecen al servei sense cita prèvia i presenten una situació d'urgència social o jurídica, i gestionar la cita urgent en el servei corresponent.
- Donar d'alta als sistemes d'informació de l'Ajuntament de Barcelona a les persones que requereixen una atenció per part d'algun servei especialitzat del SAIER i responen al seu perfil d'atenció.
- A les persones que demanen cita prèvia al SAIER i no són del seu perfil d'atenció, orientar als serveis i recursos corresponents, ja siguin de la ciutat o d'altres municipis.
- Atendre telefònicament les cites prèvies sol·licitades pels canals telemàtics establerts per l'Ajuntament de les persones que volen ser ateses en el SAIER.
- Programar les primeres cites amb les entitats especialitzades del SAIER.
- Gestionar els recordatoris i confirmació de cita a les persones que han demanat cita al SAIER (tant per a les primeres visites com per les visites successives, si s'escau).
- Detectar necessitats de servei de traducció per tal de facilitar la presència del servei de traducció en el moment de fer-se efectiva la cita.
- Derivar al Servei de Primera Acollida SOAPI a les persones de recent arribada a la ciutat, segons els canals interns establerts.
- Gestionar l'agenda dels professionals i entitats d'atenció especialitzada del SAIER (assignació, confirmació, reprogramació de cites).
- Coordinar els dietaris de les agendes de totes les entitats i serveis especialitzats del SAIER.



Servei d'atenció per canals no presencials (telefònic, correu electrònic, web)

- Atendre les consultes de les persones que s'adrecen al servei per qualsevol dels canals no presencials habilitats a tal efecte (telemàtic, telefònic, correu electrònic del servei).
- Informar dels serveis i recursos d'acollida, d'atenció i de temes relacionats amb processos migratoris del SAIER.
- Oferir orientació sobre serveis, equipaments i recursos de la xarxa municipal.
- Atendre i donar resposta a les consultes d'altres serveis municipals o equipaments.
- Derivar al Servei de Gestió de cites les demandes d'atenció realitzades pels serveis municipals de Barcelona que no tinguin accés als sistemes de registre compartits per SAIER, per tal que les gestionin i donin cita en el servei especialitzat del SAIER que correspongui.

Servei de Recopilació d'informació

- Disposar d'una base de dades actualitzada o un sistema d'accés àgil i eficient per tal de tenir actualitzada la informació sobre el propi SAIER i sobre temàtiques d'estrangeria, recursos d'atenció social de la ciutat, entitats, serveis, d'acord amb el Servei de suport administratiu del Lot 2 del present plec.
- Disposar dels procediments i processos d'accés a diferents serveis de la ciutat i del propi SAIER a l'abast del Servei de Recepció i Gestió de cites.

4.1.2 SERVEI DE VIGILÀNCIA DELS EQUIPAMENTS

Servei de Seguretat

- Vetllar i salvaguardar l'ordre, la integritat del personal tant de les persones usuàries del servei com als professionals del SAIER.
- Vetllar i salvaguardar l'ordre de les cues d'accés al servei (gestió de cues).
- Realitzar la vigilància i control de les dependències i del personal que entra i surt, vetllant per la conservació dels indrets i la seguretat de les persones presents.
- Resoldre els possibles conflictes amb les persones usuàries.
- Quan sigui necessari, acreditar i atendre als visitants.
- Realitzar les tasques encomanades, ordres i instruccions emanades de la superioritat que siguin pròpies de les seves funcions.
- Basar les seves actuacions en els principis d'integritat, dignitat, protecció i tracte correcte a les persones, evitant abusos, arbitrarietats i violències; i actuar amb congruència i proporcionalitat en l'ús de les seves facultats i dels mitjans disponibles.
- Exercir les funcions que resultin d'aplicació en l'execució dels Plans d'Emergència del SAIER, integrant si s'escau el personal de seguretat en els equips de primera intervenció sota la direcció del Cap d' Intervenció i Cap d'emergència: per la seva funció, podrà estar implicat en el pla d'evacuació de l'edifici.

Servei de Gestió d'incidències de funcionament de les seus

- Garantir un correcte funcionament de les seus i instal·lacions del servei SAIER.
- Obrir i tancar les instal·lacions d'acord amb l'horari que estableixi l'Ajuntament.



- Gestionar les incidències associades al manteniment de les seues del servei SAIER.
- Gestionar els subministres i material ofimàtic (paper, tòner, etc) de les diferents seues del SAIER.

4.1.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ

En relació als diferents serveis que el configuren és necessari que l'empresa contractada tingui en compte les següents prestacions:

- Oferir com a mínim i en qualsevol de les seves modalitats les següents llengües: Anglès, Francès, Àrab, Italià, Portuguès, Urdú, Rus, Bambara, Wòlof, Farsi, Fula, Bangla i Armeni.
- Subministrar interpretació en llengua de signes per garantir l'accés al servei a persones sordes.
- Garantir un equip de traductors/intèrprets suficient en número, capacitat i diversitat per la cobertura eficient del servei i vetllar per l'actualització constant d'una base de traductors i d'intèrprets per al servei.
- Gestionar en un termini de 5 dies laborables les sol·licituds i en un termini de 48 hores les sol·licituds amb caràcter urgent.
- Traduir documents imprescindibles per a la correcta resolució d'expedients i que calgui gestionar internament o externament.
- Gestionar les sol·licituds de servei de interpretació i traducció que facin els diferents serveis del SAIER.
- Garantir que les entrevistes tant telefòniques com presencials disposin del servei de interpretació quan s'hagi detectat aquesta necessitat.
- Arxivar en suport informàtic totes les demandes rebudes.
- Vetllar per la qualitat del servei i per la garantia de la salvaguarda de la confidencialitat.
- Vetllar per l'acompliment de la durada màxima de les interpretacions individuals/familiars (1 hora), de tallers de grup (2 hores) i de l'autorització per escrit de la coordinació municipal, en el cas de serveis de més durada.
- Enviar la primera setmana de cada mes l'Excel, o el format que determini la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, amb la relació detallada de les interpretacions i traduccions realitzades (diferenciant entre atencions telefòniques i presencials, servei ordinari i urgent, i segons el bloc horari i els idiomes) a la coordinació del servei, per a fer-lo arribar a la coordinació municipal.

Per a la realització d'aquest servei, s'estableixen diferents mòduls de temps tant en el servei d'interpretació presencial com en el telefònic. Els preus que s'ofereixin hauran de tenir en compte aquests mòduls, i incloure per a cadascun d'ells, els costos derivats dels transport, coordinació, formació, etc., així com els corresponents als medis materials, telefònics, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei.

A continuació s'especifica cadascun dels serveis inclosos.

Servei d'interpretació presencial

Els mòduls de temps en el servei d'interpretació presencial, s'estableixen en funció de la durada efectiva d'intervenció, amb franges de 15' entre mòduls, on el primer mòdul és fins a 30' i l'últim fins a 120'. Es passarà al mòdul immediatament superior a partir del sisè minut addicional.



Les limitacions de durada de les traduccions presencials i les excepcions es determinaran en els corresponents protocols.

Únicament es podrà computar el **temps d'espera** quan l'interpret hagi arribat a l'hora programada i es produeixi algun retard en l'arribada de l'usuari o del professional sol·licitant. S'estableix un **temps límit d'espera de 30'**. Si passat aquest període no han arribat l'usuari i/o el professional, no es realitzarà la intervenció i es demanarà al professional o, en absència d'aquest, un tècnic del servei, que signi la fitxa de confirmació, a la qual constarà com a "intervenció no realitzada" i s'explicitarà el motiu. El traductor informarà al coordinador del servei d'interpretació i coordinació de l'empresa adjudicatària de la situació, perquè es pugui posar en contacte amb el professional sol·licitant i torni a programar l'entrevista si cal.

S'informarà del número d'entrevistes previstes i no realitzades per aquest o altres motius en tots els informes del servei i igualment s'enregistraran les dades i arxivaran les fitxes de confirmació corresponents.

Les entrevistes no realitzades per causes no imputables al traductor o a l'empresa adjudicatària i que no s'hagin anul·lat prèviament pel professional sol·licitant, es facturaran com a una intervenció de 30 minuts, independentment de quin sigui el mòdul horari sol·licitat a la fitxa de demanda. Les entrevistes no realitzades per causes imputables al traductor o a l'empresa adjudicatària no es podran facturar en cap cas.

Servei d'interpretació telefònica

S'estableixen dues modalitats d'interpretació telefònica:

- Trucada recordatori i trucada de concertació d'entrevista
- Trucada d'interpretació telefònica

Trucada recordatori i trucada de concertació d'entrevista

S'estableix un mòdul de 15' del servei d'interpretació telefònica per a trucades recordatori de l'entrevista programada i per a la concertació d'entrevistes. Serà necessari programar i agrupar en el mòdul diverses trucades als usuaris. Es calcula que de mitjana es podran realitzar com a mínim set trucades.

Es realitzarà aquest servei únicament quan el responsable del contracte de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi així ho sol·liciti.

Trucada d'interpretació telefònica

S'estableixen diferents mòduls de temps en el servei d'interpretació telefònica, en funció del temps efectiu d'intervenció, amb franges de 15' entre mòduls, on el primer mòdul és fins a 15' i l'últim fins a 60'. Es passarà al mòdul immediatament superior a partir del sisè minut addicional.

Únicament es podrà computar el **temps d'espera** quan l'interpret estigui a punt per fer la interpretació telefònica i el professional i/o la persona usuària no estiguin localitzables per telèfon. S'estableix un **temps límit d'espera de 15'**. Si passat aquest període no s'ha pogut contactar amb l'usuari i/o el professional, no es realitzarà la intervenció i s'informarà a la coordinació del servei de traducció i interpretació de la situació, perquè es pugui posar en contacte amb el professional sol·licitant i torni a programar l'entrevista si cal.

Servei de traducció de documents

Comprèn la traducció dels documents que siguin imprescindibles per a la correcta resolució d'expedients generats des del SAIER i que calgui gestionar tant internament com cap a organismes externs (per a expedients de sol·licituds d'asil majorment). La sol·licitud es dirigirà al



mateix canal establert per la resta de modalitats de traducció, seguint el protocol intern establert per l'Ajuntament.

El Servei de Traducció documental es facturarà per pàgines. Tots els preus oferts hauran d'incloure totes les despeses, no hi haurà cap altre concepte de facturació.

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Realitzar una traducció fidedigna de la documentació
- Fer la revisió del text traduït amb el/la tècnic/a de l'empresa responsable del servei de traduccions.
- Informar a la coordinació del servei de qualsevol incidència que pugui afectar al servei.

4.1.4 SERVEI DE COMUNICACIÓ

Servei de Comunicació i difusió

- Elaborar els materials informatius que han d'estar a l'abast de les persones que s'adrecen al servei.
- Proposar millores en els materials i en els canals de comunicació interna i externa.
- Donar suport a les necessitats de comunicació del servei i les entitats especialitzades del SAIER (material per penjar a la web, sessions d'informació, participació en jornades, etc).
- Mantenir actualitzada el contingut de la pàgina web sobre el servei i els serveis especialitzats del SAIER.
- Coordinar la recollida d'informació i de dades del servei i de les entitats i serveis especialitzats del SAIER.
- Revisar les dades proporcionades pels diferents sistemes de registre i revisar els expedients necessaris per tal de garantir la seva fiabilitat.
- Realitzar anàlisis estadístics i d'explotació de dades del servei i de tots els serveis d'atenció especialitzada del SAIER.
- Col·laborar en la detecció d'incidències en l'explotació de dades i la seva posterior gestió.
- Coordinar i elaborar els informes periòdics, específics i coordinar l'elaboració del balanç semestral i anual, de la memòria anual i de les infografies tant del servei objecte del contracte com de tota l'activitat de les entitats i serveis especialitzats del SAIER.

Servei de Gestió de queixes i reclamacions

- Donar la informació sobre el procediment per interposar queixes o suggeriments en relació amb els serveis de l'Ajuntament.
- Realitzar la recepció i tractament de les queixes i reclamacions associades a qualsevol dels serveis especialitzats que conformen el SAIER per qualsevol dels canals habilitats.
- Coordinar-se amb les entitats prestadores de serveis per a la resolució de les queixes i implementació d'accions que donin resposta a les problemàtiques o deficiències identificades.
- Recollir informació necessària i elaborar proposta per a la seva resposta pels canals que estableixi l'Ajuntament.
- Realitzar l'anàlisi i report de les queixes i reclamacions per tal de facilitar-ne el seguiment i detectar problemàtiques o deficiències del servei i àrees de millora.



4.1.5 SERVEI DE SUPERVISIÓ I FORMACIÓ

Servei de Supervisió psicosocial

- Facilitar als equips tècnics dels serveis SAIER un espai de cura professional per poder desenvolupar millor les seves funcions.
- Facilitar als equips tècnics dels serveis SAIER eines de millora de les seves competències i habilitats per a la intervenció amb les persones participants, a partir de la reflexió sobre la pròpia acció professional.
- L'empresa adjudicatària presentarà a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi la proposta tècnica de la supervisió per tal de rebre la validació.
- Les sessions de supervisió es duran a terme fora de l'horari d'atenció presencial al públic dels serveis SAIER.

Servei de Formació

- Realitzar sessions de formació amb els professionals tècnics i la coordinació del Programa Nausica, que promoguin la reflexió crítica, el treball en equip i la cooperació i complementarietat de sabers i experiències.
- Actualitzar, crear, desenvolupar i activar eines i estratègies, en el camp de la intervenció sociopsicoeducativa, fomentant l'expertesa professional en el suport i acompanyament dels processos d'intervenció i inclusió social amb persones migrades i refugiades, amb perspectiva multidisciplinària i en constant vinculació amb la comunitat.
- Adoptar decisions innovadores, consensuades i creatives que facilitin el suport i acompanyament cap a l'autonomia de les persones usuàries del programa.

