



Expedient: 2025/51122N
Ref. Addic.:
UO Responsable: D. d'Acció i Promoció Social
Assumpte: Contracte de servei de Provisió de places residencials en albergs, pensions i d'altres allotjaments a Badalona i part de l'Àrea metropolitana. (Actualitzat)
Procediment: Incoació Expedient de Contractació (P1)
Interessat/da:
Representant:

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE ES PROPOSA PER REGIR EL CONTRACTE DEL SERVEI de Provisió de places residencials en albergs, pensions i d'altres allotjaments a Badalona i part de l'Àrea metropolitana

PRIMERA: OBJECTE DEL CONTRACTE I DIVISIÓ EN LOTS

Objecte del contracte	Divisió en Lots (SI/NO)	Justificació en cas de NO divisió en lots
Selecció d'un proveïdor que gestioni la provisió de places residencials en albergs, pensions i d'altres allotjaments a Badalona i part de l'Àrea metropolitana	NO	Als efectes del que disposa l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, "LCSP"), es fa constar la no divisió en lots de l'objecte del present contracte ja que, per la naturalesa de les prestacions, no és possible una realització i aprofitament individual i funcional de les mateixes que permeti la seva adequada execució de forma independent. A més, per a una correcta execució de les prestacions, caldria exigir una coordinació i planificació global dels treballs que resulta desproporcionada per a les finalitats d'interès públic que es persegueixen en llur execució. Per tots els motius anteriors, les prestacions no poden ser executades de forma independent sense menyscar la correcta execució dels treballs i una adequada assignació dels recursos públics proporcionals a la finalitat requerida.

El present contracte té per objecte la selecció de l'empresa que s'encarregarà de la gestió en relació a la provisió de places hostals, pensions i pisos de la ciutat de Badalona i rodalies (municipis inclosos dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona) per cobrir les necessitats bàsiques d'allotjament i alimentació i d'altres serveis complementaris definits en els plecs.

Atesa la demanda creixent de necessitats d'allotjament temporal d'estada limitada per cobrir les

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 15721110570624304174 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

Ajuntament de Badalona - NIF P0801500J - Plaça La Vila, 1 - 08911



necessitats d'acolliment urgent i no ajornable de persones en exclusió social i d'aquells establerts en espais sense títol habilitant (assentaments) en seguiment per l'Equip de Detecció i Atenció a les Persones sense sostre (EDAPSS) i pels serveis socials bàsics de l'ajuntament de Badalona es proposa contractar amb un tercer la gestió de l'allotjament d'estada limitada de famílies i persones vulnerables de Badalona .

Aquest contracte no es pot dividir en lots ja que la prestació independent dels serveis dificultaria la seva correcta execució davant la necessitat de coordinar l'execució de les diferents prestacions amb una pluralitat de contractistes posant en risc la pròpia naturalesa del contracte.

El servei que es proposa contractar és determina com a prestacions garantides regulades a l'art. 2, annex 1, prestació Servei d'Acolliment Residencial d'Urgència inclosa dins del Servei d'Estada Limitada la creació del qual va ser aprovada per l'Ajuntament Ple, en sessió extraordinària celebrada el dia 21 de maig de 2019, on va acordar, entre d'altres assumptes, aprovar inicialment l'establiment del servei d'acolliment residencial d'urgència (epígraf 1.1.3.1 de la Cartera de Serveis Socials) i el servei de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social (epígraf 1.1.3.2 de la Cartera de Serveis Socials), així com la memòria justificativa, el projecte d'establiment i l'avantprojecte de reglament reguladors del serveis, expedient TAO 2019/00007850D. L'establiment del servei va ser publicat al BOPB en data de 12 de juny de 2019.

Les tasques i funcions que ha d'assumir l'adjudicatari són les següents:

- Gestió d'allotjament en hotels, hostals, pensions, residències, apartaments, habitatges d'ús turístic, albergs, cases de colònies, pisos compartits, habitatges en règim d'arrendament temporal i d'altres allotjaments temporals amb els serveis bàsics i complementaris detallats a les clàusules 2.2 i 2.3, respectivament del PPTP, tot garantint que els establiments compleixen els requisits, condicions i característiques establerts a la clàusula 2.5 del PPTP
- Prestació, seguiment i gestió general del servei d'allotjament en coordinació contínua amb els responsables i professionals municipals referents o prescriptors.
- Compliment de la resta d'obligacions incloses al PPTP i al plec de clàusules administratives particulars (en endavant PCAP)

SEGONA: ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

2.1. Objectius del servei

L'objectiu bàsic del present contracte és la cobertura d'una necessitat peremptòria d'allotjament temporal de les persones usuàries que han sofert una situació d'emergència social, econòmica, climatològica que ha provocat un impediment temporal d'un domicili per subsistir.

