



Expedient: 2025/59476V
Ref. Addic.:
UO Responsable: D. de Programes d'Acció Social de Ciutat
Assumpte: Contracte de servei d'atenció i acompanyament a persones en situació d'exclusió social severa vinculada a l'activació dels Plans d'emergència municipal.
Procediment: Incoació Expedient de Contractació (P1)
Interessat/da:
Representant:

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE ES PROPOSA PER REGIR EL CONTRACTE DE SERVEI d'atenció i acompanyament a persones en situació d'exclusió social severa vinculada a l'activació dels plans d'emergència municipal de l'Ajuntament de Badalona

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del servei d'atenció i acompanyament a persones en situació d'exclusió social severa, d'acord amb la tipologia ETHOS, a la ciutat de Badalona, durant els períodes en què, mitjançant Decret d'Alcaldia o regidoria competent, s'activin els plans municipals d'emergència per causes climatològiques o altres situacions excepcionals. La finalitat del servei és garantir una acollida digna i segura i l'atenció bàsica de les persones en situació d'exclusió social severa, amb especial atenció a les persones sense habitatge o en situació de carrer, col·lectiu especialment vulnerable, mitjançant pernocta i/o estada diürna segons la naturalesa de l'emergència, assegurant la cobertura de necessitats bàsiques (alimentació, descans i higiene).

El servei s'activarà davant situacions com episodis de calor extrema, onades de fred, pluges intenses o tempestes, ventades, apagades elèctriques i altres situacions meteorològiques adverses o emergències similars que es puguin derivar.

A aquest efecte, l'Ajuntament de Badalona habilitarà els espais municipals destinats a l'acollida temporal, com ara Can Pepus (c. Francesc Macià, 104, Badalona) i/o Can Cabanyes (Rambla de Sant Joan, 59, 08917 Badalona), sense perjudici d'altres equipaments o espais municipals que es considerin adequats en funció de les circumstàncies i la disponibilitat.

El servei es prestarà de dilluns a diumenge en les franges següents: A) de 20.30 h a 8.30 h (nocturn) i B) de 8.30 h a 20.30 h (diürn). En cas d'onada de fred, s'aplicarà exclusivament l'horari A). En la resta d'emergències esmentades, l'horari d'obertura (A i/o B) restarà subjecte a les necessitats delimitades per l'Àrea de Serveis Socials, d'acord amb la naturalesa i la intensitat de la situació.

2. MARC NORMATIU

Els serveis objecte d'aquest plec s'ha d'ajustar a la normativa següent (i la que la substitueixi o desenvolupi):

2.1. Àmbit competencial i sectorial

D'acord amb el marc competencial en matèria de serveis socials, és funció pròpia dels Serveis Socials Bàsics municipals fomentar l'autonomia personal i garantir una vida digna a les persones,



atenent les diferents situacions de necessitat en què es trobin o puguin trobar-se, segons estableix la normativa següent:

- **Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials**
 - **Article 7.f):** Situacions amb necessitat d'atenció especial. Són destinataris dels serveis socials, especialment, les persones que estiguin en alguna o algunes de les situacions següents: (Exclusió i aïllament socials.)
 - **Article 16.3:** defineix les funcions dels serveis socials bàsics, entre les quals hi ha la detecció i prevenció de situacions de risc, la intervenció social i el foment de l'autonomia personal.
 - **Articles 17.i) i 17.m):** atribueixen als serveis socials bàsics la funció de promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa, així com gestionar les prestacions d'urgència social, entre les quals figura el servei de residència temporal per a persones adultes en situació de marginació, reconegut al Catàleg de serveis i prestacions del Sistema Català de Serveis Socials.
- **Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic**, que regula les prestacions garantides dins del Sistema Català de Serveis Socials.
- **Decret 142/2010, de 19 d'octubre**, pel qual s'aprova el **Catàleg de serveis socials**, que estableix el Servei de residència temporal per a persones adultes en situació de marginació com a prestació garantida i competència municipal bàsica.
- **Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya**, que fixa els principis generals d'actuació de les administracions públiques catalanes en l'exercici de les seves competències.
- **Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local**, i **Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril**, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, que atribueixen als ajuntaments competències pròpies en matèria de serveis socials i assistència immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.
- **Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP)**, pel que fa al règim de contractació aplicable, especialment en allò relatiu a la definició de les prescripcions tècniques i a les clàusules d'execució de caràcter social.