4.2 ALTRES PRESTACIONS

A més de les prestacions descrites anteriorment, l'empresa adjudicatària ha de garantir, amb la supervisió de l'Ajuntament, el següent:

- Realitzar la direcció tècnica, supervisió i control de l'equip que durà a terme els serveis descrits en aquest plec i organització de la distribució de funcions i tasques de cara a assegurar el seu funcionament ordinari i la qualitat de l'atenció.
- Desenvolupar les accions dels diferents serveis descrits en el plec de manera coordinada a fi d'assolir els objectius d'aquests serveis, seguint criteris d'eficiència i eficàcia.
- Vetllar per la qualitat de l'atenció en relació al els principis d'integritat, dignitat, protecció i tracte correcte a les persones.
- Assessorar i fer propostes de millora dels sistemes d'informació i coordinar les accions que calgui amb les entitats i serveis així com amb els sistemes d'informació municipals.
- Assessorar i col·laborar amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en la millora del funcionament del servei.
- Coordinar-se i interrelacionar amb els responsables municipals i amb les coordinacions de les diferents entitats i serveis especialitzats del SAIER.
- Davant situacions d'emergència que provoquin moviments migratoris extraordinaris, assumir i posar en pràctica les instruccions de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi referents al servei i garantir la millor de les respostes.



- Davant situacions d'emergència, crear els sistemes de registre necessaris per analitzar el seu impacte, el perfil de les persones ateses i altres.
- Articular l'atenció individual en situacions d'alta complexitat en coordinació amb el servei de gestió de cites i els serveis especialitzats, si s'escau.
- Supervisar els objectius quantitatius i qualitatius del servei i vetllar per l'assoliment dels nivells de serveis òptims.
- Fer el seguiment dels temps d'espera de la cita prèvia.
- Donar suport a les entitats en la gestió dels expedients.
- Garantir el seguiment dels procediments i protocols.
- Actualitzar els protocols i procediments i els mapes de processos que es determinin.
- En l'actualitat, els diferents processos del servei objecte del contracte estan diagramats a través de l'eina informàtica ARIS. Des de la Direcció de Serveis de Planificació Estratègica de l'Ajuntament, es podrà proporcionar un accés a l'ARIS Connect, per tal de consultar els diagrames i poder realitzar les propostes de canvis. Per aquest motiu, quan aquesta Direcció ho requereixi, serà necessari que dins de l'organització de l'empresa adjudicatària hi hagi alguna persona amb experiència en treball per processos que pugui realitzar aquestes prestacions.
- Realitzar la primera interlocució, en cas que sigui necessari, amb els serveis i recursos on s'han orientat a les persones que necessiten atenció i no són del perfil del SAIER.
- Col·laborar en l'organització de sessions formatives i xerrades informatives sobre SAIER sol·licitades per altres serveis i entitats.
- Garantir la presència de personal de seguretat necessari en l'horari d'atenció presencial.
- Vetllar per l'obertura i tancament de les seus del SAIER de Tarragona 141 i Tarragona 173.
- Enviar la primera setmana de cada mes l'Excel, o el format que determini la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, un quadre de comandament on es recullin els indicadors bàsics dels serveis descrits en el present plec i els nivells assolits (clàusula 6).

4.3 DEDICACIÓ NECESSÀRIA

Prestacions tècniques necessàries pel correcte desenvolupament dels serveis inclosos en el present contracte:

- 1.724 hores anuals de prestació general tècnica dels serveis inclosos en el Lot 1.
- 3.448 hores anuals de prestació tècnica per a la gestió dels serveis especialitzats del SAIER.

A continuació s'especifica les particularitats de cada servei.

4.3.1 SERVEI DE RECEPCIÓ I GESTIÓ DE CITES

- Inicialment seran necessàries 141 hores de recepció a la setmana (setmana estàndard de 5 dies laborables). Anualment correspon a 7.332 hores de servei.
- 13.792 hores anuals del Servei de Gestió de cites i Primera atenció a les urgències.
- 1.724 hores anuals de servei que inclou tant el Servei d'Atenció per canals no presencials com el Servei de Recopilació d'informació.



- Bossa de 300 mòduls de 4 hores addicionals per any, segons necessitats del servei (clàusula 5).

4.3.2 SERVEI DE VIGILÀNCIA DELS EQUIPAMENTS

- Inicialment seran necessàries 107 hores de seguretat a la setmana (setmana estàndard de 5 dies laborables). Anualment correspon a 5.564 hores de servei.
- Bossa de 200 mòduls de 4 hores addicionals per any, segons necessitats del servei (clàusula 5).
- 1.724 hores anuals de suport administratiu.

4.3.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ

- 1.724 hores anuals de prestacions tècniques del servei de traducció i interpretació.
- Fins a 4.800 hores de servei d'interpretació i fins a 1.400 fulls de traducció.
- 1.724 hores anuals de suport administratiu.

4.3.4 SERVEI DE COMUNICACIÓ

- 1.724 h/any de prestacions tècniques del servei de comunicació.

4.3.5 SERVEI DE SUPERVISIÓ I FORMACIÓ

Les hores anuals de supervisió i formació als professionals, segons el servei del SAIER, són les següents:

TIPOLOGIA DE SERVEI	Professionals Destinataris	Hores Anuals
SUPERVISIÓ	Professionals atenció al públic en el SPAI	Un mínim de 22 hores anuals
SUPERVISIÓ	Professionals que fan atenció de les entitats que gestionen el Programa Nausica	Un mínim de 22 hores anuals
SUPERVISIÓ	Professionals que executen prestacions tècniques en el SPAI i en la Coordinació del Programa Nausica	Un mínim de 22 hores anuals
SUPERVISIÓ	Professionals que fan atenció en el SOAPI	Un mínim de 12 hores anuals
SUPERVISIÓ	Professionals que formen part del Servei d'atenció social del SAIER	Un mínim de 12 hores anuals
SUPERVISIÓ	Professionals que formen part de la resta de serveis especialitzats del SAIER	Un mínim de 12 hores anuals
SUPERVISIÓ	Bossa de supervisió complementària	22 hores anuals



FORMACIÓ	Professionals que fan atenció de les entitats que gestionen el Programa Nausica i la seva Coordinació	4 mòduls, 3 sessions/mòdul, 2 hores/sessió
----------	---	--

- Pel format de 22 hores anuals, les hores es distribuïran en sessions de 2h en 11 mesos (gener a juliol i de setembre a desembre).
- Pel format de 12 hores anuals, les hores es distribuïran en sessions de 2h i cada 2 mesos.
- La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi podrà activar la bossa per sessions de 2 hores quan s'hagi produït algun conflicte greu amb alguna persona usuària.

4.4 PERFIL PROFESSIONAL

Prestacions tècniques. Els marcats en asterisc (*) corresponen a específiques de la prestació general tècnica.

- Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura.
- Experiència prèvia de 3 anys en treballs i gestió de projectes similars en la prestació general tècnica (*).
- Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars en la prestació tècnica.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Capacitat en organització i comandament d'equips.
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat de detecció d'àrees de millora.
- Coneixements sobre el tractament de dades de caràcter personal (*).
- Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal i administracions públiques (*).
- Coneixement de serveis d'immigració i refugi.
- Coneixement en matèria d'estrangeria i fenòmens migratoris.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

Prestacions tècniques de comunicació

- Titulació: Estar en possessió del títol universitari de Grau (o títol de Llicenciat corresponent) en Periodisme o Comunicació audiovisual, o equivalent.
- Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars.
- Perfecte coneixement del català, del castellà a nivell oral i escrit.
- Experiència en l'elaboració de memòries, informes, presentacions.
- Experiència en l'elaboració de materials comunicatius.
- Coneixement de pàgines web.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.



- Coneixements de programes específic de comunicació.

L'empresa adjudicatària caldrà que disposi de les eines i programes informàtics per l'edició, maquetació, disseny de materials comunicatius (tan de material de difusió, per informes, documents així com per l'elaboració de materials audiovisuals que es requereixin per a la web o per sessions informatives de les entitats i serveis del SAIER), per garantir una bona qualitat dels continguts de comunicació.

Tramitadors/Informadors per dur a terme les prestacions del Servei de recepció i gestió de cites

- Formació: Cicle formatiu de Grau Superior (formació professional) o equivalent, o acreditar la formació relacionada amb les competències necessàries, per a desenvolupar les funcions d'informador/tramitador. La competència podrà ser acreditada mitjançant documentació administrativa, que justifiqui l'adquisició de les competències establertes en el Catàleg de qualificacions professionals.
- Experiència en atenció presencial a la ciutadania.
- Coneixement del català i del castellà tant a nivell oral com escrit. S'acreditarà el coneixement.
- Coneixement, a nivell oral i escrit, de llengües estrangeres, principalment anglès, francès i àrab. És necessari que el 40% dels professionals disposi del coneixement d'algunes d'aquestes tres llengües.
- Fluïdesa verbal i tracte agradable.
- Flexibilitat d'adaptació a l'interlocutor.
- Capacitat d'escolta activa i síntesi de la comunicació.
- Objectivitat en la resposta.
- Agilitat mental i rapidesa en la solució de problemes i presa de decisions.
- Pràctica en l'ús de terminals informàtics.

Suport administratiu

- Formació: Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior).
- Personal amb experiència en gestió administrativa.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Coneixement, a nivell oral i escrit, d'alguna de les següents llengües estrangeres: anglès, francès i/o àrab.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

Seguretat

- Vigilant Seguretat sense arma.
- Tot el personal que presti el servei haurà d'estar en possessió de la targeta d'identitat professional (TIP) de vigilant de seguretat emesa per òrgan competent.

Supervisió i Formació

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un servei de supervisió realitzat per una persona professional de l'àmbit de la psicologia, pedagogia, treball social o anàleg amb expertesa mínima

de dos anys, en la supervisió d'equips professionals d'intervenció social de l'àmbit de l'atenció social, psicològica i/o educativa.

4.5 REQUERIMENTS GENERAL A TOT EL PERSONAL QUE PRESTI EL SERVEI

4.5.1 Formació addicional del personal assignat al servei

L'empresa adjudicatària presentarà un pla de formació inicial, en el primer mes des de l'adjudicació del contracte, i la formació continuada, en el primer mes de l'any en curs, que haurà d'incloure:

- Principal normativa de referència
- Organització municipal
- Serveis que s'ofereixen en el SAIER
- Carta de serveis
- Protocols interns de treball
- Processos de treball
- Sistema de qualitat i procediment de queixes i suggeriments
- Formació en les aplicacions informàtiques necessàries per a la gestió i atenció al públic
- Protecció de dades personals
- Prevenció riscos laborals
- Antiracisme
- Atenció al públic
- Millores competències atenció intercultural

Les formacions es realitzaran fora de l'horari d'atenció presencial al públic.

4.5.2 Coneixement d'idiomes i servei multi-idioma

La diversitat lingüística de les persones que s'adrecen al SAIER fan necessària que l'empresa licitadora garanteixi que disposa de personal suficient per atendre la ciutadania en les següents llengües: català, castellà, anglès, francès, àrab. Per la resta d'idiomes el Servei de traducció i interpretació contemplat en aquest Lot haurà de garantir els següents idiomes: Anglès, Francès, Àrab, Italià, Portuguès, Urdú, Rus, Georgià, Bambara, Wòlof, Farsi, Fula, Bangla i Armeni.

4.6 QUADRE RESUM HORES SERVEI

Prestacions	Necessitats mínimes	Requisits mínims
Prestació tècnica dels serveis Lot 1	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 3 anys en treballs i gestió de projectes similars.



Prestació tècnica dels serveis especialitzats SAIER	3.448 h/any	Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Prestació tècnica del Servei de traducció i interpretació	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Prestació tècnica del Servei de comunicació	1.724 h/any	Títol universitari de Grau (o títol de Llicenciat corresponent) en Periodisme o Comunicació audiovisual, o equivalent. Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Informadors/tramitadors del Servei de recepció i gestió de cites	22.412 h/any 300 mòduls de 4 hores addicionals/any	Cicle formatiu de Grau Superior (formació professional) o equivalent, o acreditar la formació relacionada amb les competències necessàries, per a desenvolupar les funcions d'informador/tramitador. L'acreditació serà validada per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Personal amb experiència en l'atenció al públic.
Traducció / interpretació	4.800 hores de servei d'interpretació 1.400 fulls de traducció	Formació en traducció o experiència verificable d'un any en tasques de traducció interpretació. Domini oral i escrit (quan es tracti de traduccions documentals) d'alguna llengua estrangera dels principals llocs d'origen de la població immigrant que s'atén al SAIER.
Vigilant Seguretat sense arma	5.285,80 h/any 200 mòduls de 4 hores addicional/any	Possessió de la targeta d'identitat professional (TIP)
Suport Administratiu	3.448 h/any	Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior). Personal amb experiència en gestió administrativa.
Supervisió	22 h/any Coordinacions 80 h/any Atenció públic 22 h/any Bossa	Professional de l'àmbit de la psicologia, pedagogia, treball social o anàleg amb expertesa mínima de 2 anys, en la supervisió d'equips professionals d'intervenció social de l'àmbit de l'atenció social, psicològica i/o educativa
Formació	4 mòduls, 3 sessions/mòdul, 2 hores/sessió	Professional de l'àmbit de la psicologia, pedagogia, treball social o anàleg amb expertesa mínima de 2 anys, en la supervisió d'equips professionals d'intervenció social de l'àmbit de l'atenció social, psicològica i/o educativa

CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIAL

El SAIER té actualment dos seus: carrer Tarragona 141 i carrer Tarragona 173.

En cada seu, l'empresa adjudicatària disposarà de les posicions de treball suficients per atendre la recepció, i la seguretat estarà a la porta i actuarà per les diferents dependències d'aquestes seus.

Cal garantir la seguretat, en l'horari d'atenció al públic recollit en aquesta clàusula, o el que determini l'Ajuntament, atenent a les necessitats del servei.

HORARIS

Els horaris de recepció i seguretat de referència seran els indicats a continuació. Aquesta distribució del servei de recepció i seguretat pot tenir canvis per necessitats del servei i també canvis en les ubicacions en funció de la disponibilitat d'equipaments.

Tarragona 141:

- Recepció: de dilluns a divendres de 8:30 a 15 hores.
- Seguretat: de dilluns a divendres 9 a 15 hores.

Tarragona 173

- Recepció: de dilluns a divendres de 9 a 15 hores i dilluns a dijous de 15 a 19 hores.
- Seguretat: de dilluns a divendres de 8 a 15 hores i dilluns a dijous de 16 a 19 hores.