Per altra banda s'estableixen un seguit d'objectius de caràcter social que es treballaran tot aprofitant l'estada de les persones usuàries en els allotjaments temporals proporcionats en un entorn estable i controlat:

- Contribuir a l'estabilitat de la persona usuària acollida i evitar major deteriorament de les condicions de vida de les persones o famílies més fràgils o vulnerables.
- Garantir la seguretat i integritat de persones sense recursos que han patit situacions de violència.
- Mantenir el nucli familiar junt, en convivència, respectant un mínim d'una persona adulta a càrrec dels fills i filles.
- Garantir el dret a la intimitat i la vida privada de les persones usuàries.



- Garantir el dret a l'accés a l'educació dels nens escolaritzats prioritzant els allotjaments a prop dels seus centres educatius i els serveis complementaris d'aquests allotjaments, com sales on els nens puguin estudiar, disponibilitat de taules per fer els deures, accés a internet, entre d'altres.
- Garantir que el servei es respectuós als drets dels infants i dels adolescents recollits a la llei 14/2010 de 27 de maig dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència de la Generalitat
- Afavorir el manteniment de la proximitat de les persones usuàries a les seves xarxes socials i familiars, fent prevaldre els allotjaments propers a l'entorn on vivia l'usuari o amb una bona comunicació en transport públic (especialment per famílies amb nens/es)
- Difondre i fomentar l'ús de les normes de convivència social dintre dels allotjaments i el seu entorn, que preparin a l'usuari per reinserir-se o conviure en entorns més normalitzats i en allotjaments de caràcter menys temporals.
- Donar compliment al pla de treball pactat amb el seu referent social municipal.

2.2 Serveis bàsics objecte d'aquest contracte

Allotjament i Manutenció: en hotels, hostals, pensions, albergs, apartaments i habitatges d'ús turístic. Es contemplen els diferents règims d'estada:

- només allotjament (NA)
- allotjament i esmorzar (AE)
- mitja pensió (MP) i
- pensió completa (PC)

L'establiment haurà de proporcionar com a servei bàsic, sabó de mà i corporal a més de roba de llit i tovalloles.

El requeriment d'aquest servei es podrà efectuar tots els dies de l'any (365 dies) les 24h. L'adjudicatària disposarà, per tant, d'una central de reserves disponible tots els dies de l'any les 24h per atendre i donar resposta a les sol·licituds d'allotjament i manutenció realitzades pels serveis socials municipals.

Per a altres tipus d'allotjaments com apartaments i habitatges d'ús turístic amb cuina, apartaments, albergs i cases de colònies amb cuina compartida i/o sala menjador compartida, lloguers d'habitatges, entre d'altres, els serveis bàsics objecte d'aquest contracte inclourà l'ús de la cuina i estris de cuina, tant les de règim exclusiu com les compartides, així com d'altres elements com sales compartides, etc.

En els allotjaments que no tinguin el servei de mitja pensió o pensió completa i només ofereixin allotjament o allotjament i esmorzar, aquests allotjaments s'encarregaren d'oferir el servei d'alimentació mitjançant l'oferta de restauració properes a l'establiment.

En qualsevol cas, el règim de manutenció ha de garantir les necessitats d'alimentació per raons de salut (sense sal, triturat, sense gluten...), així com les necessitats religioses i culturals (menjar halal, vegetarià, etc.).

L'adjudicatària haurà de comunicar les absències de pernoctacions, així com també la no utilització de règim d'alimentació establert (AD, MP, PC) i indicar-ne el motiu que ho justifiqui. En el cas



d'apartaments, habitatges turístics i habitatges en règim d'arrendament, l'adjudicatària haurà d'establir un sistema de control per conèixer les absències.

2.3 Serveis Complementaris

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

2.3.1 Serveis sense cap cost econòmic per a l'Administració:

- **Bressol:** en cas d'infants menors de 3 anys es podrà demanar aquest servei que no ha de suposar cap cost econòmic addicional per a l'Administració.
- **Llit de baranes:** en cas d'infants fins a 12 anys o persones que per algun motiu fonamentat ho necessitin, que no ha de suposar cap cost econòmic addicional per a l'Administració.
- **Consigna:** Quan una persona sigui donada de baixa d'un allotjament podrà deixar les seves pertinences al servei de consigna del mateix allotjament fins a un màxim de 48 hores sempre que sigui necessari, sense que aquest servei suposi cap cost addicional per a l'Administració, d'acord amb un protocol pel manteniment de les pertinences durant 48 h, informant a la persona usuària de les conseqüències de no retirar les serves pertinences en aquest termini.

