



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÉCNIQUES PARTICULARS DE LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA GESTIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES SENSE LLAR DEL MUNICIPI DE SITGES.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE
2. ABAST DEL CONTRACTE
3. NORMATIVA D'APLICACIÓ
4. ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CONTRACTE
5. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE
 - 5.1. Persones destinatàries
 - 5.2. Personal d'atenció directa
 - 5.3. Observació i detecció
 - 5.4. Atenció i orientació
 - 5.5. Allotjament
 - 5.6. Col·laboració comunitària
 - 5.7. Campanya de fred i altres emergències
6. REQUISITS ESPECÍFICS DEL CONTRACTE
 - 6.1. Mitjans personals i tècnics
 - 6.2. Sostenibilitat
 - 6.3. Obligacions i drets de la contractista
 - 6.4. Obligacions i drets de l'Ajuntament
7. SEGUIMENT DEL SERVEI
 - 7.1. Responsable municipal del contracte
 - 7.2. Responsable de la contractista
 - 7.3. Seguiment i avaluació del servei
 - 7.4. Informes del servei
8. AUTORIA DELS TREBALLS



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte, té per objecte la gestió del servei d'atenció a les persones sense llar del municipi de Sitges, en el marc dels serveis socials de l'Ajuntament de Sitges.

L'objectiu del servei és facilitar la inclusió social de les persones i col·lectius en situació d'exclusió que pernocten a l'espai públic del municipi o bé es troben en règim d'allotjament precari, sense vinculació o amb dificultats de vinculació amb els serveis socials municipals. Aquestes persones requereixen una atenció personalitzada que s'ha d'iniciar mitjançant el treball de creació del vincle professional i l'establiment d'una relació de confiança. El servei s'alinea amb el Pla Estratègic de la Diputació en matèria de sensellarisme, garantint que les actuacions impulsades responguin a un model d'intervenció integral i coherent amb les directrius supramunicipals.

- Atendre a persones i col·lectius que no disposen d'habitatge o pernocten en infrahabitatges, a partir d'un pla de treball socioeducatiu, oferint atenció en medi obert i una alternativa d'allotjament.
- Crear un observatori del sensellarisme i fenòmens d'exclusió social a l'espai públic, detectant de forma proactiva dinàmiques d'exclusió social, identificant els assentaments i d'altres infrahabitatges amb dinàmiques d'assentament del municipi, i els seus fluxos i tendències.
- Proporcionar informació i orientació a les persones, fent anàlisi i propostes de millora orientades a la prevenció i al desenvolupament i millora de les polítiques d'atenció social.
- Promoure la intervenció dels diferents agents de la comunitat, desenvolupant tasques i mantenint la comunicació i atenció amb els actors del territori i activant la corresponsabilitat.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a executar les tasques objecte del contracte d'acord amb l'establert en el present plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP), en el plec de clàusules administratives particulars (PCAP), més les tasques que hagi presentat l'empresa adjudicatària en la seva oferta, sempre d'acord amb la normativa que sigui d'aplicació.

El contractista haurà d'executar les prestacions segons s'assenyala en el present plec, on es relacionen les tasques i serveis objecte del contracte, les actuacions a realitzar, la seva freqüència prevista, i les especificacions dels mitjans que s'hauran d'utilitzar.

Es fa constar explícitament que la contractació de les prestacions que en el present plec es detallen, no significa de cap manera la cessió de la titularitat del servei ni tampoc de la propietat dels béns sobre els quals s'actua, que correspondran sempre i en tot moment a l'Ajuntament i els seus titulars.

El present plec té caràcter contractual i serà signat en prova de conformitat per l'empresa adjudicatària, juntament amb altres documents, en l'acte de formalització del contracte.

2. ABAST DEL CONTRACTE

L'abast del contracte inclou la gestió del servei d'atenció a les persones sense llar del municipi de Sitges, en el marc dels serveis socials de l'Ajuntament de Sitges, amb actuacions d'atenció a les persones i col·lectius en dinàmiques d'exclusió social que pernocten a l'espai públic del municipi o en situació d'allotjament a precari, amb la possibilitat d'oferir una alternativa d'allotjament, i el registre i seguiment de les actuacions realitzades.

Àmbit territorial

El servei d'atenció a les persones sense llar es prestarà en tot el terme municipal de Sitges.



El servei estarà adreçat a persones empadronades i residents al municipi que es troben en situació d'exclusió severa, ja sigui sense sostre o bé amb un habitatge insegur, inadequat o precari. Segons la tipologia ETHOS de la Unió Europea, el sensellarisme és un fenomen de caràcter multifactorial que combina diferents dimensions residencials, socials i personals. En aquest sentit, les persones destinatàries del servei poden presentar, a més, circumstàncies associades a problemes de salut mental, addiccions, dificultats personals o altres problemàtiques vinculades a la inserció social i laboral, que requereixen una atenció integral i adaptada a cada situació.

Àmbit temporal

El present contracte tindrà una durada des de la seva formalització i data d'inici, de dos anys.

La seva vigència es podrà prorrogar anualment fins a dos anys més, pel que la durada màxima de la vigència del contracte, incloses les possibles prorroques, serà com a màxim de quatre anys (2+1+1).

El servei es prestarà preferentment de dilluns a divendres en horari diürn, durant tot l'any, encara que de forma excepcional, es preveuen actuacions d'urgència quan sigui necessari, donades les característiques del servei. En l'apartat d'execució del contracte s'indiquen els horaris habituals de treball segons la tipologia de les actuacions.

Àmbit funcional

El servei d'atenció a les persones sense llar contempla una intervenció social mitjançant la vinculació amb la persona, per tal que permeti l'acompanyament i l'establiment d'un pla de treball socioeducatiu individual, tot respectant l'autonomia i les decisions de les persones usuàries del servei, i també treballant eixos d'intervenció que afavoreixin i millorin la situació individual de les persones i de l'entorn més immediat, des d'un coneixement profund del sensellarisme i de les dinàmiques d'assentament al municipi, de la seva evolució i tendències. Les principals funcions del servei són:

- Detectar, de manera proactiva des del propi servei i a partir d'informacions d'altres serveis d'intervenció en l'espai públic i d'altres agents, les persones en situació de sensellarisme i els espais que utilitzen per viure (espai públic, assentaments i d'altres infrahabitatges amb dinàmica d'assentament) i les persones amb altres dinàmiques d'exclusió social a l'espai públic.
- Identificar els assentaments habituals i d'altres infrahabitatges amb dinàmiques d'assentament del municipi, els fluxos, les concentracions, les tendències de les persones sense llar a l'espai públic, i els espais que per la seva complexitat i impacte, se les ha de considerar zones d'especial atenció.
- Contactar i fer la prospecció de manera sistemàtica i periòdica del territori, incidint en els espais i assentaments més cronificats i les zones especials d'actuació que es determinin.
- Observar les dinàmiques socials, identificar les tendències i els grups poblacionals dels fenòmens observats, així com els diferents perfils de les persones, famílies i/o col·lectius.
- Valorar les característiques i condicions dels espais on viuen les persones sense llar (espai públic, assentaments, infrahabitatges amb dinàmica d'assentaments i d'altres indrets) des de la perspectiva social i des de la perspectiva de salut pública i de seguretat.
- Actualitzar de manera sistemàtica la informació, amb un registre actualitzat de les dinàmiques de sensellarisme i exclusió social a l'espai públic, i de la totalitat dels assentaments del municipi i d'aquelles situacions assimilables a dinàmiques d'assentament.
- Ser font d'informació, fer l'anàlisi i generar informes periòdics i d'altres informes extraordinaris de les situacions de sensellarisme, i de les dinàmiques d'exclusió a l'espai públic.
- Aconseguir un vincle de confiança amb les persones que afavoreixi l'atenció social de les demandes i les necessitats bàsiques detectades.



- Valorar el grau de vulnerabilitat i fer diagnosi social de les persones i famílies per definir estratègies d'actuació i plans de treball socioeducatius individuals, **adaptats a factors multifactorials**, amb itineraris d'inclusió per a les persones, famílies i col·lectius vinculats i atesos des del servei.
- Facilitar un habitatge, tutelat per professionals, en el mateix municipi, com a recurs d'allotjament de pas per aquelles persones que iniciïn un pla de treball i es valori que sigui el servei adequat.
- Fer el suport i l'acompanyament socioeducatiu en la implementació d'aquests plans i el posterior seguiment.
- Establir plans de treball conjunts amb altres serveis municipals, quan el pla de treball depassi les possibilitats d'intervenció del servei, i derivació dels casos a d'altres serveis, quan no corresponguin al perfil d'atenció del servei o quan sigui necessari per criteris d'atenció.
- Realitzar un acompanyament de capacitació de les persones en edat laboral que estiguin en seguiment per part del servei, per a la cerca d'ingressos estables que els permetin assumir les funcions de cobertura de necessitats bàsiques.
- Prescriure els recursos (programa de recursos propis i externs) necessaris i disponibles per la cobertura de les necessitats bàsiques (alimentació, higiene, medicació, entre d'altres) de les persones usuàries i per d'altres necessitats d'acord amb els criteris tècnics establerts des dels serveis socials.
- Detectar i establir contacte amb les persones vinculades a dinàmiques d'exclusió social com les de pidolar, netejar vidres o altres dinàmiques o situacions emergents que es donin a l'espai públic.
- Proporcionar informació i orientació a les persones destinatàries del servei, per tal de derivar als altres serveis socials de referència, quan es requereixi de la seva intervenció.
- Valorar l'impacte a l'espai públic i en l'entorn comunitari immediat de les persones i col·lectius detectats i de cadascun dels assentaments irregulars.
- Definir les accions que puguin afavorir la convivència i l'equilibri social entre les persones ateses i el seu entorn més immediat, contemplant a la proposta d'intervenció la participació d'altres serveis, bé per què que siguin referents de les persones ateses o per d'altres situacions quan es requereixi.
- Actuar de manera proactiva amb els diferents agents de la comunitat com a tasca preventiva i educativa, i en cas de conflicte per minimitzar l'impacte dels problemes que s'hagin pogut generar.
- **Sensibilitzar la comunitat en matèria de sensellarisme**, promovent el respecte i la inclusió de les persones afectades mitjançant accions informatives i de conscienciació per reduir l'estigma i afavorir la cohesió social.
- Fomentar la cooperació amb entitats del teixit social i cultural del municipi per afavorir processos d'inclusió de les persones.

3. NORMATIVA D'APLICACIÓ

La prestació dels serveis d'atenció a les persones sense llar haurà de ser efectuada d'acord amb els reglaments i normativa que són d'aplicació en l'àmbit dels serveis socials.

Així doncs, l'Ajuntament de Sitges i l'empresa adjudicatària hauran de garantir que es compleixen les diferents reglamentacions que afecten la correcta prestació de serveis objecte del present contracte, i vetllaran pel seu compliment. Entre la normativa que serà d'aplicació s'hi troben:

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.



- Llei 4/2017, del 28 de març, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2017 (mitjançant la qual es prorroga la Cartera de serveis socials aprovada pel Decret 142/2010).
- Decret 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials.
- Decret 176/2000, de 15 de maig, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Llei orgànica 3/2018, 5 desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Instruccions Tècniques Complementàries aprovades per la Generalitat de Catalunya, i les normes i instruccions d'àmbit estatal que siguin d'aplicació.

El llistat exposat assenyala únicament les principals reglamentacions que són d'aplicació a les prestacions objecte del contracte, a efectes informatius, i en cap cas és limitatiu. Caldrà complir amb la totalitat de la normativa vigent que sigui d'aplicació, amb les seves correccions i modificacions, i en tots els àmbits que afectin els treballs que s'executin.

En l'article 3 de la Llei 12/2007, s'indica que els serveis socials tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

En l'article 7 de la Llei 12/2007 s'assenyalen situacions amb necessitat d'atenció especial, de les quals són destinataris dels serveis socials, especialment, les persones que estiguin en situació de necessitat social com les relacionades amb la manca d'habitatge o amb la desestructuració familiar, drogodependències i altres addiccions, exclusió i aïllament socials, vulnerabilitat, risc o dificultat social, problemes de convivència i de cohesió social, condicions laborals precàries, desocupació i pobresa, o urgències socials, entre d'altres.

En l'article 16 es defineixen els serveis socials bàsics com el primer nivell d'atenció amb els ciutadans, orientats a fomentar l'autonomia de les persones per què visquin dignament i atenent les diferents situacions de necessitat que es puguin presentar. Els serveis socials bàsics han de donar respostes en l'àmbit propi de la convivència i la relació dels destinataris dels serveis.

En l'article 17 de de la Llei 12/2007 s'indiquen les funcions dels serveis socials bàsics, com poden ser detectar les situacions de necessitat personal en llur àmbit territorial; oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés; valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social d'acord amb la legislació de protecció de dades; proposar i establir el programa individual de promoció de l'autonomia personal, revisant el programa individual quan correspongui; acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació; impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació socials de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc; promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa; gestionar prestacions d'urgència social; gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques; coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials; entre d'altres.