2.2. Normativa transversal

El servei objecte d'aquest plec s'ha d'executar amb ple compliment de la normativa transversal aplicable a totes les entitats contractistes del sector públic, i especialment de la següent:

- **Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016**, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament general de protecció de dades – RGPD).
- **Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals**.
- **Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals**, i la seva normativa de desenvolupament.



- **Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes**, que estableix els principis d'igualtat de tracte i d'oportunitats i d'eliminació de qualsevol forma de discriminació per raó de sexe.
- **Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern**, que regula els deures de publicitat activa, accés a la informació i bones pràctiques en la gestió pública.
- **Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic**, pel que fa a les clàusules socials, ambientals i d'igualtat en l'execució dels contractes (articles 1.3, 145 i 202).
- **Agenda 2030 de Nacions Unides** i els **Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)**, com a marc transversal de referència en les polítiques públiques i en la contractació responsable.

3. PRINCIPIS BÀSICS

La prestació dels serveis objecte d'aquest contracte es fonamenta en la protecció i acompanyament de les persones en situació d'exclusió social severa a la ciutat de Badalona, situant la persona al centre de la intervenció i garantint un tracte digne, respectuós i equitatiu.

L'actuació professional s'ha de desenvolupar d'acord amb els següents **principis rectors bàsics**:

- **Respecte i dignitat**: totes les persones ateses han de ser tractades amb respecte, reconeixent-ne la dignitat, l'autonomia i els drets fonamentals.
- **Seguretat**: el servei s'ha de prestar en condicions que garanteixin la seguretat física, emocional i sanitària tant de les persones usuàries com del personal que hi participa.
- **Privacitat i confidencialitat**: s'ha de preservar la intimitat de les persones beneficiàries i garantir la confidencialitat de tota la informació personal, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades.
- **Equitat i no-discriminació**: s'ha d'assegurar la igualtat de tracte i d'oportunitats, evitant qualsevol forma de discriminació per raó de gènere, edat, origen, orientació sexual, religió, situació administrativa o qualsevol altra condició personal o social.
- **Eficiència i sostenibilitat**: el servei s'ha de desenvolupar optimitzant els recursos disponibles, garantint la continuïtat, la qualitat i la sostenibilitat de la prestació.
- **Professionalitat i qualitat**: el servei ha d'estar a càrrec de professionals qualificats, competents i motivats, capaços d'actuar amb autonomia, empatia i capacitat de resolució, com a element central de la qualitat del servei.
- **Coordinació i treball en xarxa**: l'actuació del servei s'ha d'integrar en el sistema municipal de serveis socials, assegurant la cooperació amb els serveis sanitaris, d'emergència i de seguretat, i la coherència amb els protocols municipals vigents.



4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: DEFINICIÓ I OBJECTIUS

4.1. Definició

La prestació consisteix en habilitar i gestionar un espai de pernocta i/o refugi climàtic adreçat a persones adultes en situació d'exclusió social severa, durant l'activació dels plans municipals d'emergència decretats per l'Ajuntament de Badalona davant fenòmens meteorològics extrems (onades de fred o calor, pluja intensa, vent fort, apagades elèctriques o altres situacions adverses similars).

El termini d'activació del servei serà màxim de 2 hores des de la notificació del decret municipal d'activació.

4.2. Objectius

L'objectiu general és garantir la cobertura de necessitats bàsiques, la protecció i el benestar de les persones ateses, prioritzant mesures preventives en emergència. En concret:

- Atendre necessitats bàsiques: assegurar descans, abric, higiene i alimentació bàsica, d'acord amb la naturalesa de l'episodi.
- Atenció de qualitat amb enfocament humà: intervenció immediata, digna i respectuosa amb la privacitat i els drets de les persones usuàries, seguint protocols ètics i professionals.
- Convivència i manteniment de l'espai: garantir un entorn segur i tranquil al torn diürn i/o nocturn; mediació en conflictes, foment del respecte mutu i del bon ús de les instal·lacions.

4.3. Descripció del servei

Modalitat i horaris

El servei es divideix en **A) diürn (8.30–20.30 h)** i **B) nocturn (20.30–8.30 h)**. En cas d'onada de fred, s'aplica l'horari nocturn; a la resta d'emergències, l'obertura del servei s'adequa a les necessitats definides per l'Àrea de Serveis Socials.

Capacitat mínima exigible.