Els serveis esmentats no tenen caràcter d'obligatorietat per l'adjudicatari del servei.

2.3.1 Serveis amb cost econòmic addicional per a l'Administració:

- **Bugaderia:** Servei de bugaderia per a la roba personal de les persones allotjades, prèvia sol·licitud del servei derivant, amb càrrec a la factura corresponent. El servei de bugaderia resta únicament en aquells casos que es consideri necessari prestar i que el servei social referent realitzi la sol·licitud corresponent. També en els casos que l'establiment l'exigeixi de forma obligatòria per dur a terme l'allotjament. En totes dues situacions s'estableixen el nombre de bugades següent:

De 1 a 4 persones, 1 bugada setmanal

De 4 a 8 persones, 2 bugades setmanals

Més de 8 persones, 3 bugades setmanals

- **Transport a l'allotjament assignat:** En les següents situacions i quan el servei social referent ho consideri necessari i ho sol·liciti, l'adjudicatària assumirà el transport de les persones i famílies junt amb les seves pertinences en els següents casos:

En situacions de persones d'alta vulnerabilitat econòmica amb dificultats de mobilitat que dificulti el trasllat a l'allotjament que se'ls hagi assignat, l'adjudicatari facilitarà un servei de transport pel trasllat de les persones i fills si s'escau a l'allotjament, sempre a petició del responsable del servei municipal demandant.

En situacions de desnonaments executats amb presència de moviments socials reivindicatius o trasllats conflictius entre hotels o d'altres situacions conflictives, que des del responsable del servei demandant consideri imprescindible el transport per poder garantir que es pugui fer.



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

Aquest servei de transport pot variar en funció del municipi de l'allotjament assignat i del nombre de persones, per la qual cosa es diferencien tres modalitats:

- Mod. 1 - L'allotjament es troba a Badalona, Santa Coloma de Gramenet, Barcelona o l'Hospitalet de Llobregat, i el nombre de persones a traslladar junt amb les seves pertinences és de 1 a 4.
- Mod. 2 - L'allotjament es troba a Badalona, Santa Coloma de Gramenet, Barcelona o l'Hospitalet de Llobregat, i el nombre de persones a traslladar junt amb les seves pertinences és de 5 a 8.
- Mod. 3 - L'allotjament es troba a municipis que es troben a la zona 1 tarifària del sistema integrat de transport públic, excepte Badalona, Santa Coloma de Gramenet, Barcelona i l'Hospitalet de Llobregat, i el nombre de persones a traslladar junt amb les seves pertinences és de 1 a 8.

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

- **Llit Addicional:** En cas d'infants de fins a 12 anys, es podrà demanar el servei d'un llit addicional, si es valora aquesta opció per part del professional derivant, i no haurà de suposar un cost superior a l'indicat en el valor del servei complementari referenciat al punt 15 de la memòria.
- **Alimentació Addicional:** En cas d'infants fins a 12 anys, es podrà demanar el servei de complement a l'alimentació, si per algun motiu justificat es necessita, i no haurà de suposar un cost superior a l'indicat al punt 15 de la memòria.

El servei s'activa en els supòsits següents, sempre amb **acreditació**:

- **Dietes específiques:** celiaquia, diabetis, al·lèrgies i intoleràncies, altres prescripcions mèdiques.
- **Dietes per motius religiosos o culturals:** p. ex., halal, kosher, vegetarianisme estricte.
- **Suplementació per a infància:** potets, triturats, berenars, reforços calòrics.

2.4 Persones destinatàries del servei

Persones ateses pels serveis socials municipals referents que, bé per causes imprevistes com les urgències i emergències socials, bé per situacions conjunturals o estructurals, no disposen en aquell moment d'allotjament ni d'ingressos econòmics per pagar-ho, ni de suport familiar o xarxa de coneguts que els puguin acollir per fer front a la situació. És aleshores quan, a criteri dels i de les professionals dels serveis socials derivants, s'ofereix un allotjament amb caràcter temporal mentre la persona cerca una alternativa que suposi una solució a llarg termini amb el suport dels i de les professionals.

La necessitat d'acolliment temporal, urgent i no ajornable es valora en aquelles persones o famílies en risc d'exclusió social i vulnerabilitat amb les característiques següents:



-Dones víctimes de violència masclista (VM) i intrafamiliar, llurs fills i filles i/o d'altres familiars a càrrec, si s'escau.

- Famílies amb menors en situació d'exclusió residencial o sense llar.

- Persones en situació d'exclusió residencial valorades des dels serveis socials com a vulnerables:

Unitats de convivència formada per persones majors de 65 anys.

Existència de menors d'edat i dones embarassades.