Taula: Horari d'atenció al públic

SEUS	RECEPCIÓ	SEGURETAT
Tarragona 141	dilluns a divendres de 8:30 a 15	dilluns a divendres de 9 a 15
Tarragona 173	dilluns a divendres de 9 a 15 dilluns a dijous de 15 a 19	dilluns a divendres de 8 a 15 dilluns a dijous de 16 a 19

Taula: Posicions de treball

SEUS	RECEPCIÓ		SEGURETAT	
Tarragona 141	dilluns a divendres 8:30 a 15	2	dilluns a divendres de 9 a 15	1
Tarragona 173	dilluns a divendres de 9 a 15	2	dilluns a divendres de 8 a 15	1
			dilluns a divendres de 9 a 15	1
	dilluns a dijous de 15 a 19	1	dilluns a dijous de 16 a 19	1

Els horaris del servei de recepció i de seguretat poden variar en funció de les necessitats del servei que determini la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de l'Ajuntament de Barcelona. El



contracte preveu una bossa d'hores del servei de seguretat i de recepció i gestió de cites, per si calgués ampliar i/o reforçar els horaris base establerts en aquesta clàusula.

Les ampliacions d'horis d'atenció presencial en un primer moment, es faran amb les bosses d'hores establertes a la clàusula 4.6 del present Plec. En cas que sigui necessari la consolidació del nou horari, es realitzarà mitjançant la modificació de contracte previst en el Plec Administratiu (PCAP).

ESPAIS

A la seu del carrer Tarragona 141, l'empresa adjudicatària disposarà de les següents posicions de treball:

- 2 posicions per la recepció
- 1 posició per la prestació tècnica dels serveis Lot 1
- 2 posicions per la prestació tècnica dels serveis especialitzats SAIER
- 1 posició pel servei de comunicació
- 9 posicions d'atenció pels informadors/tramitadors
- 1 posició de suport administratiu

A la seu del carrer Tarragona 173, l'empresa adjudicatària disposarà de les següents posicions de treball:

- 2 posicions per la recepció
- 2 posicions de treball pel servei de traducció i interpretació

Aquestes posicions de treball estan reservades pel personal de l'empresa adjudicatària, de manera que el personal del present Lot no compartirà espai i lloc amb el personal municipal.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de dur una targeta identificativa o similar (a càrrec de l'empresa adjudicatària), de tal forma que permeti una identificació ràpida per part dels usuaris i treballadors.

MATERIAL

- L'empresa adjudicatària haurà de gestionar i proporcionar els subministres i material ofimàtic (paper, tòner, etc.) necessari pel desenvolupament de les prestacions (material fungible).
- L'empresa adjudicatària també es farà càrrec dels desplaçaments de caire professional dels professionals del servei.
- L'adjudicatari haurà de dotar a tot el personal del servei d'un telèfon mòbil d'empresa, per poder realitzar telemàticament les trucades i les atencions de les cites i la gestió d'agendes, si s'escau.

ALTRES CONSIDERACIONS

- L'empresa adjudicatària regularà la distribució de les persones dels serveis de recepció i de gestió de cites per garantir la cobertura de les recepcions que s'estableixin en cada moment i per garantir els nivells de serveis establerts en el present plec.
- Els i les professionals informadors/tramitadors podran desenvolupar indistintament les prestacions de tots els serveis inclosos en el Servei de Recepció i gestió de cites.



- El servei de interpretació telefònic i presencial s'haurà de garantir en els mateixos horaris que els serveis de recepció de les seus. A més, el servei de interpretació telefònica podrà realitzar-se fora d'aquest horari.
- Independentment d'aquest horari de recepció i seguretat es podrà utilitzar les posicions de treball assignades a l'empresa adjudicatària en cada una de les seus pel treball de gestió de cites, atenció telefònica i telemàtica.
- L'horari del servei de gestió de cites serà entre les franges de 9 del matí a les 19h de la tarda de dies laborables. La distribució dels dies i les hores anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària per assolir l'objectiu de tenir suficients cites obertes i que el temps d'espera no sigui superior a 5 dies laborables, en qualsevol de les temàtiques.
- El servei de traducció i interpretació estarà ubicat, preferentment a la seu del carrer Tarragona 173, tot i que dona servei a totes les entitats i serveis del SAIER, i alguns serveis seran de forma telefònica.
- Fora de l'horari d'obertura de les seus per a l'atenció presencial, l'empresa adjudicatària podrà fer ús de les instal·lacions i posicions de treball per desenvolupar l'atenció telemàtica, les reunions d'equip i les sessions de supervisió indicades a la clàusula 4.3.5. del present contracte.
- Les reunions d'equip així com les sessions de supervisió indicades a la clàusula 4.3.5. del present contracte, es duran a terme fora de l'horari d'atenció presencial al públic.
- El suport administratiu establert en el servei de vigilància dels equipaments, així com el suport administratiu al servei de traducció i interpretació, podran fer suport a altres serveis i a la Direcció del servei.

CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT

L'empresa adjudicatària resta obligada a garantir els estàndards de qualitat fixats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en aquestes clàusules tècniques.

Per poder elaborar un quadre de comandament l'empresa adjudicatària haurà de recollir les següents dades amb periodicitat mensual, trimestral, semestral i anual o la que es pugui determinar:

- Número de persones ateses pel servei de recepció del carrer Tarragona 141 (informació i recepció), amb el desglossament següent:
 - Número de persones que han comportat orientar a altres municipis.
 - Número de persones que han comportat orientar a altres serveis de la ciutat (CSS, SIS, OAC, etc).
- Número de persones ateses pel servei de recepció al carrer Tarragona 173 (informacions i orientacions per marcar assistència a cites).
- Número d'atencions presencials d'urgències ateses des de la recepció del carrer Tarragona 141, diferenciant les socials de les jurídiques.
- Número d'atencions presencials de vulnerables ateses des de la recepció del carrer Tarragona 141.
- Número de menors no acompanyats atesos a Tarragona 141 i derivats als serveis especialitzats municipals.



- Número de dies que la demanda d'atenció a la recepció de Tarragona 141 supera la capacitat d'atenció.
- Número de persones que no han pogut ser ateses el mateix dia a la recepció de Tarragona 141.
- Número de dies que finalitza la capacitat d'atenció del servei d'atenció social de SAIER abans de l'hora establerta, i s'han d'orientar les urgències socials que arriben a la recepció de Tarragona 141, al centre d'urgències i emergències de Barcelona.
- Número de cites prèvies ofertades a la plataforma que determini l'Ajuntament.
- Número de cites ateses pel servei de gestió de cites amb desglossament següent:
 - Número de cites que han comportat programar un cita amb alguna de les entitats o serveis especialitzats de SAIER
 - Número de cites que han comportat derivar a SOAPI
 - Número de cites que han comportat orientar a altres municipis
 - Número de cites que han comportat orientar a altres serveis de la ciutat (CSS, SIS, OAC, etc)
- Dies en què no s'han realitzat les cites prèvies el dia programat, amb el motiu i número de dies que s'ha trigat en corregir aquesta anomalia.
- Número d'expedients oberts.
- Número d'expedients reoberts.
 - Número d'expedients que estaven en atenció oberta desglossant els que tenien una atenció oberta en alguns dels centres del SAIER i les que tenien alguna atenció oberta en algun CSS o al SIS.
 - Número d'expedients oberts o reoberts que porten més de 3 anys a Barcelona.
- Número de dies laborables de disponibilitat de cita (quan el ciutadà demani hora per quin dia se li dona).
- Número de cites ocupades en espera de ser ateses.
- Absentisme a la cita prèvia programada.
- Número de cites programades amb les entitats i serveis especialitzats del SAIER diferenciant primeres visites i posteriors.
- Número de trucades ateses.
- Número de correus electrònics rebuts amb el desglossament següent:
 - Correus d'usuaris
 - Correus d'entitats i serveis
 - Correus professionals dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Barcelona
- Temps de resposta al correu electrònic
- Número de queixes, reclamacions, instàncies, escrits d'agraïment, rebudes, desglossades per tipologia i segons el servei especialitzat a qui va dirigit
- Temps mitjà de resposta a la queixa, reclamacions, instàncies, escrits d'agraïment
- Relació de tots els serveis d'interpretació demanats i realitzats al mes amb el desglossament següent:



- Servei del SAIER sol·licitant
 - Modalitat: presencial/interpretació telefònica / trucada recordatori cita
 - Caràcter: ordinari/urgent
 - Tipologia: Individual / grupal
 - Idioma
 - Hores sol·licitades
 - Hores efectives
 - País de nacionalitat
 - Serveis d'interpretació demanats que han estat cancel·lats o que no s'han realitzat, desglossat segons el servei que l'hagi demanat
- Relació de tots els serveis de traducció realitzats al mes amb el desglossament següent:
 - Servei del SAIER sol·licitant
 - Modalitat: presencial/telefònica
 - Idioma
 - Fulls de traducció

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria (balanç) semestral i anual on es detallarà la informació que requereixi l'Ajuntament amb les dades quantitatives i qualitatives del servei objecte del contracte amb l'explotació de dades. Aquest informe ha d'incloure les dades de perfil de les persones ateses al servei. El balanç semestral es presentarà el 15 de juliol i l'anual serà de màxim d'un mes i mig des del 31 de desembre de cada any. El balanç anual detallarà també les dades d'activitat i el perfil de les persones ateses als serveis especialitzats del SAIER.

Així mateix presentarà una memòria anual amb l'anàlisi quantitativa i qualitativa de tota l'activitat duta a terme per part de totes les entitats i serveis especialitzats del SAIER. El termini de presentació de la mateixa serà l'1 de març.

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme una avaluació anual qualitativa externa (enquesta, grup focal, gravacions de trucades, etc) que aporti elements d'anàlisi i millora del servei.

Per tal de garantir la independència i que no hi hagi un conflicte d'interessos, l'empresa adjudicatària haurà de subcontractar els serveis d'avaluació anual del servei de recepció, informació orientació, gestió de cites, traducció, interpretació i suport a les entitats i serveis del SAIER, a una entitat amb solvència contrastada en l'avaluació de programes de polítiques públiques, i en especial de programes relacionats amb immigració i refugi. L'empresa licitadora presentarà la proposta d'empresa d'avaluació a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquesta proposta haurà d'incloure el projecte tècnic i metodològic de l'avaluació, i serà necessària la validació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi establirà els criteris bàsics a aplicar en la confecció de les enquestes i/o estudis i serà destinatària dels resultats i de l'informe de conclusions.

CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI

- Que hi hagi un mínim de 1.400 cites prèvies mensuals disponibles.
- Que les persones que vulguin demanar hora al servei de gestió de cites prèvies tinguin disponibilitat de cita abans de 15 dies laborables, en qualsevol de les temàtiques.
- Donar resposta en menys de 5 dies laborables les peticions de servei d'interpretació ordinari i en menys de 48 hores les sol·licitud amb caràcter urgent.



- Donar resposta en menys de 5 dies laborables les peticions de servei de traducció documental ordinari i en menys de 48 hores les sol·licituds de caràcter urgent.
- Donar resposta a les consultes per correu electrònic de professionals i entitats abans de 48 hores.
- Garantir la cobertura en màxim 2h les baixes dels serveis de seguretat i recepció.
- Cobrir les necessitats de més hores de seguretat i del servei de recepció i gestió de cites en un termini de 72 hores laborables (no computen festius ni caps de setmana).
- Realitzar una enquesta anual de satisfacció del servei d'interpretació a les entitats i serveis del SAIER.
- Realitzar una enquesta de satisfacció al 5% de les atencions realitzades en el servei de Servei de Recepció i Servei de Gestió de cites i Primera atenció a les urgències.
- Realitzar una enquesta anual de satisfacció a les entitats i serveis del SAIER per valorar la recepció, la seguretat, la resolució d'incidències en temes de manteniment, en la gestió de cites.

CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament assumeix la coordinació tècnica i funcional del servei i supervisarà el projecte i el treball a realitzar.

Formalitzat el contracte, es constituirà la Taula de seguiment i coordinació formada per una persona representant de l'empresa adjudicatària i una persona representant de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquesta Taula de seguiment tindrà com a principals funcions:

- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi i avaluació dels informes de gestió i de seguiment de l'activitat.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat fixats.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.
- L'avaluació dels plans de formació.

S'establiran reunions periòdiques mensuals (sense perjudici que puguin ser convocades a requeriment de les parts en qualsevol moment per tractar temes puntuals i urgents) per al seguiment del servei prestat, on es tractaran com a mínim els següents temes: compliment dels estàndards establerts de servei, incidències, queixes i reclamacions rebudes, avaluació de la qualitat prestada i accions de millora.

Prèviament a la reunió, abans del dia 7 de cada mes, l'empresa adjudicatària lliurarà un informe de gestió on s'inclouran les dades mensuals de:

- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat de servei.
- Anàlisi de la qualitat del servei prestat (queixes rebudes de les persones usuàries, evolució mensual, mesures aplicades per a la correcció dels errors...)



- Informació de les incidències produïdes i, si s'escau les mesures correctores que s'han aplicat o que es proposa aplicar.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.
- Informe d'indicadors

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi podrà demanar altres informes marcant contingut i freqüència d'enviament.

Comunicació d'incidències i avaries:

L'empresa adjudicatària comunicarà de forma immediata a les persones responsables municipals, d'acord amb els procediments establerts, qualsevol incidència i/o avaria que pugui afectar el normal funcionament del servei, per tal que sigui solucionada el més aviat possible.

Planificació de recursos

L'empresa adjudicatària, serà la responsable de planificar els recursos necessaris per tal de complir els nivells de servei i estàndards establerts.



LOT 2

CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR

El Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades (SOAPI d'ara endavant), que és la concreció del Servei de Primera Acollida establert a la Llei 10/2010 a la ciutat de Barcelona adreçat a les persones de recent arribada a la ciutat, té per objectius principals:

- **Oferir informació, formació, orientació, suport i assessorament** sobre qüestions generals i específiques relatives a organització territorial, recursos bàsics, drets i deures, llengües, estrangeria i altres temes que es consideri necessari per a la població immigrada, sol·licitant de protecció internacional, refugiada i retornada que visqui a la ciutat de Barcelona.
- **Garantir una informació veraç i actualitzada** dels principals recursos d'acollida i acompanyament per a persones immigrades a la ciutat.
- **Fomentar l'autonomia personal, la presa de decisions informades de les persones ateses** perquè puguin ser protagonistes actives de la seva situació facilitant una informació clara, completa i actualitzada.
- Facilitar a les persones un **accés àgil i eficaç** als recursos i serveis que ofereix el SOAPI.
- **Coordinar i promoure la implicació i la responsabilització compartida** entre els agents socials que treballen des de diferents àmbits d'intervenció amb població migrada, des d'una mirada de proximitat (districte i barri), la qual serveixi per obtenir de primera mà un coneixement de la situació i necessitats de la població objecte del programa.