L'article 21 indica les prestacions de servei, entre les quals hi ha les actuacions i intervencions acomplertes pels equips professionals en la informació sobre els recursos socials disponibles i sobre l'accés a aquests; l'orientació sobre els mitjans més adequats per a respondre a les necessitats plantejades; l'assessorament i el suport a les persones i els grups que necessiten l'actuació social; la valoració singularitzada i el diagnòstic social de les situacions personals, convivencials i familiars i de les demandes socials; la intervenció professional i el tractament



social orientats al compliment de les finalitats dels serveis socials; la protecció jurídica i social de les persones amb capacitat limitada; l'atenció residencial substitutiva de la llar; i aquelles que s'estableixin en la Cartera de serveis socials.

Per altra banda, en l'article 75 de la Llei 12/2007 es regula el règim d'actuació de les entitats d'iniciativa privada, i s'assenyala que les entitats d'iniciativa social i les entitats d'iniciativa mercantil que hagin obtingut l'acreditació corresponent tenen la consideració d'entitats prestadores de serveis socials.

4. ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CONTRACTE

Una vegada formalitzat el contracte i abans del primer dia de prestació del servei, les persones responsables de l'empresa adjudicatària es reuniran amb la responsable municipal del servei i amb els anteriors contractistes si s'escau, per tal d'organitzar la transició del servei i els primers dies del servei d'acord amb el Pla de treball i les condicions del contracte.

L'Ajuntament facilitarà a l'empresa adjudicatària del contracte, el llistat inicial de persones destinatàries així com els antecedents i la informació existent del servei. Tot això, sense perjudici de la possibilitat posterior d'ampliació o reducció del número de persones destinatàries durant la vigència del contracte, com també de la modificació de les tasques i dedicació assignades a cada cas, la qual cosa podrà ser decidida lliurement pels serveis socials municipals, segons les necessitats.

L'organització del contractista haurà d'estar preparada per garantir un correcte funcionament del servei, i per l'adaptació a les necessitats que necessiti l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec del servei amb personal propi, i únicament podrà subcontractar la realització de prestacions accessòries del contracte, com les corresponents a tràmits i gestions de l'allotjament, el seguiment i avaluació del servei, o treballs puntuals de professionals que calgui realitzar, sempre amb autorització prèvia de l'Ajuntament.

En cas que calgui treballar amb menors d'edat, el personal haurà d'acreditar, mitjançant l'aportació d'una certificació negativa del Registre Central de delinqüents sexuals, que no han estat condemnats per sentència ferma per delictes contra la llibertat i indemnitat sexual, en els termes que preveu la normativa de protecció jurídica del menor que sigui d'aplicació.

L'Ajuntament podrà sol·licitar en qualsevol moment al contractista que avisi o, en cas de reiteració, substitueixi qualsevol persona assignada al servei que, sota el seu criteri, no executi de forma satisfactòria les tasques que li han estat encomanades. L'empresa adjudicatària donarà compliment a aquest requeriment dins d'un termini màxim d'un mes des de la seva recepció.

El contractista garantirà l'assignació per al servei d'una plantilla estable i amb baixa rotació del personal, exceptuant els casos que per motius justificats, a requeriment de l'Ajuntament o del propi adjudicatari, es consideri necessària la substitució de determinades persones.

No es podrà contractar ni assignar al servei, personal amb una jornada diària, setmanal o mensual superior a la legalment prevista, en el conveni col·lectiu sectorial i en la normativa laboral que sigui d'aplicació. En cas de destinar nou personal al servei, aquest haurà de tenir la capacitat de comprensió almenys dels dos idiomes oficials a Catalunya.

El contractista subministrarà al seu càrrec, quan sigui necessari, la roba de treball per al personal adequada per la feina a realitzar, tant per l'estiu com per l'hivern.

En qualsevol cas, la indumentària corporativa subministrada periòdicament ha de complir amb les característiques necessàries d'higiene i de seguretat. S'hauran de tenir en compte els



aspectes de comoditat, flexibilitat i capacitat de transpiració dels teixits, talla correcta, i en definitiva que siguin peces de roba que permetin el confort de les treballadores.

A més de la periodicitat establerta en el conveni sectorial per a la roba d'hivern i roba d'estiu, si l'Ajuntament ho creu convenient requerirà que es renovi total o parcialment el vestuari per tal de garantir la bona imatge en els llocs de treball.

L'empresa adjudicatària garantirà que el seu personal disposi tant dels materials i estris necessaris per a les tasques a realitzar, com dels mitjans de desplaçament adients per al seu trasllat fins a les ubicacions i dependències on es desenvoluparà l'objecte del contracte.

El contractista haurà d'assumir i aportar sense cap càrrec addicional la totalitat dels elements, equips, productes, allotjament, i els mitjans tècnics que siguin necessaris per a l'adequada i suficient prestació del servei, i seran del seu exclusiu compte i càrrec la seva adquisició, transports, conservació, manteniment, reparacions i reposició.

En qualsevol cas el contractista es farà càrrec del material i productes utilitzats en les tasques a realitzar, i tindrà cura dels espais on es presti el servei. Així mateix, es farà càrrec del condicionament de l'allotjament ofert i dels seus subministraments d'electricitat, aigua, i gas si s'escau.

El contractista haurà de disposar de personal suplent amb la formació i experiència suficients, per substituir les persones adscrites que presten els serveis objecte del contracte, durant els períodes de vacances, i en cas d'absències, malalties o permisos particulars.

El contractista haurà de formar al seu personal, vetllant pel reciclatge i la millora de la formació dels professionals, establint mecanismes per a la seva formació permanent, preferentment en l'àmbit de l'atenció social. Es valorarà la proposta de programa anual de formació específica per al personal adscrit d'atenció directa.

El personal també rebrà formació en prevenció de riscos laborals, aspectes ergonòmics i de salut en el treball, així com en el bon ús del material, consumibles i la correcta gestió de residus que es produeixin (recollida selectiva i reciclatge). Així mateix, l'empresa haurà de garantir que les professionals reben coneixements mínims necessaris en matèria d'estrangeria, violència masclista, prestacions del Sistema de la Seguretat Social i de la Generalitat de Catalunya, consum de substàncies, salut mental i sensellarisme, amb la finalitat d'assegurar una intervenció adequada i de qualitat en aquests àmbits. El temps invertit per l'adjudicatari en aquesta formació i qualsevol altra serà al seu càrrec i no serà considerat com a temps prestat de servei d'atenció directa.