Existència de persones amb discapacitat o presència de malaltia greu.

Vulnerabilitat econòmica segons paràmetres de la Llei 24/2015 de 29 de Juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència a l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

Persones migrades i refugiades

Altres situacions a criteri dels i les professionals.

Aquestes necessitats d'acolliment es cobriran amb una estada temporal limitada a 6 mesos amb les excepcions que es contemplin en aquest plec.

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

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

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

Els serveis bàsics inclosos que haurà de prestar el proveïdor d'establiments d'allotjament seleccionat són l'allotjament o l'allotjament i l'alimentació (manutenció).

Els serveis complementaris estaran conformats pel servei de bugaderia, per un servei de transport en casos específics, i d'altres serveis complementaris indicats a la clàusula 2.3 del PPTP.

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



El nivell de qualitat dels establiments proporcionats com allotjaments temporals a les persones usuàries del servei ha de ser compatible amb un allotjament digne i, per tant, ha d'assolir els estàndards de qualitat establerts a la normativa que regula els establiments i l'activitat turística. Les disposicions que determinen aquest marc jurídic, en el cas de Catalunya, són la Llei 13/2002 de 21 de juny de Turisme de Catalunya i el Decret 75/2020 de 4 d'agost de Turisme de Catalunya, que determinen les característiques i serveis mínims que han de complir els establiments turístics per categories.

2.5 Característiques de les places

Les places que es proveeixin han d'estar situades a Badalona sempre que es pugui. En el seu defecte, en les poblacions que es troben a la zona 1 tarifària del sistema integrat de transport públic col·lectiu de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb l'objectiu que les persones ateses puguin desplaçar-se amb facilitat i mantenir els vincles amb persones i serveis. Per aquest motiu els allotjaments estaran preferentment situats a cinc (5) minuts d'alguna parada de transport públic.

Actualment la zona 1 inclou: Barcelona, Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, l'Hospitalet de Llobregat, Montcada i Reixac, Montgat, El Prat de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Santa Coloma de Gramenet, Tiana i Viladecans.

Es podrà requerir demandes explícites en zones o d'allunyament de zona, en base a criteris tècnics indicats específicament en la sol·licitud.

En aquest sentit, el nivell de qualitat dels establiments proporcionats com allotjaments temporals a les persones usuàries del servei ha d'assolir els estàndards de qualitat establerts a la normativa que regula els establiments i l'activitat turística. Les disposicions que determinen aquest marc jurídic, en el cas de Catalunya, són la Llei 13/2002 de 21 de juny de Turisme de Catalunya i el Decret 75/2020 de 4 d'agost de Turisme de Catalunya, que determinen les característiques i serveis mínims que han de complir els establiments turístics per categories. A més del compliment dels imperatius legals pel que fa a les característiques i qualitat dels serveis, l'adjudicatària haurà de realitzar comprovacions periòdiques per avaluar que els establiments siguin efectivament dignes per complir amb l'objectiu del contracte.

L'adjudicatari, així com tots els establiments hauran de disposar de la llicència d'activitat regulada vigent.

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

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

Els establiments hauran d'oferir el règim sol·licitat (NA, AE, MP, PC), amb menús equilibrats, variats i adaptats a les característiques i necessitats de les persones allotjades segons edat (per exemple, llet per nadons), situació mèdica (celíacs, etc.), respectant els seus valors ètics, creences religioses i altres factors de tipus cultural (per exemple, menjar halal). El tècnic municipal del servei referent farà constar aquests requisits a la fitxa de sol·licitud del servei que recollirà més detalladament aquestes necessitats, especialment les necessitats mèdiques com al·lèrgies, celiaquia i altres intoleràncies.

El tipus d'àpat serà diferent i adaptat a les característiques específiques i necessitats de les diferents franges d'edat: nadons, menors i adults.

Els àpats es realitzaran dins del mateix establiment on s'allotja la persona o unitat familiar. Per a famílies amb nens o persones grans, en el cas que el menjador o restaurant no estigui ubicat dins



l'establiment, haurà d'estar ubicat dins d'un radi màxim de 100 metres. Només en casos en què això no sigui possible, excepcionalment la distància del menjador o restaurant podrà ser superior als 100 m des del lloc de l'allotjament, amb el vistiplau del servei derivant.

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

A més, els establiments hauran de disposar d'espai per escalfar menjar: un microones i/o en cas de bebès (fins 3 anys) escalfa biberons.

L'adjudicatària haurà de garantir la posada a disposició del contracte d'establiments que puguin oferir habitacions i habitatges des d'una fins a sis places. A més, caldrà disposar d'allotjaments per a unitats familiars. Aquests allotjaments familiars seran preferentment tipus apartaments o similars per garantir la intimitat dels diversos membres (especialment per als casos de violència domèstica).