El SOAPI col·labora estretament amb la resta d'entitats i serveis especialitzats que conformen el SAIER, i d'altres serveis municipals i si escau autonòmics i estatals, per a la derivació i atenció conjunta i/o coordinada i per a la recerca de sinèrgies i complementarietats que redundin en benefici de la qualitat i eficiència de l'atenció.

CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR

Es diferencien els següents serveis:

3.1 SERVEI DE COORDINACIÓ TERRITORIAL

3.2 SERVEI D'ORIENTACIÓ I INFORMACIÓ

3.2.1 Servei de recepció i suport en la gestió

3.2.2 Servei d'informació d'acollida i acompanyament

3.3 SERVEI DE FORMACIÓ I CERTIFICACIÓ

3.3.1 Servei de formació de Mòduls

3.3.2 Servei de certificació del Servei de Primera Acollida de Catalunya

3.1 SERVEI DE COORDINACIÓ TERRITORIAL

La distribució i presència del SOAPI per tots els districtes de la ciutat ha de permetre poder fer una lectura de la realitat tant de la població migrada com dels serveis i entitats que hi desenvolupen tasques de suport.



Els i les professionals del SOAPI han de conèixer la realitat del seu territori a partir d'eines com ara indicadors demogràfics, mapa d'actors i relacions del teixit de proximitat existent de suport en l'acollida a persones migrades.

L'equip professional del SOAPI, com a part del Servei de Primera Acollida i en virtut de l'article 21¹ de la Llei d'acollida, coordina l'acollida a persones migrades en el districte on s'ubica i és el referent en aquest àmbit per a la resta de professionals municipals. Treballa en xarxa amb tots els serveis ubicats a cada territori i dona un suport especialitzat en les matèries relacionades amb aquesta àrea.

La seva presència a taules, espais de treball especialitzats o amb incidència en l'àmbit de l'acollida a persones migrades, ja sigui com promotor o com impulsor, obeeix a l'objectiu de l'Estratègia Barcelona 2022-2025, de reforç de l'acollida territorialitzada.

3.2 SERVEI D'ORIENTACIÓ I INFORMACIÓ

3.2.1 Servei de recepció i suport en la gestió

Aquest servei és el garant de l'orientació i la informació que han de rebre les persones interessades sobre els accessos als diferents serveis prestats pel SOAPI. Dona suport a les activitats del SOAPI de tots els districtes i és el responsable de la gestió del circuit de sol·licituds de certificats del Servei de Primera Acollida de Catalunya desenvolupat a l'apartat 3.3.2 d'aquest plec.

En termes generals, l'accés al SOAPI es realitza mitjançant auto inscripció a les sessions fixes programades. El servei de recepció i gestió donarà resposta a les consultes relacionades amb l'accés als diferents serveis que ofereix el SOAPI i orientarà cap als canals ordinaris d'accés, llevat d'aquelles circumstàncies que puguin requerir un major acompanyament.

Ofereix una informació generalista sobre les característiques del servei i manté actualitzades les eines virtuals d'auto citació, eines de difusió i suport formatiu.

Aquest servei també dona suport, administratiu i logístic, a tots els serveis que configuren aquest lot 2 del present contracte, d'orientació i informació, formació i tramitació i gestiona les derivacions del Servei de Primera Atenció i Informació desenvolupat al Lot 1 del present plec.

Ha de recopilar i canalitzar les necessitats i recursos de les diferents seus on s'ubiquin les persones referents de cada territori, garantint el funcionament òptim i un adequat manteniment de la infraestructura d'atenció (gestió d'incidències de manteniment de les seus, gestió de reposició de material i subministres).

Ha de coordinar l'actualització de la informació relacionada amb serveis i recursos de la ciutat, municipals i d'altres, i els circuits d'accés existents, tant els ordinaris com els especialitzats en migració i refugi que puguin ser d'utilitat per a les persones usuàries, d'acord amb el Servei de Recopilació d'informació del Lot 1 del present plec.

3.2.2 Servei d'informació d'acollida i acompanyament

Servei responsable d'atendre a les persones usuàries que acudeixin de forma presencial i actua a cada districte com a punt d'accés bàsic al SOAPI.

Aquest servei ofereix informació sobre serveis públics i entitats socials, tràmits d'estrangeria, recursos formatius i d'inserció laboral, cursos de català i castellà i d'altres temes per tal de facilitar la incorporació a la ciutat als nous veïns i veïnes.

¹ Article 21. b) Coordinar l'activitat de les entitats públiques i privades que, en llur àmbit competencial, tenen responsabilitats d'acollida i integració, per mitjà de mecanismes de foment de la participació o altres que es considerin adequats.



Treballa de forma territorialitzada, amb presència d'un professional referent a cada districte de la ciutat. Orienta i garanteix l'accés als recursos més propers, facilitadors primaris de suport emocional, social i pràctic, de manera que afavoreix la vinculació de les persones en la xarxa social de l'entorn, com una eina de treball que promogui la cohesió social del territori.

Aquest servei es desenvolupa principalment per mitjà de sessions fixes d'acollida, sessions itinerants i entrevistes, o altres activitats que es determinin per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Sessions fixes d'acollida

Establertes per l'Article 9 de la Llei d'acollida, tenen la consideració de sessió de benvinguda i la seva finalitat és donar als usuaris del servei una benvinguda presencial, col·lectiva, i solemne al municipi, i reconèixer-los com a nous veïns i veïnes.

Amb caire mensual, quinzenal o setmanal, en funció dels fluxos de demanda, es realitzen a tots els districtes de la ciutat amb una programació establerta, sessions fixes d'acollida. Es pot consultar l'actual calendari a: <https://ajuntament.barcelona.cat/novaciutadania>. Aquesta periodicitat, així com la seva ubicació, podrà variar en qualsevol moment per les necessitats del servei que determini l'Ajuntament.

Adreçades prioritàriament a persones vinculades a Barcelona són l'eix de l'activitat i via d'entrada al servei.

La preparació, continguts i execució de les sessions vindran establerts per les indicacions i protocols acordats i validats amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Sessions itinerants

Les sessions itinerants responen a peticions que arriben al SOAPi des d'altres serveis i entitats del territori que atenen persones migrades i que volen que aquestes persones disposin d'informació especialitzada en acollida i acompanyament.

Es desenvolupen a la seu de les pròpies entitats o serveis i equipaments que fan la petició o altre espai del què disposi, sempre i quan aquest estigui a la ciutat de Barcelona.

Les sessions itinerants poden ser de tres tipus:

- de benvinguda (presentació del SOAPi i del Servei de Primera Acollida),
- generalistes (els mateixos continguts i amb la mateixa estructura que les sessions fixes) i
- especialitzades (d'aprofundiment en un o varis dels continguts vinculats amb la migració).

Entrevistes

Si bé l'atenció des del SOAPi és grupal de manera prioritària, les persones interessades en rebre una informació més detallada sobre algun tema específic, o que requereixen un acompanyament més proper, poden demanar una entrevista individual, sempre i quan ja hagin assistit prèviament a una sessió informativa grupal.

Cal demanar cita prèvia contactant amb el SOAPi referent dels districte on resideixi o bé, mitjançant el formulari web www.soapi.cat/entrevista, a partir del qual el referent del territori li contactarà.

3.3 SERVEI DE FORMACIÓ I CERTIFICACIÓ

La Llei d'acollida i el seu decret estableix que els titulars del dret d'accés al Servei de Primera Acollida han de poder assolir coneixements bàsics i pràctics. N'estableix així un bloc formatiu de



tres mòduls (A, B i C) en competències lingüístiques bàsiques, coneixements laborals, i coneixement de la societat catalana i del seu marc jurídic, necessaris per obtenir el Certificat del Servei de Primera Acollida.

En el moment que es desenvolupa aquest plec es preveuen possibles modificacions del decret i les instruccions que expliciten la implementació del marc formatiu a l'àmbit municipal. Aquestes s'hauran d'interpretar de manera conjunta per tal d'adequar els serveis prestats, dins d'aquest apartat, a la normativa vigent.

3.3.1 Servei de formació de Mòduls

El Servei de Mòduls té com a finalitat garantir el desenvolupament de l'oferta formativa que, sota els criteris de proximitat territorial i adequació al perfil, doni resposta a les necessitats i interessos dels participants, el volum de sol·licituds existents i les demandes que es puguin fer des de l'Ajuntament.

El bloc formatiu que preveu el Servei de Primera Acollida que es centra en el coneixement de la societat catalana i el seu marc jurídic, en l'actualitat, són els Mòduls C.

3.3.2 Servei de certificació del Servei de Primera Acollida de Catalunya

Atès l'article 13 de la Llei 10/2010 de la Llei d'acollida i l'article 15.1 del Decret 150/2014 del 18 de novembre, el desenvolupament de la formació del Servei de Primera Acollida s'ha d'acreditar per mitjà d'un certificat anomenat Certificat d'Acollida.

El Servei de certificació del Servei de Primera Acollida de Catalunya és l'encarregat de gestionar el circuit de peticions de certificats del Servei de Primera Acollida a la ciutat de Barcelona. La gestió d'aquest circuit abasta des de l'entrada de la petició del/la ciutadà/na a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) fins l'obtenció del certificat un cop justificada la formació dels mòduls A, B i C.

CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 PRESTACIONS

4.1.1 SERVEI DE COORDINACIÓ TERRITORIAL

- Atendre les consultes dels professionals del territori sobre acollida a persones migrades: recursos, serveis, aspectes legals, etc., tot promovent espais de coordinació periòdics.
- Acordar els mecanismes de derivació de i cap a altres serveis i proposar plans de treball o estratègies a seguir amb els casos i projectes compartits.
- Mantenir actualitzada la base de dades amb el coneixement de la realitat del territori en aquesta matèria.
- Mantenir activa i coordinada les relacions del teixit social de proximitat de suport en l'acollida a persones migrades, en especial amb aquelles entitats finançades a tal efecte per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Sistematitzar la informació del territori i l'anàlisi de les relacions establertes.
- Participar, i promoure si s'escau, als espais de coordinació territorial en l'àmbit de l'acollida; taules, grups de treball, comissions.

4.1.2 SERVEI D'ORIENTACIÓ I INFORMACIÓ



Servei de recepció i suport en la gestió

- Atendre a les persones que s'adrecen al servei, ja sigui virtual o presencialment si s'escau, sense cita prèvia, per tal d'orientar-les cap a les vies establertes d'accés al servei.
- Garantir el registre únic d'usuaris amb l'eina informàtica o sistemes d'informació que es determini des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Atendre i mantenir actualitzades:
 - les eines virtuals d'auto citació per accedir al servei: calendari de sessions d'acollida i mòduls d'acollida; demanda d'entrevistes i d'altres que en un futur es puguin generar per demanda municipal o a proposta de l'adjudicatari.
 - les eines de difusió, ja siguin digitals o en suport físic: calendari de mòduls d'acollida, tríptics, i d'altres que en un futur es puguin generar per demanda municipal o a proposta de l'adjudicatari.
 - les eines i materials de suport formatiu, ja siguin digitals o en suport físic, adaptat als continguts establerts de cada activitat i al perfil de les persones usuàries.
- Recopilar el conjunt d'indicadors dels diferents serveis del SOAPI territorialitzats per a l'elaboració dels diferents informes que es requereixi des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Donar suport de manera transversal a tots els serveis del SOAPI territorialitzats.
- Gestionar les incidències associades al manteniment de les seus del servei SOAPI.
- Gestionar els subministres i material ofimàtic (paper, tòner, etc.) de les diferents seus del SOAPI.

Servei d'informació d'acollida i acompanyament

L'atenció es dona prioritàriament de manera grupal i puntualment en entrevistes individuals.

- Assessorar a les persones usuàries del servei que ho necessitin sobre qüestions relacionades amb l'acollida a la ciutat de Barcelona, així com de l'accés als sistemes públics (salut, serveis socials, educació i altres que siguin necessaris), així com als recursos més propers al territori, per tal d'afavorir la vinculació de les persones a la xarxa social de l'entorn.

Sessions fixes d'acollida

L'empresa adjudicatària haurà d'implementar el projecte en el territori mitjançant com a mínim les següents prestacions:

- Realitzar la programació anual de sessions fixes i la coordinació i reserva d'espais corresponent.
- Presentar i oferir sessions als professionals dels diferents serveis, entitats i institucions dels districtes.
- Preparar i enviar un recordatori a tots els serveis i entitats del districte set dies abans de la sessió.
- Preparar el contingut a impartir, virtual i/o en paper amb materials de difusió del servei i d'interès.



- Garantir el registre d'usuari amb l'eina informàtica o sistemes d'informació que es determini des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi i promoure el compliment del qüestionari de satisfacció després de cada sessió.
- Gestionar la sol·licitud d'un/a intèrpret professional si s'escau, del Servei de Traducció que l'Ajuntament tingui disponible en cada moment, atenent els procediments i protocols establerts per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Gestionar les sol·licituds d'accés, les quals poden arribar principalment via:
 - Aplicació web a partir dels enllaços creats al calendari web <https://ajuntament.barcelona.cat/novaciudadania> o l'espai virtual de la Direcció que correspongui.
 - Derivació de serveis o entitats.
 - Demanda directa o mitjançant derivacions d'altres serveis o entitats.
- Desenvolupar les sessions fixes i el contingut d'aquestes, segons el protocol que estableixi la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi i, en tot moment, respectant el que indiqui la Llei d'acollida i els reglaments que la desenvolupin.
- Entregar un certificat d'assistència a cada participant a la sessió, en el model oficial que proporcioni l'Ajuntament en cada moment.
- Garantir l'enregistrament de les dades dels usuaris al sistema d'informació que es determini.