L'empresa adjudicatària organitzarà els serveis i els seus mitjans per tal de realitzar les tasques objecte del contracte, amb les especificacions establertes en els plecs i amb les millores que el contractista ofereixi en la seva proposta. Tanmateix, l'empresa adjudicatària haurà d'aplicar i observar els elements de seguretat personal, laboral, prevenció d'accidents i riscos laborals, establerts per la normativa que sigui d'aplicació, i caldrà que s'adeqüi a les circumstàncies que envoltin el servei, com poden ser la climatologia, incidències, i la resta d'imprevistos que puguin tenir lloc.

La persona responsable del servei de l'empresa adjudicatària informará a la responsable municipal de qualsevol anomalia en el funcionament del servei, i les actuacions previstes per a la seva correcció, sempre que es tracti d'incidències de certa importància. Per a les incidències menors, serà suficient que es trobin indicades en els comunicats periòdics.

Inexistència de relació laboral

La interlocució entre el contractista i l'administració s'efectuarà sempre mitjançant la responsable municipal del contracte, que es dirigirà a la responsable del contractista.



En cap cas l'administració tindrà cap mena de relació directa amb el personal de l'empresa, donat que és competència exclusiva d'aquesta. L'Ajuntament no tindrà cap competència sobre les treballadores de l'empresa adjudicatària, i en aquest sentit, no podrà exercir cap de les següents funcions:

- Comandament directe sobre les treballadores de l'empresa.
- Disposició i controls dels horaris i de les normes disciplinàries corresponents.
- Control de temps, absències, permisos i vacances.
- Seguiment dels rendiments del treball.
- Emissió d'informes sobre la productivitat.
- Contractacions laborals i acomiadaments.
- Incentius i sistema retributiu del personal.

La responsable municipal del contracte s'abstindrà d'exercir sobre el personal del contractista, i en general els serveis municipals no podran donar instruccions o mandats a aquest personal. Les comunicacions sempre es realitzaran a través de la persona responsable designada pel contractista, que serà qui controlarà directament el compliment pel personal de l'empresa de les seves obligacions laborals, i qui determinarà els permisos, vacances o qualsevol altra incidència amb aquest personal.

El contractista organitzarà els torns de vacances del seu personal preferentment durant els mesos de juliol i agost, de manera que el servei no quedi afectat. La planificació serà amb l'antelació suficient i es comunicarà almenys un mes abans la proposta a la responsable municipal, per tal d'obtenir la seva prèvia aprovació.

No obstant això, en aquells casos en que la responsable municipal ho consideri convenient, en algunes actuacions hi podrà ser present de forma puntual el personal dels serveis socials o aquell que l'Ajuntament consideri oportú, sempre respectant les metodologies de treball, i havent informat prèviament a la responsable del contractista.

Mesures en cas d'aturada o vaga legal

En el supòsit eventual d'aturada o vaga legal en el sector al qual pertanyen les treballadores adscrites al servei, l'empresa adjudicatària haurà de garantir els serveis mínims i mantenir informats de forma permanent als serveis socials municipals, de les incidències i desenvolupament de l'aturada. El contractista es comprometrà a oferir les solucions que garanteixin la seguretat de l'àmbit d'execució dels treballs, informant prèviament de les actuacions previstes.

Els serveis d'atenció social prestats en el present contracte, d'acord amb la seva regulació i normativa d'aplicació, tenen consideració de serveis mínims. Tanmateix, independentment d'aquesta regulació, el contractista haurà de garantir els serveis mínims per atendre les situacions urgents, necessàries i inajornables, informant prèviament de les actuacions previstes.

També caldrà prendre mesures en cas de requeriments d'obligat compliment formulats per altres administracions o pel propi Ajuntament per fer front a mesures excepcionals i/o temporals destinades a garantir la salut dels usuaris, ja sigui per combatre virus o d'altres equivalents que puguin aparèixer, i que provoquin la necessitat de disminuir o aturar la freqüència de les tasques previstes.

La proposta de serveis mínims i dels casos identificats serà comunicada amb una setmana d'antelació, per ser consensuada amb l'Ajuntament i obtenir el seu vist i plau. L'adjudicatària també haurà d'informar directament a les persones usuàries dels serveis que es vegin afectades per la vaga.



Un cop finalitzada l'aturada legal, l'empresa adjudicatària presentarà en un termini màxim d'una setmana, un informe en el que s'indiquin els serveis mínims que s'hagin prestat si s'escau, i el nombre d'hores i serveis que finalment s'hagin deixat de prestar.

La responsable municipal comprovarà els possibles incompliments produïts com a conseqüència de l'aturada, i procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura dels treballs que no s'hagin realitzat en el període en que s'hagi produït l'aturada o vaga legal. Es comunicaran les actuacions per escrit a l'adjudicatari, es deduiran els imports que corresponguin en les factures del període afectat, i si s'escau s'aplicaran els imports que corresponguin d'acord amb el règim sancionador del contracte.

Difusió del servei, documentació i drets d'imatge

El contractista col·laborarà i haurà d'aportar la informació i documentació que li sigui requerida per a la difusió del servei, així com per tal de garantir el seu seguiment i l'avaluació. En tota difusió d'actuacions i qualsevol documentació que s'elabori del desenvolupament del contracte hi constarà la titularitat municipal del servei, així com els logotips i la imatge gràfica de l'Ajuntament.

La representació externa del servei, tant a efectes de relació amb persones públiques, privades, i amb els mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament. Qualsevol difusió haurà d'estar autoritzada per l'Ajuntament i s'haurà de fer d'acord amb els criteris de la imatge corporativa.

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació, escrita o efectuada mitjançant qualsevol altre mitjà, derivada de la relació amb les persones usuàries de la prestació del servei 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, que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar perquè, en cada moment, el servei transmeti una imatge correcta, decorosa i propera als veïns i veïnes del municipi. El personal s'haurà d'identificar visualment amb la proposta d'imatge del servei en cas que l'Ajuntament ho requereixi, assumint el contractista el cost de la identificació del vestuari del personal, com de qualsevol altre element que pugui ser objecte de transmissió d'una imatge del servei. Tots els elements hauran d'incloure obligatòriament l'escut municipal, en cas que l'Ajuntament ho requereixi.

Els uniformes que s'utilitzin hauran d'estar en perfecte estat de netedat.

Finalització del contracte i traspàs

En els sis mesos abans de finalitzar el contracte, quan ho sol·liciti la responsable municipal, l'empresa adjudicatària facilitarà a l'Ajuntament tota la informació actualitzada referent a les prestacions realitzades que sigui necessària per tal de preparar si s'escau la futura licitació.