Així mateix, s'ha de poder oferir la possibilitat de compartir habitacions entre diferents persones usuàries dins del mateix allotjament quan hi hagi espai personal suficient i les característiques i necessitats de les persones usuàries així ho aconsellin, i amb el límit del manteniment de la intimitat esmentada l'anterior paràgraf. Aquesta possibilitat haurà de ser validada expressament pel professional municipal referent.

Per a les famílies amb nens/es serà preferent que les habitacions disponibles dels establiments disposin de banys particulars.

Durant l'execució del contracte, l'adjudicatària haurà d'informar del tipus d'habitacions on estan allotjades les unitats familiars, per tal de poder comprovar la correcta aplicació dels percentatges correctors de descompte indicats al PCAP.

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

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

Tots els establiments han de garantir la neteja diària de les zones comunes i compartides i la neteja setmanal de les zones privades on dormen les persones allotjades, que s'haurà de realitzar 2 vegades a la setmana com a mínim. Els establiments hauran de realitzar un manteniment constant de les habitacions reparant al seu càrrec els desperfectes i funcionament defectuós dels equipaments que es puguin originar degut al deteriorament ocasionat pel pas del temps o l'ús normal de les persones usuàries.

Els establiments hauran d'aplicar les mesures originades per situacions sanitàries que es puguin donar. Els establiments han de proporcionar sabó de mans i corporal a més de roba de llit i tovalloles. A més, els establiments han de poder posar a disposició de les persones usuàries materials com hidrogel, termòmetres, mascaretes, entre d'altres si es produeixen situacions sanitàries en que calgui utilitzar aquest tipus de material.

És obligatori que els allotjaments disposin de personal que com a mínim puguin atendre a les persones usuàries en català i castellà. Addicionalment, es valorarà que aquests puguin atendre a les persones usuàries en altres llengües, preferentment en anglès i francès.

L'establiment haurà de permetre l'entrada acreditada dels mediadors interculturals i traductors dels serveis socials referents, per garantir que les persones ateses puguin entendre el correcte funcionament de l'establiment (normes, règim d'alimentació establert, lloc de la manutenció, horaris),



així com a la resta de professionals dels serveis socials municipals per a que puguin realitzar intervencions socials i/o educatives amb la unitat familiar beneficiària allotjada.

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

L'empresa adjudicatària haurà de garantir un servei de bugaderia per als usuaris, prèvia petició dels serveis socials municipals.

2.6 Procediment

2.6.1 Sol·licitud

De forma ordinària es podrà fer la sol·licitud de prestació dels serveis objecte d'aquest contracte és de 8 a 16h de dilluns a divendres, a través de les persones autoritzades i s'enviarà a través d'un missatge a l'adreça de correu electrònic que l'empresa adjudicatària hagi facilitat a l'Ajuntament als efectes indicats.

L'empresa adjudicatària també haurà de posar a disposició de l'Ajuntament un telèfon per a qualsevol incidència que en relació a la prestació d'aquests serveis es pugui produir en el decurs de la vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de confirmar, de forma immediata de la correcta rebuda de la sol·licitud, mitjançant un missatge electrònic o altre mecanisme que s'ofereixi.

A la sol·licitud hi constarà com a mínim: la temporalitat, el nombre de persones i d'habitacions, el règim d'estada, si hi ha algun requeriment específic quant a l'habitació i la ubicació (si ha de ser en un barri determinat o lluny d'algun barri determinat), així com si és necessari el servei de bugaderia.

La sol·licitud de serveis s'haurà de fer seguint el model que figura a l'annex d'aquest Plec que es trametrà, via correu electrònic, a l'adjudicatària com a document adjunt.

Les dades de les persones usuàries i serveis contractats, així com qualsevol altra informació necessària per tal de realitzar el seguiment de la persona usuària, s'aniran omplint en format digital des de l'inici del present contracte. Aquesta informació serà emmagatzemada per part de l'adjudicatària, per mitjà d'un sistema d'informació dels serveis contractats explotable via una website a internet o aplicació informàtica dissenyada per garantir el seguiment de la prestació del servei. Aquesta aplicació informàtica amb les dades de les persones usuàries i serveis contractats és la que s'utilitzarà per realitzar la facturació mensual, així com l'annex adjunt a la factura.

Des de l'entrada dels usuaris en el dispositiu d'acollida, no es podrà realitzar més d'un canvi d'allotjament en el mateix mes. En cas d'estades sense data de sortida en el moment d'entrada, quan l'adjudicatària vulgui realitzar un canvi d'allotjament, aquest haurà de ser aprovat pel referent i mai es podrà realitzar més d'un canvi en el termini de dos mesos.