- **A) Diürn:** fins a 15 places simultànies d'estada i atenció bàsica.
- **B) Nocturn:** fins a 10 places d'allotjament en règim de pernocta.

Aquestes places constitueixen el llistat mínim i han d'estar disponibles amb condicions d'higiene, seguretat, confort i dignitat. L'adjudicatària haurà d'habilitar les places, activar el personal i posar en funcionament el dispositiu en un màxim de 2 hores des de la notificació municipal.

Criteris d'admissió

Podran accedir al servei les persones que compleixin els requisits següents:

- Ser majors de 18 anys.
- Acreditar d'identitat mitjançant un doc vàlid en dret, DNI, Nie o Passaport.
- Estar empadronades o residir de fet al municipi de Badalona.
- Trobar-se en situació d'exclusió social severa.



- Ser derivades pels Serveis Socials, o altres serveis municipals competents, segons el Pla Bàsic d'Emergències Municipal.
- No presentar conductes violentes o incompatibles amb la convivència dins del servei.

Atenció bàsica i subministraments

L'empresa garantirà, des de l'acollida o en les primeres hores, els subministraments següents, amb reposició segons durada de l'estada:

- kit d'higiene dental (raspall i pasta),
- àpats freds saludables i fàcilment consumibles (torn de dia: 3 àpats/persona/dia; torn de nit: 2 àpats/persona/nit),
- elements bàsics d'allotjament que seran facilitats per l'adjudicatari: llit/llitera individual plegable (aprox. 190×65×42 cm, resistència 120 kg, repel·lent aigua/brutícia), manta/peça d'abric adequada a l'estació, coixí i funda, i tovalloles d'ús personal.

Higiene i bugaderia

Es garantirà, com a mínim, una bugada per servei per a tots els elements tèxtils utilitzats en el refugi climàtic, incloent-hi, entre d'altres: roba de llit, mantes, protectors de matalàs, fundes de coixí, tovalloles d'ús personal, tovalloles de mans, draps multiús i qualsevol altre element tèxtil reutilitzable necessari per al correcte desenvolupament de la prestació.

5. TIPOLOGIA DELS USUARIS

El servei s'adreça a persones adultes, majors de 18 anys, que es troben en situació d'exclusió social severa, i que requereixen acolliment temporal i suport bàsic durant els períodes en què l'Ajuntament de Badalona activi mitjançant decret els plans municipals d'emergència per causes climatològiques adverses o altres situacions excepcionals.

Aquest col·lectiu es caracteritza per la manca d'un espai estable d'habitatge, la inexistència o debilitat de xarxes de suport social, i, sovint, per la coexistència de problemàtiques associades de salut física, mental o d'addiccions.

Tipologia segons la classificació ETHOS

El servei atén persones que s'inclouen dins les categories següents de la tipologia ETHOS (European Typology on Homelessness and Housing Exclusion):

a) Persones sense sostre (sense allotjament):

Persones que dormen habitualment al carrer, en espais públics, portals o vehicles, i no disposen de recursos propis ni de xarxa de suport immediata.

b) Persones sense habitatge (en allotjament temporal o institucional):

Persones allotjades puntualment o de manera recurrent en albergs, centres d'acollida o recursos d'emergència municipal, sense disposar d'un habitatge estable o permanent.

c) Persones en habitatge insegur o inadequat:

Persones que viuen provisionalment amb familiars o coneguts, o en infrahabitatges que no reuneixen les condicions mínimes d'habitabilitat, i que poden veure's abocades a situacions de carrer en cas d'emergència.



6. PROFESSIONALS QUE PRESTEN EL SERVEI

El perfil professional requerit combina una base formativa sòlida amb experiència directa en l'acompanyament de persones en situació de vulnerabilitat. Es tracta d'un rol centrat tant en l'atenció i acollida com en el suport social i emocional, amb una mirada curosa cap a la convivència i el benestar de les persones usuàries.

A continuació es detallen els requisits i les funcions principals:

Integrador/a social

Requisits formatius i professionals:

- Titulació mínima: Tècnic/a Superior en Integració Social (Cicle Formatiu de Grau Superior en Integració Social).
- Experiència mínima: 1 any en atenció a col·lectius vulnerables (actuació en dispositius d'atenció social nocturna, allotjaments amb pernocta, centres d'atenció temporal, serveis de clima extrem o intervenció social en situacions de risc)

Funcions:

A) Atenció directa i acollida

- Rebre i registrar les persones usuàries a l'arribada al servei.
- Explicar el funcionament, horaris i normes bàsiques de convivència.
- Detectar necessitats bàsiques i garantir-ne la cobertura (alimentació, descans, higiene, seguretat).
- Vetllar per un tracte respectuós, empàtic i lliure de discriminacions.