Sessions Itinerants

Es tracta de sessions organitzades per a serveis, entitats o equipaments que realitzen activitats grupals per a persones migrades, els quals realitzen la demanda al referent del SOAPI de cada districte. Aquestes sessions seguiran el Protocol de sessió itinerant existent, el qual serà facilitat a l'adjudicatària per part de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Les prestacions mínimes de l'empresa adjudicatària són les següents:

- Contactar amb tots els serveis i entitats del districte que treballin amb població immigrada, sol·licitant d'asil, refugi o protecció internacional, refugiada i retornada, per tal d'oferir el servei de sessions itinerants a aquells que es consideri adient, i realitzar la implementació del servei al territori.
- Garantir les condicions necessàries perquè la sessió es pugui dur a terme (espai, nombre mínim d'inscripcions...), les quals seran explicitades amb caràcter previ a qui faci la demanda.
- Desenvolupar les sessions seguint el protocol establert. En tot cas, caldrà acordar amb el servei o entitat sol·licitant, el contingut i característiques de la sessió, perfil dels usuaris, necessitat o no de traducció, horari, durada, aspectes que es vulgui ressaltar, qüestions a tenir en compte, etc.
- Gestionar la sol·licitud d'un/a intèrpret professional si s'escau, del Servei de Traducció que l'Ajuntament tingui disponible en cada moment, atenent els procediments i protocols establerts per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Entregar un certificat d'assistència a cada participant a la sessió, en el model oficial que proporcioni l'Ajuntament en cada moment.
- Garantir l'enregistrament de les dades dels usuaris i de la sessió a la base de dades del Servei, eina informàtica o sistemes d'informació que es determini.



- Adequar les sessions informatives a les possibilitats i disponibilitats del servei, en funció de la càrrega de treball o prioritització d'altres activitats.

Entrevistes

Les entrevistes tenen com a funció aprofundir o resoldre dubtes sobre aspectes que no hagin pogut quedar resolts a una sessió grupal, interessos o necessitats sorgits. Igualment, atès que es treballa en xarxa amb la resta de serveis d'atenció a les persones, quan el cas ho requereix, s'orientaran o derivaran les persones usuàries al servei que correspon o entitats del territori, en funció del tipus de situació.

Les prestacions necessàries per a la preparació de l'entrevista són les següents:

- Revisar i programar les demandes de cita prèvia rebudes.
- Reservar l'espai on es realitzarà l'entrevista, si s'escau.
- Gestionar la sol·licitud d'un/a intèrpret professional si s'escau, del Servei de Traducció que l'Ajuntament tingui disponible en cada moment, atenent els procediments i protocols establerts per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Informar a la persona o persones assistents a l'entrevista que no hagin realitzat cap sessió informativa (fixa o itinerant), per tal que hi puguin assistir.
- Entregar justificant d'assistència a l'entrevista si la persona o persones usuàries el demanen.
- Garantir l'enregistrament de les dades dels usuaris i de l'entrevista a la base de dades del Servei, eina informàtica o sistemes d'informació que es determini.
- Registrar les derivacions d'usuaris cap altres serveis especialitzats del SAIER si s'escau, amb l'eina informàtica o sistemes d'informació compartida per tots els serveis.

4.1.3 SERVEI DE FORMACIÓ I CERTIFICACIÓ

Establert com un dret a la Llei d'acollida, la formació en competències establerta en tres mòduls (A, B i C), és la necessària per l'obtenció del Certificat de Primera Acollida.

Com s'ha fet esment anteriorment, en el moment que es desenvolupa aquest plec es preveuen modificacions del decret i de les instruccions que expliciten la implementació del marc formatiu a l'àmbit municipal. Entre d'altres, existeix la possibilitat de fer formacions intensives dels mòduls A, B i C de manera integral.

Per aquest motiu, les prestacions aquí descrites no s'han de veure afectades en quant a forma, si bé sí que podrien veure's modificats els continguts formatius i, per tant, de la certificació.

Servei de formació de Mòduls

- Garantir la coordinació, execució, certificació i avaluació dels mòduls formatius.
- Vetllar per l'adaptació dels mòduls, juntament amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, a la normativa vigent.

Oferta formativa

Caldrà oferir un total de 35 mòduls C adaptats al marc didàctic de referència vigent establert per la Generalitat², dels quals com a mínim quatre seran programats en horari de cap de setmana i un

² <https://igualtat.gencat.cat/web/.content/Ambits/antiracisme-migracions/acollida/primera-acollida/Programacio-Modul-C.pdf>



mínim de cinc en format en línia. Aquesta oferta pot ser revisada en funció de la demanda rebuda prèvia autorització o a demanda de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

S'ha de garantir un mínim de dos mòduls a cadascú dels 10 districtes de la ciutat. La resta es distribuïran atenent a factors demogràfics, concentració d'activitats, necessitats i perfil social de la població, facilitats de transport de cada territori, i d'altres condicionants que puguin sorgir.

Es podran realitzar en espais públics o privats de les mateixes entitats que estiguin a la ciutat de Barcelona. Tant la reserva d'espais com les inscripcions dels alumnes i totes aquelles activitats relacionades, correran a càrrec de l'adjudicatària.

Es farà una programació anual la qual haurà d'estar tancada a finals de desembre i publicada durant el més de gener a la web de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. A l'inici del contracte, aquesta programació, es realitzarà durant el primer mes d'execució.

Serà competència de l'adjudicatari l'elaboració, impressió i distribució del calendari a cada districte.

Organització

Tots els mòduls tindran un número d'identificació que seguirà l'ordre cronològic que s'hagi previst.

La durada i contingut de la formació s'acollirà als requisits establerts a l'article 11 de la Llei 10/2010 i l'article 14 del Decret 150/ 2014 del 18 de novembre.

Serà necessari un mínim de 15 persones inscrites per poder iniciar un mòdul formatiu. Excepcionalment es podrà acceptar un nombre inferior, per causes justificades i prèvia autorització de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Les persones participants tenen dret a rebre una certificació. Per obtenir-la serà necessari assistir com a mínim al 75% del total d'hores. Les persones que no arribin a aquest percentatge podran tenir un certificat del nombre d'hores que hagin realitzat, sempre i quan hagin assistit com a mínim a una sessió completa de 2 hores. No es lliuraran certificats per una durada inferior.

Els mòduls formatius seran gestionats i coordinats per l'adjudicatària però hauran de ser impartits per empreses d'economia social, regulades a l'article 5 de la Llei 5/2011, de 29 de març, d'economia social, atenent al protocol existent establert per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Servei de certificació del Servei de Primera Acollida de Catalunya

Atesa la normativa explicada a la descripció del servei, serà competència de l'empresa adjudicatària la tramitació de les sol·licituds, atenent als protocols establerts en cada moment, els quals recolliran l'execució de les següents prestacions:

- Revisar la documentació de la sol·licitud presentada.
- Informar als usuaris de la documentació i/o activitats necessàries per completar el tràmit.
- Informar als usuaris sobre l'estat de la seva sol·licitud.
- Tramitar el certificat via EACAT (Extranet de les administracions públiques catalanes. Plataforma per tramitar informació a la Generalitat de Catalunya).
- Emplenar les dades del tràmit tant a la base de dades del servei com en el EACAT.
- Realitzar la inscripció a les activitats que correspongui del SOAPI.
- Realitzar la prova de coneixement de llengües (català i/o castellà) a aquelles persones que no justifiquin el mòdul A.



- Derivar als usuaris a formació de llengües, si s'escau.
- Proposar usuaris per a la inscripció en mòduls B del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC).
- Realitzar la coordinació entre el SOC en relació als mòduls B i la Secretaria de Migracions de la Generalitat, per resoldre incidències en les sol·licituds d'aquests.
- Realitzar el seguiment de les sol·licituds un cop la documentació completa és tramitada via EACAT. Fer el seguiment del certificat des de l'emissió fins el lliurament a la persona usuària.
- Elaborar els informes periòdics sobre les sol·licituds gestionades (clàusula 6).
- Realitzar l'adaptació del Servei de certificació del Servei de Primera Acollida de Catalunya, si s'escau, als requeriments del nou decret o marc legal vigent en cada moment.

4.2 ALTRES PRESTACIONS

A més de les prestacions descrites anteriorment, l'empresa adjudicatària ha de garantir, amb la supervisió de l'Ajuntament, el següent:

- Assessorar i col·laborar amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en la millora del funcionament del servei.
- Preparar les reunions de coordinació del servei a nivell de ciutat, gestió d'agenda, proposta de continguts, etc.
- Organitzar una reunió de periodicitat mensual amb participació de la coordinació del servei, els referents de cada districte i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, per tal d'ajustar el servei a les característiques de cada territori i garantir l'homogeneïtzació dels seus criteris.
- Col·laborar amb l'Ajuntament de Barcelona i els seus ens en la valoració i diagnòstic social de la situació dels col·lectius atesos, a partir de l'anàlisi dels indicadors d'activitat del servei.
- Elaborar i preparar el disseny i distribució dels documents de difusió del servei i de fulls informatius sobre les matèries del servei, sota supervisió i segons propostes de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Dissenyar, redactar, elaborar i mantenir actualitzats els protocols d'actuació i manuals de procediments del servei, i els materials explicatius i de suport sobre els temes que s'imparteixen a les sessions i mòduls de formació.
- Assistir a reunions i activitats amb altres serveis d'àmbit de ciutat que li siguin assignades per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi o a criteri del professional de referència de cada territori.
- Presentar el servei i informar dels projectes i activitats que s'hi duen a terme en l'àmbit de l'acollida i l'acompanyament, a petició de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi davant organismes, entitats o serveis del territori.
- Mantenir actualitzada la documentació legal sobre estrangeria i asil, drets i deures, recursos, serveis i prestacions, formació i inserció laboral, associacionisme, cultura i lleure, i resta de matèries que són objecte d'informació del present servei.



- Adaptar els continguts que s'han d'impartir al perfil dels assistents, als canvis normatius, a la informació de temes clau que s'aporti des de l'Ajuntament i al temps disponible, tant a les sessions com dels mòduls formatius.
- Coordinar i elaborar els informes periòdics específics, els del balanç semestral i anual, la memòria anual i les infografies del servei objecte del contracte, a nivell districte o ciutat.
- Realitzar l'avaluació qualitativa i quantitativa del servei en l'àmbit del districte i de ciutat.
- Realitzar l'estudi i/o consulta d'informes estadístics i/o monogràfics sobre els temes que tenen a veure amb l'àmbit de les polítiques d'acollida i acompanyament de persones migrades.
- Col·laborar en els projectes que li siguin encarregats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en l'àmbit de l'acollida de les persones migrades.
- Notificar i fer el seguiment de les incidències de la base de dades.
- Coordinar-se i interrelacionar amb els responsables municipals i amb les coordinacions de les diferents entitats i serveis especialitzats del SAIER.
- Enviar la primera setmana de cada mes l'Excel, o el format que determini la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, un quadre de comandament on es recullin els indicadors bàsics dels serveis descrits en el present plec (clàusula 6).

4.3 DEDICACIÓ NECESSÀRIA

- 16.650 hores anuals de prestació tècnica.
- Bossa de 100 mòduls de 4 hores de prestació tècnica addicionals per any, segons necessitats del servei.
- 3.330 hores anuals de suport administratiu.
- 35 mòduls C de 15 hores de duració per mòdul (525 hores de formació).

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi podrà activar la bossa de mòduls de 4 quan es produeixin increments d'usuaris no previstos i una major arribada d'usuaris provinents del Lot 1 del present contracte, i impliqui un impacte puntual en el funcionament normal del servei.

En cas de modificació del Decret 150/2014 de 18 de novembre, dels Serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona podrà demanar la formació indicada en el Decret i el cost a facturar serà segons l'oferta del preu/hora de formació presentada per l'adjudicatari.

4.4 PERFILS PROFESSIONALS

Prestacions tècniques

- Titulació universitària en Ciències Socials, grau, llicenciatura o diplomatura. Tècnics en Migracions i Ciutadania, perfil professional equivalent al Tècnic de Polítiques Migratòries definit per la Generalitat de Catalunya.
- Experiència mínima de 2 anys en treball amb persones migrades o formació específica en migracions de post-grau, màster o equivalent.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Aconsellable el coneixement d'alguna llengua estrangera, preferentment: anglès, àrab, urdú, francès, rus i xinès.



- Capacitat en organització i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat de detecció d'àrees de millora.
- Coneixement de la ciutat de Barcelona, l'entorn municipal i administracions públiques.
- Coneixement de serveis d'immigració i refugi.
- Coneixement en matèria d'estrangeria i fenòmens migratoris.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

Suport administratiu

- Formació professional de Grau Superior, preferentment de la família professional Serveis Socioculturals i a la comunitat o Administració i Gestió.
- Experiència en activitats de tipus organitzatiu i gestió administrativa.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

Formació Mòduls

- Titulació universitària en Ciències Socials i formacions específiques en migracions o acollida de persones migrades impartides per un centre reconegut oficialment (100 hores o més), o qualsevol altra titulació universitària i formacions específiques en migracions o acollida de persones migrades impartides per un centre reconegut oficialment (200 hores o més).
- La formació específica en migracions o acollida pot ser substituïda per experiència d'un any o més en atenció o formació a persones migrades.

També són requisits comuns per a tots els perfils professionals del servei tenir un domini òptim a nivell usuari de les aplicacions i programes informàtics necessaris per a garantir una gestió eficient de les prestacions encarregades.

4.5 QUADRE RESUM HORES SERVEI

Prestacions	Necessitats mínimes	Requisits mínims
Prestació tècnica	16.650 h/any 100 mòduls de 4 hores addicionals/any	Titulació universitària en Ciències Socials, grau, llicenciatura o diplomatura. Experiència mínima de 2 anys en treball amb persones migrades o formació específica en migracions de post-grau, màster o equivalent.
Suport administratiu	3.330 h/any	Formació professional de Grau Superior, preferentment de la família professional Serveis Socioculturals i a la comunitat o Administració i Gestió. Experiència en activitats de tipus organitzatiu i administratiu.



Formació Mòduls	35 Mòduls (15 hores/mòdul)	Titulació universitària en Ciències Socials, grau, llicenciatura o diplomatura. Formació específica en migracions o acollida (100 h o 200 h, segons el cas).
-----------------	----------------------------	---

4.6 FORMACIÓ

Per garantir la qualitat i vigència dels continguts, metodologia i materials fets servir en el desenvolupament de les prestacions, és imprescindible formació continuada i actualitzada sobre les matèries relacionades.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un pla anual de formació de qualitat, que proposi accions directament relacionades amb les prestacions de responsabilitat tècnica i altres encomanades en aquest plec.