Si el canvi és a petició del servei referent o prescriptor, el cost és a càrrec de l'Administració, però si el canvi d'allotjament és per qüestions internes de l'adjudicatària i es valida per part de l'Administració va a càrrec de l'adjudicatària. És necessari informar a les persones usuàries d'aquests canvis d'allotjament realitzats per la mateixa adjudicatària, a través de comunicats als hostals.

Serà necessari que els allotjaments disposin de la confirmació via telefònica de l'adjudicatària abans que la persona usuària arribi a l'establiment. Si es produís qualsevol problema, inclòs una reserva errònia, i la persona usuària arribés a l'establiment sense la notificació de l'adjudicatària, serà necessària una confirmació immediata i atendre a la persona, tant per qüestions d'allotjament com d'alimentació.



2.6.2 Assignació de l'allotjament

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

Número de persones a allotjar	Termini màxim de resposta
Fins a 10 persones	2 hores
D'11 persones fins a 40 persones	4 hores
A partir de 41 persones	8 hores

L'assignació es farà sens perjudici que es puguin anar assignant progressivament i que no totes aquelles persones hagin d'esperar el temps màxim. A aquests efectes computen les 24 hores del dia.

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

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

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

Es podrà realitzar un llistat d'allotjaments no aptes per determinades casuístiques socials, que l'adjudicatària haurà de respectar.

2.6.3 Estada de les persones usuàries

El servei social municipal sol·licitant farà una previsió de la temporalitat de l'estada en la sol·licitud de plaça, amb un màxim de 6 mesos, tret de que per les raons que consideri prescrigui un temps superior. Per a previsions d'estades llargues els professionals municipals referents hauran de revisar cada 2 mesos la temporalitat inicialment prevista per tal de verificar si es manté o s'ha de modificar (en aquest darrer cas, també s'haurà de comunicar a l'adjudicatària).

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

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

Sempre que l'Ajuntament ho requereixi, els establiments permetran l'entrada d'un/a professional per donar suport a una persona o unitat familiar allotjada.

L'adjudicatària enviarà amb caràcter setmanal un llistat de les incidències produïdes tot i que, en funció de la gravetat, la comunicació serà el mateix dia de la incidència.

L'adjudicatària comunicarà, sempre que sigui possible la mateixa nit o com a màxim al dia següent, al servei referent si una persona allotjada no es presenta a l'establiment a pernoctar-hi, així com qualsevol altra incidència.

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 15721110570624304174 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

Ajuntament de Badalona - NIF P0801500J - Plaça La Vila, 1 - 08911



En funció del tipus d'incidència, l'Ajuntament podrà decidir, en funció de l'aplicació dels punts 15 i 16 del Reglament dels Serveis d'Estada Limitada, la resolució de la mateixa o sol·licitar un canvi d'establiment.

Davant d'un motiu urgent, el canvi es farà el mateix dia i amb els mateixos terminis d'assignació d'allotjament establerts a la clàusula 2.6.2.

En la resta de supòsits s'atorgarà un termini màxim de 72 hores per a l'assignació de la nova plaça.

En tots els casos s'haurà de tramitar la baixa de l'establiment anterior.

No es podran facturar dos establiments per un mateix usuari/usuària el mateix dia.

2.6.4 Comunicació de baixa del servei

L'Ajuntament comunicarà sempre el dia abans el fet que una persona deixi l'allotjament contractat. En el cas que l'Ajuntament no hagi respectat aquest supòsit l'adjudicatària facturarà igualment aquest dia, prèvia comunicació per escrit, encara que la persona ja hagi deixat l'establiment.

En el cas d'incompliment reiterat de pla de treball i de no personar-se l'usuari/usuària al servei municipal referent ni respondre a les trucades telefòniques, el servei municipal referent contactarà amb l'adjudicatària per informar de la baixa i pertocarà a l'establiment comunicar-ho a la persona allotjada. A partir de la data de comunicació no es pagaran més dies de l'allotjament de la persona objecte de la baixa.

En el cas que la persona usuària marxi indefinidament de l'establiment i deixi a dins l'habitació les seves pertinences, l'Ajuntament podrà enviar un informe autoritzant a l'establiment a retirar-les.