B) Acompanyament social i emocional

- Donar suport i contenció emocional a persones en situació de vulnerabilitat o crisi.
- Detectar i comunicar situacions de risc (salut, violència, addiccions, salut mental).

C) Gestió de la convivència i mediació

- Facilitar un ambient segur i respectuós dins del servei.
- Intervenir en possibles conflictes mitjançant tècniques de mediació social.
- Fomentar la corresponsabilitat i la cura de l'espai compartit.

7. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

Per garantir un seguiment adequat del servei, cal disposar d'un registre diari estructurat que permeti assegurar la traçabilitat i la transparència de totes les actuacions realitzades. Aquest registre ha de recollir de manera ordenada la informació relativa a les persones usuàries, el funcionament operatiu i qualsevol incidència produïda durant la prestació.

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 15721111732174305153 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

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



Aquest instrument és fonamental per:

- Mantenir un control continuat de l'activitat diària.
- Facilitar la coordinació operativa amb Serveis Socials i altres recursos vinculats.
- Verificar els temps de mobilització i d'actuació en situacions ordinàries o d'emergència.
- Comprovar la disponibilitat i adequació dels mitjans humans i materials en episodis climàtics adversos.
- Revisar les operatives de treball, els mètodes d'intervenció i els temps d'execució previstos.
- Registrar l'activació dels protocols específics davant incidències greus i verificar-ne el compliment.
- Documentar la resposta donada, l'eficàcia de les actuacions i les millores detectades.
- Disposar d'un sistema formalitzat de notificació d'incidències i del seguiment dels seus temps de resolució.

7.1. Comunicacions ordinàries i urgents:

- S'establirà un canal de comunicació directe 24h (telèfon i correu electrònic) entre la coordinació del servei i el tècnic municipal.
- En cas d'incidències greus (sanitàries, de seguretat o de convivència), la comunicació haurà de ser immediata.

7.2. Informes de seguiment

L'empresa haurà de lliurar:

- Informe de seguiment per servei, amb dades d'ocupació, incidències, derivacions i valoració tècnica.
- Informe final anual, amb dades qualitatives, estadístiques i propostes de millora.

Els informes s'hauran de lliurar en format digital editable (Word o Excel) dins els 10 primers dies del mes següent al període analitzat.

8. EXTINCIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei finalitza en produir-se alguna de les circumstàncies següents:

a) Extinció per causes objectives

Es produirà quan desapareguin les condicions que van justificar l'activació o la prestació del servei, com ara:

- La finalització de l'alerta o emergència climàtica decretada per l'Ajuntament.

b) Extinció per causes subjectives

Es produirà quan el cessament del servei sigui conseqüència del comportament o incompliment de les persones usuàries, en els casos següents:

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 15721111732174305153 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

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



- Ocultació o falsedat de les dades o circumstàncies que van motivar l'atorgament del servei.
- Incompliment reiterat de les normes de convivència, de les obligacions establertes o de les instruccions del personal responsable del servei.

9. COORDINACIÓ ENTRE L'AJUNTAMENT I L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària i l'Ajuntament designaran cadascun una persona interlocutora vàlida per a canalitzar la direcció, seguiment i supervisió dels serveis contractats.

La persona interlocutora de l'Ajuntament serà la Cap de Serveis Socials de l'Àrea, o el personal en qui es delegui.

La persona interlocutora de l'empresa l'adjudicatària mantindrà informada als responsables municipals de totes les gestions realitzades segons els serveis demanats en aquest plec de condicions, sempre que l'Ajuntament ho demani, amb l'objectiu de coordinar-se en tot moment ambdues parts i poder així, fer un seguiment constant de la realització dels servei mitjançant l'intercanvi continuat d'informació.

L'Ajuntament podrà sense necessitat de comunicació prèvia a l'adjudicatària, inspeccionar en qualsevol moment els serveis objecte d'aquesta contractació per tal de verificar el seu bon funcionament.