L'actualització dels coneixements seran, entre d'altres:

- L'organització administrativa i territorial d'Espanya i de Catalunya.
- La ciutat de Barcelona: els districtes i els barris.
- L'empadronament.
- Principals serveis públics: Salut, Ensenyament, Serveis Socials, Centres Cívics, Biblioteques, etc.
- Entitats socials presents al territori, àmbits de treball.
- Normes de convivència i civisme.
- Drets i deures dels ciutadans/es.
- Aprenentatge de les llengües oficials.
- Estrangeria, asil, refugi i protecció internacional.
- Convalidació i homologació de títols.
- Accés a la nacionalitat espanyola.

Com a mínim s'haurà d'oferir a cadascun dels professionals assignats a aquest contracte amb jornada completa, una formació anual de 30 hores de durada. Per jornades inferiors l'oferta de formació anual serà proporcional a la jornada.

CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIAL

HORARIS

- La prestació es concentrarà en franges de matí, a concretar entre les 8 i les 15 h i com a mínim una tarda a la setmana, entre les 16h i les 20h (a determinar en funció de la ubicació del servei).
- Com a mínim una de les dues posicions de treball disposades a la seu del carrer Tarragona 141, hauran d'estar operativa en dues franges horàries diàries de matí i tarda de dilluns a dijous i els matins dels divendres.



- Per facilitar l'assistència al màxim de persones possible, l'horari de les sessions fixes s'emmarcarà entre les 10:00h i les 12:30h y entre les 17:30h i les 19:30h, sempre el mateix dia de la setmana a cada districte, de dilluns a divendres.
- Les sessions informatives no poden quedar interrompudes en cap moment de l'any a tota la ciutat, tot i que per garantir els períodes de descans de les professionals, es podrà reduir la seva intensitat entre el 15 de juliol i el 31 d'agost.

Qualsevol modificació requerirà el vistiplau de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

ESPAIS

L'execució de la prestació està descentralitzada amb l'objectiu de donar cobertura a tots els districtes de la ciutat.

La distribució mínima del servei per la ciutat serà d'un perfil professional de prestacions tècniques per cada districte.

Es farà ús dels espais i horaris que prèviament s'acordin entre la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi i els diferents actors del territori (Direcció de Serveis a les Persones i al Territori de cada districte, els referents territorials de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) o qualsevol altre actor responsable d'equipaments municipals), on es cregui convenient ubicar l'execució de la prestació i a on es disposarà d'una posició de treball.

Aquesta distribució serà flexible i adaptable a les necessitats del servei. Es podrà organitzar el desenvolupament de les prestacions en diferents o iguals districtes, quan sigui necessari i sempre amb la supervisió prèvia de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

A la seu del carrer Tarragona 141, l'empresa adjudicatària disposarà de les següents posicions de treball:

- 1 posició per la prestació tècnica
- 1 posició de suport administratiu

Tant aquestes posicions de treball com l'ús dels espais en el territori, estan reservades pel personal de l'empresa adjudicatària, de manera que el personal del present Lot no compartirà espai i lloc amb el personal municipal.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de dur una targeta identificativa o similar (a càrrec de l'empresa adjudicatària), de tal forma que permeti una identificació ràpida per part dels usuaris i treballadors.

MATERIAL

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar i proporcionar els subministres i material ofimàtic (paper, tòner, etc.) necessari pel desenvolupament de les prestacions (material fungible).

L'empresa adjudicatària també es farà càrrec dels desplaçaments de caire professional del professionals del servei.

Es proveirà d'un telèfon mòbil a cada professional, com a mínim, amb les següents prestacions: trucades il·limitades nacionals, navegació internet alta velocitat, enviament i recepció de missatgeria instantània, consulta i gestió de correu electrònic i càmera de qualitat mitjana.

GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ - Base de Dades

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir i actualitzar la base de dades actual del servei, en suport compatible amb l'entorn informàtic de treball municipal (sistema Windows, correu Owa, Office, etc.) i programari propi.



Aquesta base de dades podrà oferir els indicadors de gestió necessaris per a l'elaboració dels informes i memòries del servei.

A la finalització de la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de lliurar a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi tota la informació continguda en la base de dades, amb els requisits i condicions establerts en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT

L'empresa adjudicatària resta obligada a garantir els estàndards de qualitat fixats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en aquestes clàusules tècniques.

Per poder elaborar un quadre de comandament l'empresa adjudicatària haurà de recollir les següents dades amb periodicitat mensual, trimestral, semestral i anual (o la que es pugui determinar) per a cada districte i total de ciutat:

- Dades per tipus d'activitat
 - Número de sessions fixes (Assistència / Mitjana assistència / Absentisme)
 - Número de sessions itinerants (Assistència / Mitjana assistència / Absentisme / entitat o servei demandant)
 - Número de sessions mòduls formatius (Assistència / Mitjana assistència / Absentisme / aprofitaments)
 - Número d'entrevistes (Número de persones entrevistades / Mitjana / Absentisme / temps d'espera / temàtiques)
- Intervencions i participants:
 - Número d'Intervencions totals (per tipus d'activitat)
 - Número de participants (totals / únics / per tipus d'activitat)
- Perfil de les persones ateses:
 - Gènere
 - Grups d'edat
 - Origen
 - Nacionalitat
 - Temps d'estada al país
 - Situació administrativa
 - Situació laboral
 - Districtes i barris de residència
 - Llengües habituals
 - Llengües de traducció
 - Canals d'entrada al servei
- Relació amb el territori
- Certificats de Primera Acollida:
 - Entrada sol·licitud a OAC
 - Sol·licitud signada (EACAT)
 - Proposta signada (EACAT)
 - Certificats lliurats



- Sol·licituds pendents de documentació
- Renúncies
- Sol·licituds de fora de Barcelona ciutat
- Avaluació per tipus d'activitat

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria (balanç) semestral i anual on es detallarà la informació que requereixi l'Ajuntament amb les dades quantitatives i qualitatives del servei objecte del contracte amb l'explotació de dades. Aquest informe ha d'incloure les dades de perfil de les persones ateses al servei.

Es presentarà una memòria anual de cada districte i una global de ciutat. El balanç semestral es presentarà el 15 de juliol i l'anyal serà de màxim d'un mes i mig des del 31 de desembre de cada any.

Amb el balanç semestral, es farà una revisió de les propostes de treball elaborades en la memòria anterior sobre l'any en curs per tal d'avaluar la seva implementació i fer les correccions que, juntament amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, es considerin.

En el cas de l'últim any del contracte aquests informes i infografies es presentaran juntament amb la presentació de la darrera factura i fins a la data final de l'adjudicació en curs.

Les memòries anuals dels serveis s'acompanyaran d'una infografia amb les característiques gràfiques que s'estableixin des de la direcció municipal corresponent, i amb aquelles dades i indicadors que s'estableixin des de Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme una avaluació anual qualitativa externa (enquesta, grup focal, gravacions de trucades, etc) que aportí elements d'anàlisi i millora del servei.

Per tal de garantir la independència i que no hi hagi un conflicte d'interessos, l'empresa adjudicatària haurà de subcontractar els serveis d'avaluació anual, a una entitat amb solvència contrastada en l'avaluació de programes de polítiques públiques, i en especial de programes relacionats amb immigració i refugi. L'empresa licitadora presentarà la proposta d'empresa d'avaluació a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquesta proposta haurà d'incloure el projecte tècnic i metodològic de l'avaluació, i serà necessària la validació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi establirà els criteris bàsics a aplicar en la confecció de les enquestes i/o estudis i serà destinatària dels resultats i de l'informe de conclusions.

CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI

- Programació anual de sessions fixes que garanteixin un mínim de 22 sessions mensuals, llevat el període estival (del 15 de juliol al 31 d'agost), on es poden veure parcialment reduïdes.
- Disponibilitat per a la realització d'una mitjana mensual de 10 sessions itinerants.
- Que les persones que vulguin ser ateses al servei tinguin disponibilitat d'assistir a una sessió grupal abans de 15 dies laborables.
- Donar resposta en menys de 5 dies laborables a les peticions de cites individuals.
- Que les persones que precisin entrevista individual tinguin una cita disponible abans de 15 dies laborables.
- Que hi hagi un mínim de 100 cites individuals mensuals disponibles.



- Oferir un qüestionari anonimitzat de satisfacció a tots els assistents a les activitats grupals del servei (fixes, itinerants i mòduls formatius).

CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament assumeix la coordinació tècnica institucional del servei i supervisarà el projecte i el treball a realitzar.

Formalitzat el contracte, es constituirà la Taula de seguiment i coordinació formada per una persona representant de l'empresa adjudicatària i una persona representant de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquesta Taula de seguiment tindrà com a principals funcions:

- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi i avaluació dels informes de gestió i de seguiment de l'activitat.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat fixats.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.
- L'avaluació dels plans de formació.

S'establiran reunions periòdiques mensuals (sense perjudici que puguin ser convocades a requeriment de les parts en qualsevol moment) per al seguiment del servei prestat, a les quals participaran totes les figures professionals. Cada professional informará de les activitats realitzades segons cada perfil i el municipal referent transmetrà les indicacions i encàrrecs municipals.

L'empresa designarà una persona interlocutora habitual amb l'Ajuntament, la qual pot coincidir o no amb la persona que realitzi la coordinació tècnica del servei. Les principals funcions de la persona interlocutora seran les següents:

- Resolució d'incidències pel que fa als recursos humans i materials necessaris per a la correcta prestació del servei.
- Aportar els indicadors, informació i documentació que sigui requerida per l'Ajuntament en qualsevol moment, respecte de les prestacions definides en aquest plec.
- Garantir el suport logístic, administratiu i organitzatiu a la tasca dels diferents professionals, dins el marc de la prestació del servei.

Haurà d'haver durant tota la vigència del contracte una persona que pugui substituir la persona interlocutora habitual en cas de baixa, vacances o absència.

L'Ajuntament es compromet a designar una persona responsable municipal del contracte del servei a nivell de ciutat.



LOT 3

CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR

Els principals objectius del servei que es contracta pel Lot 3 son els següents:

- Gestionar el programa Nausica.
- Desenvolupar el projecte tècnic del programa Nausica.
- Coordinar els processos i implementació de millora del programa Nausica.
- Donar suport tècnic als equips de les entitats del programa Nausica.
- Coordinar les accions de les entitats del programa Nausica.
- Planificar i definir les línies estratègiques del Programa Nausica.
- Avaluar el programa Nausica.
- Vetllar per la transversalitat de l'atenció ens els diferents serveis de SAIER en relació a les persones sol·licitants del sistema de protecció internacional i temporal.

Tal com s'explicita a la Clàusula 1 del present plec, el Programa Nausica té com a objecte promoure l'autonomia de persones que han viscut un procés migratori (voluntari i planificat o forçat). Inclou un servei d'acompanyament socioeducatiu, un recurs d'allotjament transitori i les prestacions socials bàsiques destinades a assegurar el dret de les persones usuàries a viure dignament.

A partir de sol·licituds de derivació al programa que fan les entitats cal fer una avaluació del compliment dels requisits i establir l'adequació i pertinença d'entrada al programa Nausica, així com el servei més adient segons el perfil de les persones i la complexitat de la seva situació.

CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR

Es diferencien els següents serveis:

- 3.1 Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica.
- 3.2 Servei d'Avaluació del Programa Nausica.

3.1 SERVEI DE SUPORT DE COORDINACIÓ, GESTIÓ I SEGUIMENT DEL PROGRAMA NAUSICA

El Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica, en coordinació amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, vetlla pel compliment de l'Acord Marc del Programa Nausica. Les principals funcions d'aquest servei són les següents:

- Coordinació amb les entitats gestores del programa Nausica.
- Coordinació amb les entitats derivants al programa Nausica.
- Coordinació amb els serveis socials i altres serveis municipals i territorials del territori.
- Participació en l'avaluació del servei.
- Planificació juntament amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi les línies estratègiques.



- Elaboració dels informes establerts en l'apartat prestacions (4.1.1) i els que la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi determini.
- Coordinació amb les entitats del SAIER que portin temes relacionats amb el Refugi, garantint la transversalitat en la seva atenció, els circuits de derivació i l'actualització de la informació.
- Coordinació amb el servei de supervisió i formació del Lot 1 les formacions especialitzades per a l'equip tècnic de les entitats gestores del programa Nausica.
- Realització de la secretaria tècnica de la Taula de coordinació de les entitats gestores del SAPIT a Barcelona.

3.2 SERVEI D'AVALUACIÓ DEL PROGRAMA NAUSICA

Les avaluacions permeten identificar fortaleeses i febleses que faciliten l'execució d'accions de millora i adequació de les polítiques públiques a la realitat que ha d'atendre.

És per aquest motiu que en el present contracte en què es licita la Coordinació del Programa Nausica també s'hi inclou el servei d'avaluació del Programa Nausica, i així poder treballar en la millora continua del Programa.

CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 PRESTACIONS

4.1.1 Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica

- Valorar els informes de derivació al programa per determinar la idoneïtat de l'entrada al programa i el perfil més adequat d'atenció, tenint en compte els perfils de les persones usuàries (temes de seguretat, gènere, nacionalitat, origen i nuclis familiars, grau d'intervenció requerit, entre d'altres) i de vinculació territorial prèvia.
- Realitzar la gestió de les entrades al programa garantint la coordinació entre el servei derivant i el servei receptor, prèvia validació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Realitzar la gestió de les pròrrogues (amb el vistiplau de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi) i sortides del programa.
- Realitzar la gestió d'expedients i documentació en l'aplicació de l'Ajuntament.
- Tramitar mensualment les ajudes econòmiques de les persones usuàries del Programa. La Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi donarà les instruccions precises quan a quantia a sol·licitar i procediment a realitzar. La validació del tràmit és a càrrec de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Coordinar-se amb les entitats gestores del programa.
- Donar suport tècnic i acompanyament als equips tècnics de les entitats gestores.
- Donar suport en la orientació i derivació a serveis externs.
- Efectuar l'assessorament, seguiment i suport en les demandes de les entitats gestores del programa.