A la finalització del contracte, i en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei a una altra empresa, l'actual adjudicatària estarà a disposició de l'Ajuntament i de la nova contractista pel traspàs dels registres en format editable i la informació de funcionament i organització, per tal que aquesta pugui continuar la prestació del servei. S'efectuarà un traspàs dels casos en un termini d'almenys deu dies previs a l'inici de la nova prestació. Així mateix estarà obligada a informar a les persones usuàries sobre el canvi d'empresa i retornar qualsevol equip o material que se li hagi lliurat durant el servei.

Amb la finalitat que el traspàs no repercuteixi negativament en les persones usuàries, des de l'Ajuntament se superposarà el traspàs d'informació, de funcionament i organització del servei de l'anterior empresa adjudicatària amb la nova contractista.



Un cop finalitzat el contracte, durant el termini de garantia l'empresa adjudicatària estarà a disposició de l'Ajuntament i de la nova contractista si s'escau, per resoldre el dubtes que puguin sorgir en la transició del nou contracte del servei.

5. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

La prestació del servei haurà d'incorporar de manera transversal la perspectiva de gènere i una mirada interseccional. El personal rebrà formació especialitzada en matèria de gènere, estrangeria, diversitat i no-discriminació, així com en les prestacions del Sistema de la Seguretat Social i de la Generalitat de Catalunya, el consum de substàncies i la salut mental. Igualment, s'aplicaran protocols adaptats a les necessitats específiques de dones, persones LGTBIQ+ i altres col·lectius vulnerables en situació de sensellarisme. Tota la documentació i comunicació generada pel servei haurà d'emprar un llenguatge inclusiu i no sexista.

L'empresa adjudicatària prestarà les tasques corresponents a l'execució del servei, i efectuarà el seguiment i avaluació del seu funcionament, tal com s'estableix en els plecs i els documents que formaran part del contracte.

També inclourà la defensa jurídica en casos de ocupació dels habitatges inclosos en el projecte.

5.1. Persones destinatàries

Les persones destinatàries del servei són aquelles persones i/o col·lectius en determinades situacions de sensellarisme, que viuen al municipi de Sitges, i pernocten a l'espai públic o que es troben en situació d'allotjament a precari en situació de vulnerabilitat, que dificulta l'atenció social per part de la xarxa ordinària de serveis socials bàsics.

D'acord amb la classificació ETHOS de la Unió Europea, les persones en situació de sensellarisme poden trobar-se sense sostre i viure al ras, pernoctar en albergs tot passant la major part del dia a la via pública, residir en estructures no convencionals i temporals, o bé habitar en allotjaments insalubres i inadequats que no compleixen els requisits mínims d'habitabilitat.

Les persones ateses han de estar empadronades, ser majors d'edat, i han de viure de forma continuada al municipi de Sitges. Quan es detecti una persona que porta un temps al carrer i que vol tenir un seguiment per part de serveis socials també es podrà incloure dins el servei.

El servei d'atenció a persones sense llar pretén fer una prevenció, detecció, atenció i seguiment d'aquestes persones, amb expedient i Pla de treball obert per part dels serveis socials municipals.

Aquesta població té uns riscos socials afegits que dificulten la seva atenció a les dependències dels serveis socials. Són persones amb qui cal un seguiment més personalitzat en el seu propi medi. Per aquest motiu haurà una persona professional d'atenció de seguiment al carrer o en habitatges d'urgència. Aquestes Intervencions seran en medi obert, tant a la via pública com en aquells domicilis particulars amb persones d'especial vulnerabilitat.

A més, es realitzarà la detecció i l'atenció adequada a les persones sense llar de pas, així com a aquelles que passen temporades o períodes de vacances a Sitges. La informació recollida en aquest procés es traslladarà als serveis socials i a altres serveis municipals amb l'objectiu que puguin conèixer i valorar la situació (dades d'identificació, temps d'estada al municipi, voluntat de la persona, entre d'altres).

Les persones destinatàries del servei d'allotjament seran determinades conjuntament entre l'equip de l'empresa adjudicatària i els serveis socials municipals a partir de les avaluacions dels plans de treball individual.



També es contemplen tasques de detecció, valoració, diagnòstic i acompanyament a les persones dedicades a la venda ambulant amb l'objectiu de garantir la seva inclusió i integració social. La professional elaborarà un pla de treball propi per a cada cas, adaptat a les necessitats individuals i orientat a la millora de la situació personal i social. La incidència de l'atenció directa serà flexible i es veurà condicionada per la presència de la venda ambulant, amb una major intensitat en temporada alta, així com per les necessitats específiques del territori. Igualment, s'establiran les coordinacions oportunes per fer el seguiment dels casos de persones empadronades en altres municipis però que desenvolupen l'activitat de venda a Sitges.

5.2. Personal d'atenció directa

El personal d'atenció directa serà el responsable de l'atenció social a les persones en situació de sensellarisme (tant a nivell individual i grupal) i del treball comunitari en el territori. Adquiriran el rol de referents socials amb totes les funcions corresponents de diagnosi i elaboració i seguiment del Pla de treball, la prescripció dels recursos necessaris i disponibles, i la derivació i coordinació amb altres serveis socials. També, l'empresa adjudicatària serà responsable de dur a terme la prospecció del territori amb la finalitat de garantir una observació el més acurada possible de les persones i de l'entorn en què resideixen o que habitualment utilitzen.

Les seves principals funcions en l'atenció social, d'acord amb el Pla de treball del servei i les indicacions donades per l'Ajuntament, seran les següents:

- Observar l'espai públic, els assentaments i les dinàmiques d'assentaments.
- Complir els procediments, protocols i les instruccions de treball del servei.
- Responsabilitzar-se del primer contacte amb les persones usuàries en medi obert.
- Fer la primera atenció, recollida d'informació, valorar i fer el diagnòstic social de les persones usuàries i orientar la intervenció social del cas.
- Incorporar la perspectiva de gènere en la intervenció realitzada.
- Valorar el grau de vulnerabilitat de les persones usuàries.
- Vincular les persones usuàries al servei.
- Assumir la referència social de les persones ateses en el medi obert i en els pisos d'inclusió, amb l'elaboració del Pla de treball en funció del diagnòstic concret, i del seguiment d'aquest Pla.
- Dissenyar, executar i fer el seguiment d'activitats educatives grupals.
- Dissenyar i elaborar els materials didàctics necessaris per executar les activitats.
- Fer el treball de camp i recollir la informació per l'avaluació de l'impacte comunitari i a l'espai públic, identificar dinàmiques, deficiències i problemàtiques i valorar els indicadors de risc.
- Dissenyar, i avaluar propostes d'intervenció social sobre l'espai públic.
- Fer les propostes de sessions de treball grupal que valorin adequades i els possibles participants.
- Desenvolupar i executar els processos de mediació i intermediació comunitària.
- Recollir la informació quantitativa i qualitativa de cada actuació als sistemes informàtics establerts i elaborar els informes socials necessaris.
- Fer les propostes de prescripció de prestacions, recursos i serveis necessàries.
- Coordinar les actuacions amb els professionals d'altres serveis i entitats implicades en la intervenció amb els usuaris dels que en sigui referent i fer-ne el seguiment.
- Participar activament a les reunions de posada en comú de casos per tal de fer seguiment i avaluar aquells que tinguin assignats com a referent.
- Tenir coneixement general de la globalitat d'activitats i protocols del servei.