10. RESPONSABLE DEL CONTRACTE I REGIDOR/A DEL QUAL DEPÈN (art. 62.1 LCSP)

El responsable del contracte exerceix la supervisió integral de l'execució, verificant el compliment dels plecs, de l'oferta adjudicada i del contracte formalitzat, d'acord amb la LCSP. Li corresponen les següents funcions:

- Efectuar les propostes d'interpretació dels plecs i el contracte a l'òrgan de contractació (article 190 LCSP).
- Promoure les penalitats per incompliment del termini d'execució (article 193 LCSP).
- Calcular els danys i perjudicis irrogats a l'Ajuntament que poguessin incórrer els contractistes (article 194 LCSP).
- Adoptar les mesures i fer el seguiment del compliment de les obligacions socials, laborals i mediambientals del contractista (article 201 LCSP).
- Controlar el compliment de condicions especials d'execució del contracte de caràcter social, ètic, mediambiental o d'un altre ordre (article 202 LCSP).
- Comprovar la idoneïtat de les modificacions plantejades pel responsable del contracte (articles 203 a 207 de la LCSP).
- Promoure la suspensió del contracte quan escaigui (article 208 LCSP).
- Promoure les causes de resolució del contracte taxades en la LCSP (articles 211 a 213 LCSP).
- Autoritzar possibles cessions de contracte (article 214 LCSP).
- Controlar la subcontractació del contracte (article 215 LCSP).
- Pot controlar el pagament del contractista als subcontractistes (articles 216 i 217 LCSP).
- Controlar la subrogació de personal (article 130 LCSP), si escau.
- Controlar situacions que puguin induir a cessió il·legal de treballadors (article 308 LCSP).



El responsable del contracte, de conformitat amb l'article 62 LCSP, és el/la Cap de Serveis de Direcció Estratègica de l'Àrea de Serveis Socials de L'Ajuntament de Badalona, al qual li correspondrà les funcions següents:

- Supervisar l'execució del contracte i prendre les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació, sempre dins de les facultats que li atorgui l'òrgan de contractació.
- Denunciar els incompliments parcials o compliments defectuosos dels plecs
- Adoptar la proposta sobre la imposició de penalitats.
- Proposar els mecanismes interns necessaris per assegurar la qualitat de prestació del servei sens perjudici dels controls de qualitat proposats per l'adjudicatari.
- Donar els vistiplau al pla d'autocontrol del compliment de l'article 201 de la LCSP proposat pel contractista.
- Conformar les factures del contracte (article 198 LCSP).
- Informar els expedients de reclamació de danys i perjudicis i d'incautació de garantia definitiva.
- Informar la devolució o cancel·lació de garanties.
- Informar sobre el compliment de les condicions especials i essencials assenyalades per a l'execució del contracte.
- 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.
- Ordenar, en cas d'urgent necessitat, les mesures precises per tal d'aconseguir o restablir el bon ordre en l'execució del contracte pactat; quan l'adjudicatària, 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.

11. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

11.1 Obligacions generals de prestació

Aquestes funcions estableixen les responsabilitats del personal en la gestió diària del servei, assegurant el bon ús dels espais, l'atenció respectuosa a les persones usuàries i la comunicació efectiva amb l'Ajuntament davant qualsevol incidència o necessitat operativa.

a) Subministrar i mantenir en condicions adequades els elements bàsics necessaris per a la prestació del servei, que inclouen, com a mínim:

- un llit individual.
- una manta o peça d'abric per persona,
- una tovallola d'ús personal,
- un kit d'higiene dental (raspall, pasta de dents),



- Àpat fred format per productes d'alimentació bàsica, saludables i fàcilment consumibles, concretament contindrà 1 entrepà fred, 1 ampolla d'aigua de 50 cl i 1 brick de llet de 200ml. El nombre d'àpats variarà segons la franja horària:
 - Torn de dia **(A)**: es proporcionaran tres àpats per persona i dia.
 - Torn de nit **(B)**: es proporcionaran dos àpats per persona i nit.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la reposició, neteja i desinfecció d'aquests elements durant la vigència del servei o en cada període d'activació.