- Convocar les reunions de coordinació tècnica, plenàries i preparar la convocatòria, l'ordre del dia, les actes i seguiment dels acords.
- Fomentar, convocar i dinamitzar grups de treball que reflexionin sobre aspectes rellevants i específics de la intervenció socioeducativa en el marc del Programa Nausica.
- Sistematitzar les conclusions dels grups de treball i dinamitzar la seva difusió.
- Coordinar l'avaluació del programa.
- Coordinar-se amb el Servei de Supervisió i Formació (Lot 1 del present plec) per a l'organització de les sessions de supervisió i formació i concreció de les necessitats formatives de l'equip tècnic professional Fomentar, convocar i dinamitzar grups de treball que reflexionin sobre aspectes rellevants i específics de la intervenció socioeducativa en el marc del Programa Nausica.
- Sistematitzar les conclusions dels grups de treball del Programa Nausica.
- Dur a terme la preparació, seguiment i actualització de les bases de dades, dels procediments d'actuació, mapa de processos i altres documents i materials del Programa Nausica.
- Preparar i elaborar la documentació específica i materials del programa.
- Realitzar el seguiment mensual i gestió d'indicadors del servei i explotació de dades.
- Elaborar informes de seguiment i altres específics.
- Elaborar la memòria del Programa amb la coordinació i suport del servei contractat en el Lot 1.
- Detectar necessitats, incidències i oportunitats de millora en l'atenció a les persones usuàries.
- Fer propostes de millora de circuits, procediments i, en general, identificar àrees de millora del funcionament del programa.
- Implementar els canvis per la millora del Programa, previ acord amb la Direcció de Servis d'Immigració i Refugi.
- Coordinar-se i fer de pont entre les entitats gestores, la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, així com altres serveis i recursos de l'Ajuntament, d'entitats socials o altres.
- Realitzar la gestió de queixes i suggeriments.
- Realitzar la gestió de contingències en el marc del SAIER per arribades massives a la ciutat arran de conflictes bèl·lics o altres que siguin valorats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Realitzar la convocatòria, l'ordre del dia, les actes i les taules de participació de les entitats gestores de les places del sistema estatal de protecció internacional i temporal previ acord amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Actualitzar la informació relacionada amb asil i refugi i garantir que els serveis del SAIER en tinguin accés.
- Promoure el debat i la reflexió al voltant dels canvis legislatius que s'hi puguin produir, preveient l'impacte que pot tenir per a les persones i en conseqüència, als diferents serveis del SAIER vinculats amb l'asil i el refugi, previ acord amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.



- Elaborar informes d'atenció al Refugi que es fa des del Programa Nausica i des del Servei SAIER, des d'una perspectiva transversal.
- Donar resposta a la petició d'assessorament i informació d'altres serveis municipals principalment.
- Coordinar-se i interrelacionar amb els responsables municipals i amb les coordinacions de les diferents entitats i serveis especialitzats del SAIER.

4.1.2 Servei d'Avaluació del Programa Nausica

És necessari executar el protocol d'avaluació dissenyat específicament pel Programa Nausica, tenint en compte:

- la temporització establerta,
- la recollida de dades segons qüestionaris d'autonomia,
- l'elaboració d'informes,
- i la síntesi, recomanacions i propostes d'accions.

En la mesura que sigui possible, es realitzarà de nou el qüestionari d'autonomia als usuaris del Programa al cap d'un any de la seva sortida del Programa Municipal, per tal d'avaluar el resultat de l'impacte del Programa.

Es realitzarà una revisió i millora del protocol d'avaluació del Programa cada any, amb propostes i tenint en compte les indicacions de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

La millora de l'avaluació del Programa Nausica haurà d'anar relacionada amb algun d'aquests punts:

- L'avaluació quantitativa:
 - Disseny d'indicadors d'atenció i gestió
 - Recollida d'informació
- L'avaluació qualitativa:
 - Entrevistes a professionals
 - Entrevistes a persones usuàries del servei
 - Realització de focus grup
 - Revisió de documentació de les entitats (registres, plans de treball, etc).
- L'avaluació d'impacte

4.2 DEDICACIÓ NECESSÀRIA

4.2.1 Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica

- 1.724 hores anuals de prestació general tècnica.
- 1.724 hores anuals de prestació tècnica.

4.2.2 Servei d'Avaluació del Programa Nausica

- Per tal de garantir la independència i que no hi hagi un conflicte d'interessos l'empresa adjudicatària haurà de subcontractar els serveis d'avaluació anual del programa Nausica a una entitat o persona amb solvència contrastada en l'avaluació de programes de polítiques



públiques i en especial de programes relacionats amb refugi o de l'àmbit de la protecció internacional.

- L'empresa licitadora presentarà la proposta d'empresa d'avaluació a la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquesta proposta haurà d'incloure el projecte tècnic i metodològic de l'avaluació. Caldrà la validació de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Caldrà garantir una avaluació anual.

4.3 PERFIL PROFESSIONAL

Prestacions tècniques. Els marcats en asterisc (*) corresponen a específiques de la prestació general tècnica.

- Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura.
- Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars en la prestació general tècnica (*).
- Experiència prèvia de 1 any en treballs i gestió de projectes similars en la prestació tècnica.
- Experiència prèvia en treballs vinculats a l'atenció de persones que han realitzat un procés migratori.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Capacitat en organització i comandament d'equips (*).
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències (*).
- Capacitat de detecció d'àrees de millora (*).
- Coneixement de serveis d'immigració i refugi.
- Coneixement en matèria d'estrangeria, protecció internacional i fenòmens migratoris.
- Coneixements informàtics i habilitats per al seu ús habitual.

4.4 QUADRE RESUM HORES SERVEI

Prestacions	Necessitats mínimes	Requisits mínims
Prestació general tècnica	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Prestació tècnica	1.724 h/any	Titulació universitària de Grau o llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 1 any en treballs i gestió de projectes similars.
Servei d'Avaluació del Programa Nausica	una avaluació anual	Entitat o persona amb solvència contrastada en l'avaluació de programes de polítiques públiques i en especial de programes



		relacionats amb migració i refugi o de l'àmbit de la protecció internacional.
--	--	---

CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIAL

En la prestació del Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica, per tal de garantir la continuïtat i la eficiència del servei serà necessari realitzar les hores anuals efectives, en horari de dilluns a divendres.

Caldrà garantir una presencialitat en l'horari de 9 a 14h de dilluns a divendres. La resta d'hores s'acordaran entre l'empresa adjudicatària i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Atès a la transversalitat dels serveis SAIER en relació al Refugi és necessari que es presti el servei del present Lot en dependències municipals.

L'Ajuntament de Barcelona facilita dos punts de treball a alguna de les seus del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), així com espais per la coordinació amb les entitats i serveis.

Aquestes posicions de treball estan reservades pel personal de l'empresa adjudicatària, de manera que el personal del present Lot no compartirà espai i lloc amb el personal municipal.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de dur una targeta identificativa o similar (a càrrec de l'empresa adjudicatària), de tal forma que permeti una identificació ràpida per part dels usuaris i treballadors.

L'empresa adjudicatària haurà de proveir un dispositiu mòbil i les eines necessàries al Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa Nausica per dur a terme coordinacions virtuals amb diferents actors del programa.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar i proporcionar els subministres i material ofimàtic (paper, tòner, etc.) necessari pel desenvolupament de les prestacions (material fungible).

CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT

L'empresa adjudicatària resta obligada a garantir els estàndards de qualitat fixats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en aquestes clàusules tècniques.

Per poder elaborar un quadre de comandament l'empresa adjudicatària haurà de recollir les següents dades amb periodicitat mensual, trimestral, semestral i anual o la que es pugui determinar:

- Número de persones en dispositiu a tancament de mes
- Número de persones que han passat pel dispositiu durant el mes
 - Entrades gestionades
 - Sortides
 - Numero de persones en llista d'espera
 - Numero de derivacions no acceptades
- Sobre els dispositius d'acollida
 - Número de dispositius en ús
 - Número de places homologades en ús



- Total dispositius homologats
- Total de places homologades exclusives per al Programa Nausica
- Sobre l'atenció per lots
 - Número de persones ateses a cada lot
 - Número de tipologia de nuclis atesos a cada lot i persones segons tipologia (nucli unipersonal, monomarental, família nuclear, ...)
 - Número de persones ateses per gènere i per edat
- Ocupació de places per entitat gestora

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria (balanç) semestral i anual on es detallarà la informació que requereixi l'Ajuntament amb les dades quantitatives i qualitatives del servei objecte del contracte amb l'explotació de dades i les principal. El balanç semestral es presentarà el 15 de juliol i l'anual serà de màxim d'un mes i mig des del 31 de desembre de cada any

Així mateix presentarà una memòria anual amb l'anàlisi quantitativa i qualitativa de tota l'activitat duta a terme. El termini de presentació de la mateixa serà l'1 de març.

CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI

- Fer la valoració de les propostes d'entrada al programa en un termini de 7 dies laborables.
- Donar resposta a les entitats derivants en el termini de 15 dies.
- Un cop determinades les persones que poden entrar al programa Nausica, fer la petició de plaça a les 48 hores d'haver comunicat a l'entitat derivant l'admissió de la seva proposta.
- Realitzar una coordinació tècnica amb les entitats del programa mensualment.
- Realitzar com a mínim 3 coordinacions anuals amb les persones responsables de les entitats gestores del programa.
- Vetllar per tal que es realitzin un 60% de qüestionaris d'autonomia els usuaris passat un any un cop han sortit del Programa.

CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT

Formalitzat el contracte, es constituirà la Taula de seguiment i coordinació, formada per una persona representant de l'empresa adjudicatària i una persona representant de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquesta Taula de seguiment tindrà com a principals funcions:

- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi i avaluació dels informes de gestió i de seguiment de l'activitat.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat fixats.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.

S'establiran reunions periòdiques mensuals (sense perjudici que puguin ser convocades a requeriment de les parts en qualsevol moment per tractar temes puntuals i urgents), per al seguiment del servei prestat, on es tractaran com a mínim els següents temes: compliment dels



estàndards establerts de servei, incidències, queixes i reclamacions rebudes, avaluació de la qualitat prestada i accions de millora.



LOT 4

CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI A CONTRACTAR

Tal com s'explicita a la Clàusula de contextualització del present plec, el Programa de Promoció de la Mentoria dona diferents tipus de suport als projectes que tenen com a objectiu establir una relació d'acompanyament a persones migrades i demandants de protecció internacional sense referents, en concret joves migrants, ex-tutelats, sense regularització administrativa, sense recolzament social, ni entorn familiar, sense recursos materials per a cobrir les seves necessitats bàsiques (allotjaments, alimentació, salut, formació, emocionals, relacionals,...), per a afavorir el seu empoderament i la seva autonomia personal construïda amb la comunitat.

Actualment el Programa de Promoció de la Mentoria implica la participació, el finançament a través de subvencions i el seguiment de les entitats que ofereixen recursos habitacionals amb famílies i acompanyament de les mateixes mitjançant les mentories.

També implica la participació de la comunitat i /o la ciutadania per a la realització d'activitats conjuntes relacionals, emocionals, temporals i puntuals per a establir relacions i creació de grups de referència i/o pertinença.

Els principals objectius del servei que es contracta pel Lot 4 són els següents:

- Gestionar el Programa de Promoció de la Mentoria.
- Desenvolupar el projecte tècnic del Programa de Promoció de la Mentoria.
- Coordinar els processos i implementació de millora del Programa de Promoció de la Mentoria.
- Donar suport tècnic als equips de les entitats que gestionen projectes de Mentoria.
- Establir estratègies per potenciar la mentoria com a eina d'intervenció social a la ciutat.

CLÀUSULA 3. ABAST DELS SERVEIS A CONTRACTAR

El Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa de Promoció de la Mentoria, en coordinació amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, vetlla per la promoció de la mentoria com a eina d'intervenció per assolir l'autonomia o semiautonomia en un marc comunitari. Les principals funcions d'aquest servei són les següents:

- Coordinació i suport a les entitats que desenvolupen accions d'acollida habitacional i acompanyament amb voluntariat i mentoria, a persones refugiades, migrades o sol·licitants de protecció internacional, residents a la ciutat de Barcelona, en situació de vulnerabilitat i sense xarxa social.
- Recerca d'experiències i projectes de mentoria, que promoguin la relació de confiança entre persones que voluntàriament s'ofereixen per a proporcionar un suport individual a una altra persona que es troba en una situació de risc d'exclusió en diferents àmbits (aprenentatge i consolidació de la llengua, recerca de feina, accés a formació, descoberta de l'entorn, creació de vincles social, ús de temps de lleure, foment de salut física i emocional, etc.), per promoure la seva autonomia i la igualtat d'oportunitats.
- Planificació juntament amb la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi de les línies estratègiques.
- Elaboració dels informes establerts en la clàusula 4.1 de prestacions i els que la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi determini.



CLÀUSULA 4. NECESSITATS MÍNIMES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 PRESTACIONS

- Mantenir actualitzat un catàleg d'entitats, projectes i experiències de mentoria, per àmbit d'intervenció.
- Coordinar-se amb les entitats identificades fent especial èmfasi en les que desenvolupen projectes d'acollida en allotjaments basats en la mentoria com a eina d'intervenció per assolir autonomia.
- Contactar i acompanyar metodològicament entitats que volen utilitzar la mentoria com a eina d'intervenció.
- Donar suport tècnic i acompanyament als equips tècnics de les entitats, per mitjà de reunions, grups de treball (Annex 2), etc.
- Detectar necessitats, incidències i oportunitats de millora en l'atenció a les persones usuàries i orientar als equips tècnics, si escau.
- Convocar les reunions de coordinació amb les entitats i preparar la convocatòria, l'ordre del dia, les actes i seguiment dels acords.
- Coordinar-se i interrelacionar amb els responsables municipals i amb les coordinacions de les diferents entitats i serveis especialitzats del SAIER.
- Dur a terme la preparació, seguiment i actualització de les bases de dades, dels procediments d'actuació, mapa de processos i altres documents i materials del Programa de Promoció de la Mentoria.
- Garantir que els serveis municipals i altres tenen accés al catàleg d'entitats de mentoria de la ciutat.
- Coordinar-se i fer de pont entre les entitats de la Promoció de la Mentoria, la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi, així com altres serveis i recursos de l'Ajuntament, d'entitats socials o altres.
- Donar resposta a la petició d'assessorament i informació d'altres serveis municipals principalment.
- Realitzar el seguiment mensual i gestió d'indicadors del servei i explotació de dades.
- Elaborar informes de seguiment i altres específics.
- Elaborar la memòria anual del Programa.
- Elaborar altres informes que es requereixin des de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.
- Fer propostes de millora del programa.
- Promoure el debat i la reflexió al voltant de la mentoria com a eina d'intervenció: concepte, beneficis en la intervenció, perfil de persones beneficiàries (usuàries i mentores), pla de millora, acompanyament a les persones mentores, etc.
- Sistematitzar el debat amb les principals conclusions i elaborar un recull de bones pràctiques.
- Realitzar la gestió de queixes i suggeriments.