2.6.5 Causes de baixa d'usuaris a instància de l'adjudicatari

L'adjudicatària podrà instar a donar de baixa als usuaris, prèvia comunicació al servei municipal referent per les causes següents:

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

2.7 Obligacions de l'adjudicatària en quant a l'allotjament i l'estada d'usuaris.

Atesa la situació de vulnerabilitat de les persones usuàries del servei, l'empresa adjudicatària haurà de:

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 15721110570624304174 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

Ajuntament de Badalona - NIF P0801500J - Plaça La Vila, 1 - 08911



- Realitzar una primera mediació i les intervencions necessàries quan es produeixi un conflicte entre les persones usuàries i els responsables i treballadors del recurs residencial per tal d'evitar l'expulsió.
- Coordinació i enllaç amb el personal municipal referent del cas.
- Elaboració d'informes de seguiment si són sol·licitats per l'Ajuntament.
- Verificació de que els establiments siguin adients per assolir els objectius socials del contracte en quant a les condicions físiques, manteniment, conservació i neteja de les instal·lacions.

L'adjudicatària tindrà especial cura en la comunicació de les incidències següents que afectin a víctimes de violència masclista: comunicar pernòctes fora, si no es realitzen àpats a l'establiment, si la dona marxa i deixa sols els fill/es, si hi ha sospita de consum, si intenta portar algú a l'establiment que no siguin les persones autoritzades pels serveis municipals, etc.

En el cas d'apartaments, habitatges turístics i habitatges en regim d'arrendament, l'adjudicatària haurà establir un sistema de control per conèixer les absències.

2.8 Personal autoritzat per fer la sol·licitud del servei

En formalitzar el contracte es facilitarà a l'adjudicatària la relació de persones professionals responsables de la contractació dels serveis. Juntament amb aquesta relació es facilitaran les adreces electròniques i els telèfons de contacte de totes les persones responsables de fer les sol·licituds.

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

TERCERA: SEGUIMENT I AVALUACIÓ

3.1 Informes

L'Ajuntament haurà de disposar en tot moment de, com a mínim, els indicadors següents dels usuaris del servei:

- Persones soles/ nuclis familiars
- Homes / Dones / Menors
- Nacionalitats
- Inici de l'estada
- Joves sols (18 a 25 anys)

L'adjudicatària presentarà, en la forma i amb la temporalitat que l'Ajuntament determini, informes d'indicadors de l'activitat que hauran de contenir com a mínim per al termini de referència sol·licitat:

- Nombre de pernòctacions.
- Tipologia de pernòctació i serveis complementaris.
- Altes i baixes de les persones usuàries
- Perfil de les persones usuàries que es trobin allotjats l'últim dia del termini de referència.

Per tal de reportar aquesta informació l'adjudicatària recollirà la informació en una aplicació informàtica dissenyada per garantir el seguiment de la prestació del servei i de les persones usuàries beneficiàries.



L'adjudicatària haurà de presentar una memòria-avaluació del desenvolupament global del seu treball al llarg de l'execució del contracte. L'esmentada memòria es lliurarà anualment i en el moment de finalitzar la relació contractual.

Així mateix, l'adjudicatària presentarà informes quan es donin incidències, mancances i problemes que s'hagin detectat en les condicions físiques dels establiments, com a neteja, signes evidents de deteriorament de l'edifici o instal·lacions, condicions precàries de salubritat, etc.

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

L'adjudicatària haurà de garantir la coordinació amb les persones responsables municipals que estipuli l'Ajuntament.

3.2 Valoració de la satisfacció de la persona usuària

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

L'adjudicatària haurà de recollir la informació mitjançant formularis en català, castellà, anglès, francès i d'altres.

L'adjudicatària haurà d'elaborar anualment un informe de grau de satisfacció que haurà de contenir com a mínim:

- Grau de satisfacció expressat per les persones usuàries (majors i menors d'edat) per l'atenció rebuda, diferenciant entre el grau de satisfacció expressat per les persones majors d'edat, pels infants (0 a 11 anys) i adolescents (12 a 17 anys); i agrupat per establiments.
- Reclamacions i suggeriments: número i descripció.
- Buidatge i sistematització del formulari de valoració del servei que s'ha d'emplenar a la sortida (adjuntant còpia dels fulls), tot diferenciant entre les persones majors d'edat, els infants (0 a 11 anys) i els adolescents (12 a 17 anys).

Si els usuaris comuniquen alguna queixa al servei municipal referent, aquest haurà de transmetre a l'adjudicatària la queixa rebuda. En aquests casos, l'adjudicatària haurà de presentar al servei municipal referent una proposta de resposta. En cas que la queixa arribés directament a l'establiment, l'adjudicatària haurà de garantir que l'establiment respongui la queixa presentada i enviar-ne una còpia a l'Ajuntament.

QUARTA: COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT

Personal del servei de Serveis Socials responsable de la gestió i coordinació del servei entre els serveis socials municipals i l'adjudicatària.

Quant al seguiment global del contracte es farà un mínim de dues reunions l'any entre la direcció de l'adjudicatària, el Responsable del Contracte i una persona de l'equip directiu de l'Àrea de Serveis Socials.