- b) Supervisar el correcte ús dels equipaments i materials del servei (llits, menjador, serveis etc.)
- c) Fer costat als usuaris en la cura i ordre dels espais comuns, fomentant la corresponsabilitat.
- d) Detectar incidències o desperfectes en les instal·lacions i comunicar-ho al responsable tècnic o a l'Ajuntament.
- e) Col·laborar en l'obertura, tancament i neteja bàsica dels espais a l'inici i final del torn.
- f) L'empresa adjudicatària serà responsable de la neteja diària i de la desinfecció general de l'espai cedit per a la prestació del servei, així com de la seva restitució en condicions òptimes d'higiene i ordre un cop finalitzat cada període d'activació.
- g) Prestar el servei a les persones derivades per l'Ajuntament i no suspendre'l sense autorització escrita municipal prèvia.
- h) Garantir un tracte professional: empatia, respecte, confidencialitat, puntualitat, adaptació a necessitats i preferències, preservació de la dignitat i autonomia.
- i) Informar immediatament a l'Ajuntament de incidències greus i en ≤ 24 h de la resta.

11.2 Personal i qualitat professional

- a) Adscriure personal amb la titulació/qualificació exigida, garantir la supervisió i la formació continuada, i donar suport tècnic a l'atenció directa.
- b) Canals de contacte operatius 24/365 per a incidències.
- c) Cobrir absències i substitucions en ≤ 24 h, transferint al personal suplent la informació del cas i comunicant el canvi a l'Ajuntament.

12. PROTOCOLS

12.1. Normes generals

Per garantir un entorn segur, respectuós i adequat per a totes les persones usuàries, s'estableixen les següents normes de convivència dins el servei:

- Consum de substàncies:
No es permet l'entrada ni el consum de begudes alcohòliques, substàncies tòxiques o estupefaents dins de les instal·lacions.
- Objectes peril·losos:
Està prohibit accedir amb objectes punxants, tallants o potencialment lesius, que puguin comprometre la seguretat pròpia o d'altres persones.
- Espai de descans:
En cas de servei nocturn, a partir de les 23:00 hores l'espai de descans ha de mantenir-se en silenci, sense ús de música, telèfons mòbils ni altres dispositius sonors, per afavorir el descans col·lectiu.
- Compliment d'indicacions:
Les persones usuàries hauran de seguir les indicacions del personal responsable del centre, especialment en matèria de seguretat, higiene i organització.



12.2. Normes específiques d'ús

a) Assignació i ús de llits:

- Cada llit serà assignat pel personal responsable segons els criteris establerts pel servei.
- En cas que una persona no es presenti durant dos dies consecutius sense justificació, perdrà el dret a la plaça assignada.

b) Respecte i convivència:

- Cal respectar les persones allotjades, el personal del servei i les normes de convivència establertes.
- No es toleraran actituds violentes, discriminatòries o d'assetjament de cap mena.

c) Cura i manteniment dels espais:

Les persones usuàries han de vetllar per la neteja i el bon ús dels equipaments (llits, lavabos, zones comunes), col·laborant en la seva conservació i ordre.

d) Horaris i funcionament:

És obligatori respectar els horaris d'obertura, tancament i serveis establerts, així com les dinàmiques internes de funcionament del servei.

13. DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS DE CARÀCTER GENERAL PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS OBJECTE D'AQUEST CONTRACTE.

1. Les condicions a què haurà de subjectar-se l'execució del contracte, així com els drets i obligacions de les parts al respecte, són els que resultin de la documentació contractual i la normativa aplicable i, en particular, les següents:

El contracte s'executarà amb subjecció a les clàusules incloses en aquest plec, a les prescripcions del plec de prescripcions tècniques particulars regulador d'aquest contracte, i d'acord amb les instruccions que per la seva interpretació doni al contractista l'Ajuntament, a través del responsable del contracte.

2. El contractista haurà d'adscriure per a l'execució dels serveis objecte d'aquest contracte tots els mitjans materials i personals que s'exigeixen en el Plec de prescripcions tècniques particulars regulador d'aquest contracte.

Seran obligatòries per al contractista les millores d'execució que ofereixi en el procés de selecció, d'acord amb la regulació específica del mateix i que s'hagin pres en consideració en la valoració de la seva oferta.

3. Durant l'execució del contracte i durant el període de garantia el contractista respondrà de la qualitat dels serveis prestats i haurà d'esmenar o reparar les deficiències que se'n derivin, a requeriment municipal i segons les instruccions del responsable del contracte, dins del termini que se li atorgarà a l'efecte en funció de l'entitat de les deficiències a esmenar o reparar.

4. El contractista serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueixin per a l'Ajuntament o



per a terceres persones de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

5.El contractista no podrà subcontractar, cedir o traspasar els drets i obligacions que se'n deriven d'aquest contracte, sense autorització expressa i per escrit de l'Ajuntament, la qual s'atorgarà si concorren les condicions legals necessàries i tenint en compte les característiques que ofereixi el contractista.