- Promoure la sensibilització a la població sobre els beneficis de la mentoria, per mitjà d'elements audiovisuals i altres.

En l'Annex 1 està definit els circuits de coordinació del Servei Coordinació, gestió i seguiment del Programa de Promoció de la Mentoria.

4.2 DEDICACIÓ NECESSÀRIA

- 1.343 hores anuals de prestació tècnica.
- 1.343 hores anuals de suport administratiu.

4.3 PERFIL PROFESSIONAL

Prestacions tècniques

- Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o diplomatura.
- Experiència prèvia de 2 any en treballs i gestió de projectes similars.
- Experiència prèvia en treballs vinculats a l'atenció de persones que han realitzat un procés migratori i en projectes de mentoria.
- Perfecte coneixement del català i del castellà a nivell oral i escrit.
- Capacitat en organització i comandament d'equips.
- Capacitat i agilitat en la resolució d'incidències.
- Capacitat de detecció d'àrees de millora.
- Coneixement en matèria d'estrangeria, protecció internacional i fenòmens migratoris.
- Coneixements informàtics i habilitats per al seu ús habitual.

Suport administratiu

- Formació: Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior).
- Personal amb experiència en gestió administrativa.
- Perfecte coneixement del català, del castellà a nivell oral i escrit.
- Coneixements informàtics d'entorn usuari i habilitats per al seu ús habitual.

4.4 QUADRE RESUM HORES SERVEI

Prestacions	Necessitats mínimes	Requisits mínims
Prestació tècnica	1.343 h/any	Titulació universitària de Grau o Llicenciatura o diplomatura. Experiència prèvia de 2 anys en treballs i gestió de projectes similars.
Suport administratiu	1.343 h/any	Formació professional de Grau Superior (Cicle Formatiu de Grau Superior).



		Experiència prèvia en gestió administrativa.
--	--	--

CLÀUSULA 5. HORARIS, ESPAIS I MATERIALS

HORARIS

Per tal de garantir la continuïtat i la eficiència del servei serà necessari realitzar les hores anuals efectives, en horari de dilluns a divendres.

L'horari s'acordarà entre l'empresa adjudicatària i la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi.

Per desenvolupar totes les tasques objecte del contracte caldrà una coordinació mínima mensual amb la persona municipal responsable del contracte, que pot coincidir o no amb les reunions de treball de les que es parla en aquest plec de condicions.

ESPAIS

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una infraestructura amb capacitat per ubicar al personal de treball administratiu i coordinació, que haurà d'estar suficientment i clarament separada d'altres serveis que la mateixa empresa pugui tenir.

Les instal·lacions hauran de complir els requeriments mínims establerts a la legislació vigent en matèria d'accessibilitat i ergonomia i en particular el disposat a la Llei General de Drets de les persones amb Discapacitat i de la seva inclusió social.

En tot cas, el licitador està obligat a complir la normativa laboral vigent aplicable quant a la regulació del treball a distància i teletreball.

Les reunions de coordinació amb les entitats gestores que estiguin subvencionades per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi per desenvolupar projectes d'acollida en allotjaments basats en la mentoria com a eina d'intervenció per assolir l'autonomia es podran realitzar als espais del carrer Tarragona 173.

MATERIAL

L'empresa adjudicatària haurà de proveir un dispositiu mòbil i les eines necessàries al Servei de Suport de coordinació, gestió i seguiment del Programa de Promoció de la Mentoria per dur a terme coordinacions virtuals amb diferents actors del programa. L'empresa es farà càrrec de les despeses de SMS i de la de les línies telefòniques.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar i proporcionar els subministres i material ofimàtic (paper, tòner, etc.) necessari pel desenvolupament de les prestacions (material fungible).

CLÀUSULA 6. REQUERIMENTS DE QUALITAT

L'empresa adjudicatària resta obligada a garantir els estàndards de qualitat fixats per la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi en aquestes clàusules tècniques.

Per poder elaborar un quadre de comandament l'empresa adjudicatària haurà de recollir les següents dades amb periodicitat mensual, trimestral, semestral i anual o la que es pugui determinar:

- Número de reunions de coordinació realitzades en relació a les programades
- % d'assistència en les reunions de coordinació.
- Número d'entitats amb qui s'ha donat suport tècnic.



- Número de noves experiències de mentoria amb qui s'ha establert contacte.
- Número de peticions d'assessorament i informació rebudes per part de serveis municipals de Barcelona.
- Número d'activitats realitzades per fomentar el debat i la reflexió al voltant de la mentoria com a eina d'intervenció. Caldrà especificar el perfil dels participants (entitats, administració, població en general, etc.), la tipologia (jornada, sessió de treball, curs, etc.) i la seva durada.
- Número de queixes rebudes.
- Temps de resposta de les queixes.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria (balanç) semestral i anual on es detallarà la informació que requereixi l'Ajuntament amb les dades quantitatives i qualitatives del servei objecte del contracte amb l'explotació de dades i les principal. El balanç semestral es presentarà el 15 de juliol i l'anual serà de màxim d'un mes i mig des del 31 de desembre de cada any

Així mateix presentarà una memòria anual amb l'anàlisi quantitativa i qualitativa de tota l'activitat duta a terme. El termini de presentació de la mateixa serà l'1 de març.

CLÀUSULA 7. NIVELLS DE SERVEI

- Realitzar 1 coordinació tècnica al mes amb les entitats del programa de promoció de mentoria.
- Realitzar com a mínim 3 coordinacions anuals amb les persones responsables de les entitats que realitzen projectes de mentoria a la ciutat.
- Realitzar com a mínim 1 activitat semestral de debat i/o reflexió sobre la mentoria com a eina d'intervenció.
- Donar resposta a les peticions d'assessorament i informació per part dels serveis municipals de Barcelona en menys de 72h.

CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'AJUNTAMENT

Formalitzat el contracte, es constituirà la Taula de seguiment i coordinació, formada per una persona representant de l'empresa adjudicatària i una persona representant de la Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi. Aquesta Taula de seguiment tindrà com a principals funcions:

- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi i avaluació dels informes de gestió i de seguiment de l'activitat.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat fixats.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.

S'establiran reunions periòdiques mensuals (sense perjudici que puguin ser convocades a requeriment de les parts en qualsevol moment per tractar temes puntuals i urgents), per al seguiment del servei prestat, on es tractaran com a mínim els següents temes: compliment dels estàndards establerts de servei, incidències, queixes i reclamacions rebudes, avaluació de la qualitat prestada i accions de millora.



CLÀUSULES CONJUNTES LOTS

CLÀUSULA A. PER AL TRACTAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ D'ARXIU

Els documents públics produïts o rebuts en l'exercici de les funcions de les persones físiques o jurídiques que gestionen serveis municipals mitjançant diverses fórmules (concessió de serveis, contractes, convenis, etc.) i/o de les persones físiques o jurídiques que exerceixen funcions públiques en allò que fa referència a aquests serveis³ formen part del patrimoni documental municipal.

La persona responsable d'Arxiu i Gestió Documental (RAGD) de Gerències o Districtes és la referent qui orienta, dona suport i assessora a les empreses i entitats externes perquè facin efectives les pautes específiques de gestió documental que a continuació es detallen en aquest document.

A.1 TRACTAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ ADMINISTRATIVA A L'OFICINA

Criteris d'arxivament

L'empresa o entitat encarregada de la gestió del servei haurà de vetllar perquè s'estableixin i es garanteixin les pautes adequades d'arxivament i de conservació de la documentació administrativa d'arxiu, sigui aquesta en format electrònic o paper, pel que fa a la gestió dels serveis municipals que porten a terme d'acord amb la normativa que disposa l'Arxiu Municipal de l'Ajuntament de Barcelona.

Els expedients hauran de mantenir-se ordenats segons criteris a convenir amb independència del tipus de suport de la documentació.

- Si un mateix expedient s'ha d'arxivar en més d'una capsa, a causa de que hi ha diferents volums, caldrà fer constar en les diferents capsas el nombre de volums.
- Els documents electrònics hauran de ser conservats en suport electrònic, de manera que pugui assegurar-se'n la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat, la disponibilitat i la qualitat durant tot el temps que calgui conservar-los, amb independència de l'obsolescència de les aplicacions que els gestionen, la identificació dels usuaris i el control d'accés.

Transferències a l'arxiu

La permanència regular dels expedients als arxius de gestió de l'empresa o entitat serà fins que finalitzi la seva tramitació d'acord amb l'establert en el Calendari de conservació i accés⁴, o bé en cas que aquest termini no estigui fixat pel Calendari, transcorreguts 5 anys de la data d'inici de l'expedient.

En cas que l'encàrrec de gestió establert amb aquests tingués un termini més llarg de 5 anys en funció de la fórmula jurídica d'encàrrec dels serveis que es disposi, la periodificació per efectuar les transferències s'haurà d'adaptar en cada cas.

Passat aquest termini, hauran de ser transferits als Arxius Centrals o bé als Arxius de Districte, en coordinació amb la persona responsable d'Arxiu i Gestió Documental d'aquestes unitats.

L'òrgan que transfereix els documents és responsable dels costos econòmics del tractament i conservació òptima dels documents, així com de les despeses del transport i trasllat.

³ Instrucció sobre la custòdia i titularitat del patrimoni documental de l'Ajuntament de Barcelona. Consideracions específiques.

Segon. 2009. <https://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/ca/normativa>

⁴ <https://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/ca/calendari-de-conservacio-i-acces>



El procediment de transferència haurà de seguir els passos indicats en la Instrucció de transferència de documentació⁵ disponible a la web de l'Arxiu Municipal de Barcelona.

Avaluació i Eliminació

No es pot eliminar la documentació administrativa en suport paper i electrònic sense l'autorització de la Comissió Municipal d'Avaluació i Accés de la Documentació (CMAAD), qui determina si la documentació es de conservació o d'eliminació, seguint els criteris que s'estableix en el Manual d'Avaluació del Sistema AIDA4 disponible a la web de l'Arxiu Municipal de Barcelona. Els documents del directori electrònic hauran de ser conservats fins a ser tractats per poder-se eliminar, en consonància amb el que es disposa per la documentació en paper.

En cas que la documentació ja hagi estat avaluada i disposi d'un termini fixat pel Calendari de Conservació i Accés aquesta podrà ser destruïda. El procés de destrucció de la documentació es podrà portar a terme des de la pròpia empresa/entitat evitant el trasllat a l'Arxiu corresponent, considerant el termini coincident que es pot donar entre el període de permanència als arxius de gestió i el del dictamen fixat pel Calendari, així com també el volum nombrós i la protecció de dades personals que requereixin els expedients evitant-ne al màxim el seu moviment i manipulació.

Abans de la destrucció de la documentació l'empresa/entitat responsable de la gestió del servei caldrà que prepari un inventari de la documentació a eliminar. L'empresa especialitzada amb la destrucció haurà de ser reconeguda i emetre certificat de conformitat un cop els documents hagin estat eliminats. Els costos derivats de l'empresa de destrucció hauran d'assumir-los les empreses/entitats.

L'eliminació de la documentació s'haurà de portar a terme amb la col·laboració i supervisió de la persona responsable de l'Arxiu. L'arxiver/a prepararà la Comunicació d'eliminació, adjuntant l'inventari de la documentació a eliminar, i redactarà l'Acta d'eliminació, segons formularis establerts en el Manual d'Avaluació del sistema AIDA.

Informes periòdics i de finalització dels projectes sobre el tractament de la documentació

Es requerirà periòdicament i a la finalització del projecte el lliurament d'un informe on s'especificaran les tasques desenvolupades i les possibles incidències aparegudes durant el tractament.

A.2 CONSERVACIÓ DE CLIMA

La documentació d'arxiu caldrà que es conservi en oficines/dipòsits d'arxiu de gestió amb condicions de clima òptimes i disposada per ser consultada, en cas necessari.

Consulta i préstec

La documentació que es transfereix a l'arxiu pot ser sol·licitada per a consultes i préstecs:

- Consulta: El treballador es pot posar en contacte amb l'arxiu corresponent a través dels formularis establerts i lliurar-los a l'arxiu per correu electrònic, concertant dia i hora.
- Préstec: Per sol·licitar la cessió temporal de documents a la dependència, que suposa la responsabilitat temporal de la custòdia i integritat de la documentació fins al seu retorn, es farà per escrit a través del formulari de préstec de la intranet de l'Arxiu Municipal seguint la normativa interna accessible a la web de l'Arxiu Municipal de Barcelona.

A.3 DISSOLUCIÓ O CANVI D'ESTATUTS D'EMPRESES I ENTITATS

⁵ <https://ajuntament.barcelona.cat/arxiunicipal/ca/normativa>. Transferència i ingressos de documents. Préstec i Consulta



En cas de dissolució o canvi d'estatuts d'empreses i entitats per motius econòmics, administratius, etc. i que es s'hagi de replantejar la relació contractual o bé hagi de finalitzar de manera immediata la prestació del servei encarregat per l'Ajuntament, sense que en anterioritat a l'esmentada causa hi hagi hagut cap tractament previ de la documentació d'arxiu, caldrà atendre's a les següents indicacions:

- Cal posar-se en contacte amb la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius (DSMA) o amb el Responsable d'Arxiu i Gestió Documental (RAGD) de la Gerència a la qual pertany l'ens concret.
- Caldrà fer un tractament de la documentació tant en paper com en electrònic, d'acord amb els criteris que estableixi el Servei Municipal d'Arxiu.
- No es podrà eliminar cap document sense el consentiment de la CMAAD.

CLÀUSULA B. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència d'aquest contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació a la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, el contractista que finalitzi el contracte i la nova empresa adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, dels sistemes de suport a la gestió i del coneixement sobre el funcionament i l'organització del servei en el termini de quinze dies previs a l'inici de la nova prestació.

L'Ajuntament de Barcelona ordenarà i supervisarà el traspàs d'informació amb la finalitat que aquest es porti a terme de la manera més fluïda possible i sense repercussions negatives en els usuaris.

Les dades de caràcter personal, així com qualsevol suport o document en el qual hi figurin dades, hauran de ser tornades a l'Ajuntament.