- Redactar informes i facilitar la informació necessària per a respondre les demandes d'atenció a persones en situació de sensellarisme des de serveis socials i d'altres agents.
- Sensibilització i difusió comunitària.
- Proposar les propostes de millora del servei que estimi convenients.

El servei d'atenció directa s'haurà de prestar de manera continuada durant tots els mesos de l'any, de dilluns a divendres, garantint la cobertura tant en horari de matí com de tarda. L'organització de la dedicació haurà d'assegurar que no quedin intervals sense atenció i que, en cap cas, hi hagi franges horàries desateses que puguin interrompre la continuïtat del servei, especialment en situacions d'urgència.

Els horaris podran ser modificats per l'Ajuntament si cal realitzar més hores per la tarda, o en qualsevol cas, en funció de les necessitats.

Es preveu una dedicació setmanal inicial de 37 hores repartida entre les diferents funcions a realitzar en medi obert, en l'allotjament, més la resta de tasques complementàries necessàries pel correcte desenvolupament del servei. En el Pla de treball proposat per l'adjudicatària s'indicaran els percentatges de dedicació estimats per cada tasca, que hauran de ser aprovats per l'Ajuntament, i podran ser modificats segons les necessitats del servei.

A més de la dedicació habitual setmanal, també es preveu una quantitat d'hores anuals extraordinàries d'atenció directa, destinades a intervencions que siguin necessàries fora de l'horari habitual en casos excepcionals, per incidències o situacions d'emergència, com en el cas de les emergències climàtiques, en qualsevol horari, diürn o nocturn o festiu, a petició de l'Ajuntament.

En l'allotjament, s'hauran de destinar les hores d'atenció presencial necessàries en funció del nombre de persones allotjades i els seus perfils, amb un mínim d'una hora diària per fer un seguiment socioeducatiu continuat. També es disposarà d'una borsa de dispositius a càrrec de l'empresa adjudicatària per atendre les emergències que es puguin produir en horaris no coberts (nits, festius,...), que es comptabilitzaran dins la quantitat d'hores extraordinàries fora de l'horari habitual, i en cas que s'hagin exhaurit, es compensaran com a hores d'atenció directa.

Les hores dedicades als plans d'emergència per climatologia seran les necessàries per a cada situació per considerar-se extraordinàries i difícilment previsibles. També es comptabilitzaran dins la quantitat d'hores extraordinàries o es compensaran amb les hores a realitzar en l'horari habitual.

També en intervencions en el medi obert que ho requereixin, es modificaran els horaris dels professionals per tal que puguin fer intervencions nocturnes o en cap de setmana sense que això impliqui un augment dels costos per l'Ajuntament, ja sigui dins la quantitat d'hores extraordinàries o es comptabilitzaran i es compensaran amb les hores a realitzar en l'horari habitual del servei, tenint en compte l'establert en el conveni col·lectiu sectorial que és d'aplicació.

En quant a la quantitat d'hores anuals extraordinàries per intervencions fora de l'horari habitual quan sigui necessari, en cas que no siguin exhaurides, quedarien acumulades per l'any següent durant la vigència del contracte.

Els períodes de vacances del personal seran coberts per personal de la mateixa categoria professional i similars competències i experiència.

5.3. Observació i detecció



El servei té la funció de detectar en medi obert les persones i/o col·lectius amb vulnerabilitat social que no disposen de llar i que fan ús de l'espai públic per pernoctar, o bé que es troben en situació d'allotjament a precari crònic i que no tenen cap vinculació amb els serveis socials municipals.

L'observació i detecció es durà a terme principalment amb intervencions a la via pública, a través de:

- Treball de camp: fase inicial del treball al carrer per identificar les situacions d'exclusió residencial i fer un primer aprofitament.
- Informacions d'agents que puguin tenir contacte amb aquest perfil de persones amb exclusió residencial, com poden ser la Policia Local, serveis socials, veïns, entitats, entre d'altres.

Aquesta detecció ha de permetre omplir una fitxa identificadora de cada una de les persones detectades on es contempli també una descripció de la situació del moment, que serà la que permetrà elaborar un primer diagnòstic i el posterior pla de treball individualitzat si s'escau.

L'observació i detecció donarà la informació de referència sobre la realitat i la situació actualitzada del sensellarisme al municipi. Permetrà recollir, registrar i analitzar les dades de l'entorn, de les ubicacions, de les tendències i fluxos, i de les persones en situació sense llar que viuen a l'espai públic, en assentaments irregulars, en infrahabitatges amb dinàmica d'assentament i d'altres dinàmiques d'exclusió que es donen a l'espai públic. L'anàlisi d'aquesta informació permetrà elaborar informes i mapes de prospecció per a la prevenció, intervenció, i per a la millora de les polítiques d'atenció social.

5.4. Atenció i orientació

A partir de la detecció de persones, el personal d'atenció directa treballarà per tal de crear un vincle de confiança amb cada una d'elles, fent visites continuades en diferents hores del dia, que permetin un coneixement profund de la situació que permeti l'elaboració d'una diagnosi i el posterior Pla de treball individualitzat de la persona. El servei haurà d'establir protocols de les estratègies destinades a que les persones destinatàries acceptin la intervenció.

El Pla de treball individual serà un document signat segons model proposat per la contractista i aprovat per l'Ajuntament, que s'haurà d'establir de forma consensuada amb la persona usuària, i també a partir de la coordinació amb els serveis socials i la resta d'agents i persones vinculades. La tècnica de serveis socials tindrà el lideratge en la definició i supervisió del pla de treball, que elaborarà conjuntament amb les professionals de l'empresa adjudicatària. L'acompanyament en la seva execució correspondrà a les professionals de l'empresa, mentre que la treballadora social exercirà un control indirecte per garantir que els plans de treball es duen a terme correctament. L'empresa adjudicatària serà la responsable directa de l'elaboració, execució i actualització dels Plans de treball individualitzats, assegurant-ne la qualitat i l'adequació a les necessitats detectades. Totes les persones ateses disposaran d'un referent a serveis socials que es coordinarà amb el professional d'atenció directa de l'empresa adjudicatària, i conjuntament en faran el seguiment i l'avaluació del cas.