CINQUENA. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

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

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 15721110570624304174 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

Ajuntament de Badalona - NIF P0801500J - Plaça La Vila, 1 - 08911



- Disposar d'una organització adequada per executar, amb eficàcia i eficiència, les funcions objecte del contracte.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat de la gestió, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec.
- Tenir contractada i mantenir vigent durant tot el període de contracte una pòlissa d'assegurança que cobreixi les contingències que es puguin produir en la realització de l'objecte del contracte.
- L'empresa adjudicatària ha de complir amb la normativa de prevenció de riscos laborals.
- Disposar d'un sistema d'informació dels serveis contractats explotable via una website a internet o aplicació informàtica dissenyada per garantir el seguiment de la prestació del servei, amb el suficient nivell de detall, que inclogui també els indicadors i dades indicats a les clàusules 2.6 i 3 del PTT.
- Disposar d'un sistema de central de reserves disponibles les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, per atendre i donar resposta a qualsevol emergència no admetent-se, en cap cas, la locució automàtica.
- Adequar al màxim l'allotjament a les necessitats de l'usuari.
- Aconseguir en cada allotjament les millors condicions. Pel que fa als preus, quan l'adjudicatària disposi de tarifes no publicades o ofertes de brokers o altres canals de compres que millorin les ofertes publicades, té l'obligació de subministrar-les.
- Facilitar el seguiment de la correcta gestió del contracte al Servei de Serveis Socials.
- Garantir la continuïtat del servei durant la vigència del contracte.
- Comunicar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Canalitzar cap a la Direcció de Serveis Socials qualsevol demanda de representació del servei en els mitjans de comunicació.
- Aportar, amb caràcter mensual, un llistat en el qual s'especifiqui el nombre d'estades efectives indicant la data de sol·licitud, el codi de reserva, la tipologia d'estada, el nom de l'establiment i els serveis complementaris.
- Aportar, amb caràcter setmanal, un llistat d'incidències.
- Presentar els informes i memòries especificats a la clàusula 3 d'aquest plec.

CINQUENA: OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

- Controlar de forma permanent el desenvolupament del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant i auditar qualsevol aspecte relatiu a aquest.



- Validar totalment o parcialment els serveis realitzats d'acord a les conclusions de les reunions periòdiques de revisió de la informació de control d'execució i nivell de qualitat del servei.
- Ordenar les modificacions en el desenvolupament del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats al manual de procediments. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del servei, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents. Sol·licitar a l'adjudicatari els informes i la documentació que s'estimin pertinents. Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
- Garantir l'autonomia de prestació de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions tècniques.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.

SISENA. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'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.

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

- Tractarà les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable, fins i tot pel que fa a transferències de dades a un tercer país/organització internacional (a excepció que estigui obligat a fer aquesta transferència pel Dret de la Unió o dels Estats membres).
- En cap cas podrà variar les finalitats i l'ús de les dades ni les podrà utilitzar per a les seves pròpies finalitats.
- Garantirà que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat estatutària.
- D'acord amb l'art. 32 del RGPD prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres:
 - La pseudonimització 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.

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 15721110570624304174 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

Ajuntament de Badalona - NIF P0801500J - Plaça La Vila, 1 - 08911



- 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.
- Assistirà 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.
- Ajudarà al responsable a garantir el compliment de les obligacions establertes als articles 32 a 36 del RGPD, les quals es concreten en:
 - Seguretat del tractament.
 - Notificació de violació de la seguretat de les dades personals a l'autoritat de control.
 - Comunicació d'una violació de la seguretat de les dades personals de l'interessat.
 - Avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades.
 - Consulta prèvia a l'autoritat de control.
- Suprimirà o tornarà totes les dades personals al finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebi de l'Ajuntament i suprimirà les còpies existents (tret que el Dret de la Unió o dels Estats membres requereixin la conservació per un temps definit).
- Posarà a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions, incloent si s'escau, un resum executiu de la seva auditoria (en cas que sigui preceptiu).
- Permetrà i contribuirà a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
- Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informará immediatament al responsable.
- Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPD...) serà considerat responsable del tractament.

SETENA. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament, en concret, al Servei de Serveis Socials. 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.

En cas que la premsa vulgui entrevistar o gravar als usuaris municipals dels hostals i pensions, serà necessari demanar una autorització prèvia a la Direcció de Serveis Socials i a les persones usuàries dels serveis.



Signatures requerides:

Perfil Signatari-Data de signatura

Còpia electrònica de document - CSV: 15721110570624304174 .

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 15721110570624304174 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

Ajuntament de Badalona - NIF P0801500J - Plaça La Vila, 1 - 08911