6.El contractista haurà de mantenir els estàndards de qualitat i les prestacions equivalents als criteris econòmics que van servir de base per a l'adjudicació del contracte i el personal que adscriuï a la prestació del servei haurà d'observar els nivells mínims de comportament i les regles de decòrum adients a la prestació contractada. Quan alguna de les persones no observi aquests nivells i regles, l'Ajuntament advertirà el contractista i aquest haurà de substituir-la en el termini més breu possible.

7.El contractista assumeix la responsabilitat civil i les obligacions fiscals i d'ordre social que es deriven del compliment o incompliment d'aquest contracte i de les prestacions desenvolupades.

8.El contractista facilitarà a la corporació, sense cap despesa addicional, els serveis professionals que aquesta consideri necessaris per al correcte desenvolupament i compliment de la prestació a la que resulti obligat així com també als efectes d'optimitzar els mitjans en l'execució dels serveis que constitueixen el seu objecte.

9. El contractista restarà obligat a tot allò previst en el plec de prescripcions tècniques particulars regulador d'aquest contracte per a l'execució dels serveis que constitueixen l'objecte d'aquest contracte.

14. FACTURACIÓ DEL SERVEI

La facturació del servei es realitzarà exclusivament en funció dels dies de servei efectivament prestats, que constitueixen la unitat de mesura econòmica del contracte, d'acord amb el preu unitari per dia de servei establert a l'oferta de l'empresa adjudicatària.

El pagament de les factures es realitzarà amb caràcter mensual, d'acord amb el calendari de pagaments establert per l'Ajuntament, i quedarà condicionat a la comprovació i supervisió prèvia de les prestacions efectivament realitzades. Això s'entén sens perjudici de les deduccions o ajustos que corresponguin en cas de demora o incompliment parcial de les obligacions pactades.

En relació amb la prestació dels serveis, l'empresa adjudicatària haurà de detallar en cada factura el nombre total d'hores de funcionament del servei, el nombre d'usuaris atesos i, quan sigui aplicable, les incidències o actuacions derivades de situacions d'emergència climàtica o meteorològica que hagin pogut afectar el desenvolupament ordinari del servei.

La facturació dels serveis prestats s'haurà de presentar abans del dia 10 de cada mes, acompanyada dels albarans o justificants corresponents, que acreditin els serveis efectivament realitzats. Aquesta documentació servirà per a la seva revisió i per determinar l'import definitiu a abonar.

L'import de la factura podrà veure's modificat per l'aplicació de les penalitzacions o sancions previstes en el règim sancionador, així com pels ajustos derivats de la gestió d'incidències relacionades amb emergències climàtiques o amb la sostenibilitat ambiental del servei.



15. TRACTAMENT DE DADES

L'objecte del contracte comporta l'accés i el tractament de dades personals titularitat de l'Ajuntament, que actua com a responsable del tractament. L'empresa adjudicatària tindrà la condició d'encarregada del tractament, d'acord amb l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD), la Llei orgànica 3/2018 (LOPDGDD) i la disposició adicional vint-i-cinquena de la LCSP.

Amb caràcter previ a l'inici de l'execució, l'adjudicatària subscriurà amb l'Ajuntament el contracte d'encarregat del tractament conforme al model i condicions generals aprovats municipalment, assumint els deures de confidencialitat, seguretat, traçabilitat i retorn o destrucció de la informació en finalitzar el servei.

La finalitat de l'accés a les dades és exclusivament la correcta prestació del servei. Les categories de dades afectades són identificatives i de contacte (nom i cognoms, DNI, telèfon, adreça de prestació) de persones usuàries del servei. Es respectarà el principi de minimització i queda prohibida qualsevol cessió a tercers fora dels supòsits legalment previstos.

Com a criteri de governança, es declara el principi de titularitat pública: totes les dades i documents generats o tractats en l'execució són de propietat de l'Ajuntament i no se'n pot fer un ús aliè a l'objecte contractual.

Per assegurar el compliment, es preveu:

- La incorporació al PCAP d'una condició especial d'execució en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació (amb règim d'incompliments i penalitats)
- la definició al PPT dels requisits tècnics d'interoperabilitat i portabilitat (formats, integracions i API), de seguretat i traçabilitat, així com dels instruments de seguiment (informes, accessos i freqüències).

Signatures requerides:

Perfil Signatari-Data de signatura