El contingut del Pla de treball inclourà el diagnòstic de la situació, els objectius a assolir, les activitats que es faran per aconseguir aquests objectius, mecanismes d'avaluació, i també contemplarà les obligacions mínimes que se li demanaran a la persona usuària i que caldrà avaluar conjuntament amb cadascuna d'elles cada 3 mesos, donant pas a l'elaboració d'un nou Pla de treball adaptat a la nova situació del moment.

La intervenció serà en medi obert, i la prestació dels serveis s'efectuaran en la pròpia ubicació de les persones usuàries, i sempre que sigui possible en dependències o instal·lacions diferenciades de les del propi Ajuntament. Les intervencions seran individuals i també es procurarà fer treballs de grup.



Alhora, es donarà informació i orientació a d'altres col·lectius amb dinàmica d'exclusió social, com poden ser aquelles persones remenadores, netejavidres i pidolaires, que no son subjecte d'atenció social del servei, a excepció que es trobin a més en una situació de sensellarisme. En aquests casos els serveis socials municipals hauran de valorar quin servei d'atenció social és el més adequat per oferir a aquestes persones, per tal que s'hi adrecin.

5.5. Allotjament

En el servei d'atenció a les persones sense llar es donarà cobertura a persones i col·lectius que no disposen d'habitatge o que pernocten en infrahabitatges, així com a aquelles que es troben immerses en dinàmiques d'exclusió social o en situació de vulnerabilitat davant la pèrdua imminent d'habitatge. L'objectiu del servei és proporcionar informació, orientació i acompanyament que afavoreixi la millora de la situació individual i de l'entorn més immediat, amb la finalitat última que les persones puguin accedir i mantenir una llar digna.

Per tant, una persona sense llar el que necessita és precisament una llar. Sovint, però, les dificultats en la disposició de recursos, així com les particularitats de cada persona i el risc d'exclusió social dificulten poder disposar d'un habitatge per a tothom. Per això, en el present servei caldrà discernir quines persones estan en disposició de ser allotjades en els habitatges temporals que es disposin per tal d'assolir l'eficiència dels recursos.

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del servei almenys un habitatge degudament condicionat i amb intervenció professional on s'allotjaran temporalment aquelles persones que es valori que l'allotjament és el recurs més adequat per a elles en aquell moment del procés, segons un protocol que s'haurà establert juntament amb els serveis socials municipals. La contractista es farà càrrec de les despeses de l'allotjament, el seu condicionament, i els subministraments d'aigua i energia, i caldrà la prèvia aprovació de la responsable del contracte, que comprovarà que les condicions de l'habitatge i els seus elements són les adequades per oferir el servei d'allotjament.

Aquest habitatge o habitatges i les seves instal·lacions compliran la normativa que sigui d'aplicació, i hauran de reunir almenys les següents característiques:

- a) La seva ubicació serà en el nucli urbà de Sitges.
- b) Es disposarà d'habitacions, cuina, menjador, mobiliari i serveis sanitaris, amb unes condicions dignes per a l'allotjament, i disposant de cèdula d'habitabilitat vigent.
- c) En total hi haurà un mínim de 4 habitacions, almenys una d'elles doble.
- d) En total la capacitat d'allotjament serà d'almenys 5 persones.
- e) Es disposarà d'atenció professional que vetlli pel correcte desenvolupament de la vida diària de les persones que hi viuen, i que tingui cura de la correcta convivència entre elles i amb el veïnatge, prevenint i resolent els possibles conflictes que s'hi puguin produir.

L'allotjament serà transitori, d'estada limitada, d'acord amb els protocols aprovats pels serveis socials municipals i els informes de valoració del referent de cada persona usuària.

Aquest recurs de convivència s'adreçarà sobretot a aquelles persones que responguin a un perfil de certa autonomia i motivació, i que es trobin en situació d'exclusió social greu, però amb un pronòstic de promoció, millora i estabilització de la seva situació personal.

En l'accés a l'allotjament, les persones usuàries signaran un pacte que recollirà els compromisos als quals queda vinculada la seva permanència en l'habitatge, com el temps d'estada, drets i obligacions, usos dels espais, tasques, horaris, i la resta d'aspectes a tenir en compte. També podrà haver un reglament intern d'allotjament que reculli tots aquests aspectes, havent de complir a més els pactes que hagi signat la persona usuària en el Pla de treball individualitzat.



El servei implica una activitat diürna per part dels professionals, aprofundint en l'acompanyament de processos de millora a nivell personal i social. No es contempla cap acompanyament ni intervenció durant la nit, excepte si hi hagués una emergència.

L'estada en l'allotjament estarà vinculada a treballs d'habilitats en tasques domèstiques pel manteniment de l'organització comuna amb la resta de persones, i a la programació d'activitats que s'hagi dissenyat, especialment en horari diürn i en combinació amb altres recursos.

Les activitats programades seran destinades a mantenir la motivació de la persona usuària, amb l'objectiu d'estimular la modificació d'hàbits com la cura personal o la salut, i amb l'acompanyament en el procés de rehabilitació i inserció social, la vinculació territorial, la promoció personal, la recerca d'ocupació, i la participació en activitats d'oci, socials i culturals.

En el cas que alguna de les persones usuàries o famílies dintre del programa d'allotjament no compleixin amb el pla de treball, o finalitzin el període d'estància i no marxin de manera voluntària, caldrà que l'entitat iniciï el procediment legal per desnonar.

5.6. Col·laboració comunitària

Ateses les característiques de les persones usuàries del servei, l'empresa adjudicatària es coordinarà amb els serveis socials municipals, les àrees bàsiques de salut, centres de salut mental, centres d'atenció i seguiment de les drogodependències, i amb altres serveis que permetin la millora de les prestacions del contracte. Entre aquests hi haurà els serveis mèdics d'atenció primària amb visites al CAP per prevenir riscos sanitaris i de salut deguts a la vida en el carrer, analítiques i proves en especial abans de l'ingrés en l'allotjament, les xarxes d'addicions i salut mental quan sigui necessari, la Policia Local per possibles incidències o emergències nocturnes, serveis locals d'ocupació i orientació laboral, Creu Roja, i amb entitats del tercer sector i d'altres associacions que siguin d'interès.

A més, la intervenció social haurà de comptar amb la col·laboració i treball en xarxa amb tota una sèrie de recursos propis dels serveis socials d'atenció primària, com poden ser:

- **Residencials:** albergs, pensions, pisos d'inclusió, entre d'altres.
- **Allotjaments definitius:** pisos de lloguer social, mercat lliure, entre d'altres.
- **Econòmics:** ajuts puntuals, renda mínima d'inserció, entre d'altres.
- **Alimentació:** lots d'aliments, menjadors socials, entre d'altres.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una guia de recursos pròpia, permanentment actualitzada i adaptada a la realitat del municipi i del seu entorn, que permeti establir una col·laboració estreta amb serveis, entitats i programes complementaris, amb l'objectiu d'abordar de manera integral les diferents situacions i necessitats de les persones ateses. Així mateix, haurà de facilitar i coordinar, en col·laboració amb la resta d'organismes i entitats, l'accés i l'acompanyament de les persones usuàries als recursos disponibles.

Addicionalment, l'empresa adjudicatària haurà de programar i executar, amb una periodicitat mínima anual, campanyes de sensibilització a nivell local orientades a visibilitzar la problemàtica del sensellarisme i mobilitzar la comunitat. Aquestes campanyes podran incloure xerrades, activitats comunitàries, accions de difusió en mitjans locals i xarxes socials, i hauran de contemplar mecanismes d'avaluació del seu impacte. Es fomentarà, igualment, la participació i implicació del voluntariat, de les entitats del tercer sector i de les xarxes veïnals.

Per altra banda, té especial importància facilitar la participació de les persones usuàries del servei en activitats comunitàries o de barri, sobretot per a les persones que es trobin en l'allotjament. S'establirà una intervenció comunitària a l'entorn per facilitar la convivència i la cohesió social, desenvolupant el treball amb les famílies, amb els actors del territori, xarxes veïnals, i afavorint la corresponsabilitat i la col·laboració de l'entorn.



Els professionals hauran d'establir contacte i col·laboració amb els diferents actors del territori (com ara veïns i veïnes, associacions, entitats i altres serveis) amb la finalitat de crear, mantenir i desenvolupar les relacions necessàries amb l'entorn comunitari. Aquesta tasca haurà de permetre impulsar la intervenció social des d'una perspectiva comunitària, fomentar la sensibilització a través del teixit veïnal i associatiu, i informar de manera activa sobre les funcions que desenvolupa el servei.

5.7. Campanya de fred i altres emergències

En el marc de la campanya de fred que l'Ajuntament de Sitges activa puntualment durant les nits més fredes de l'hivern, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la participació activa del personal d'atenció directa en les tasques de detecció i derivació de persones sense llar que puguin necessitar allotjament temporal als espais municipals habilitats. Aquest personal haurà de col·laborar amb els serveis municipals en totes aquelles funcions que siguin requerides per assegurar el correcte funcionament del dispositiu i l'atenció adequada de les persones usuàries, amb la dedicació necessària per cobrir el servei durant els dies en què el dispositiu estigui actiu.

Així mateix, en cas de situacions climatològiques extraordinàries, com poden ser onades de fred o calor intensos, fortes ventades, pluges torrencials o altres fenòmens adversos, així com en situacions d'urgència o emergència social, i sempre a petició dels serveis socials municipals, l'empresa adjudicatària haurà d'intervenir a través del personal d'atenció directa, que assumirà les tasques necessàries per a la protecció i suport de les persones afectades. Aquesta intervenció s'haurà d'adaptar a la gravetat i imprevisibilitat de cada situació i desenvolupar-se en coordinació amb els serveis municipals i la resta d'agents implicats en la gestió de l'emergència.

En situacions d'emergència climàtica, l'empresa adjudicatària haurà d'assumir igualment la coordinació i el suport necessari amb els cossos excepcionals de seguretat i protecció que es mobilitzin, garantint una col·laboració efectiva en totes aquelles actuacions que siguin requerides per assegurar la protecció i l'atenció de les persones afectades.

Entre les situacions d'emergència, s'hi podrà incloure la petició de col·laboració en les actuacions dutes a terme a la via pública o en domicilis per la Policia Local, Mossos d'Esquadra, Servei d'Emergències Mèdiques, i d'altres serveis, en casos tant d'urgència com de forma planificada quan s'hagin acordat actuacions en contra de la voluntat de les persones afectades.

Totes aquestes intervencions seran d'acord amb els protocols establerts, sense cap cost addicional per l'Ajuntament, essent assumides per l'empresa adjudicatària dins la quantitat d'hores extraordinàries o en cas que s'hagin exhaurit, es compensaran amb les hores a realitzar en l'horari habitual del servei.

6. REQUISITS ESPECÍFICS DEL CONTRACTE

Un cop formalitzat el contracte, a més de les condicions i obligacions generals que figuren en el PCAP, l'empresa adjudicatària serà responsable de dur a terme el servei amb els següents requisits:

6.1.-Mitjans personals i tècnics

Mitjans personals

L'empresa adjudicatària haurà de disposar almenys del següent personal:



- **1 Responsable del servei:** amb formació tècnica i experiència de tres anys en el sector, interlocutora directa amb l'Ajuntament, localitzable en horari laboral, reunions periòdiques trimestrals, gestions, coordinació, organització i planificació del servei, avaluació, assessorament, redacció i presentació de la memòria anual d'avaluació.
- **Personal d'atenció directa:** amb experiència en el sector i formació tècnica, en possessió de la titulació acadèmica i professional habilitant, localitzable en horari laboral, redacció d'informes i documents tècnics. El conjunt de l'equip professional tindrà una dedicació inicial mínima de 37,0 hores setmanals, i estarà format pels següents perfils:
 - **1 persona coordinadora amb grau o diplomatura en Treball Social, Educació Social o titulació equivalent o superior**, amb experiència professional mínima d'un any en atenció social a col·lectius d'alta vulnerabilitat social, interlocutora i responsable tècnica del servei, planificació i seguiment de les actuacions, redacció d'informes, redacció i presentació dels comunicats periòdics setmanals i mensuals. La seva dedicació mínima prevista serà de 8,0 hores setmanals.
 - **1 persona amb grau o diplomatura en Treball Social, Educació Social o titulació equivalent o superior**, amb experiència professional mínima d'un any en atenció social a col·lectius d'alta vulnerabilitat social. La seva dedicació prevista serà de 22,0 hores setmanals.
 - **1 persona amb cicle formatiu de grau superior en Integració Social o titulació equivalent o superior**, amb experiència professional mínima d'un any en atenció social a col·lectius d'alta vulnerabilitat social. La dedicació total prevista amb l'ampliació serà de 20 hores setmanals. D'aquestes hores, 22 hores setmanals es destinaran a les tasques generals d'atenció social, i les altres 8 hores es dedicaran específicament a la detecció, l'atenció i el seguiment de les persones que es dediquen a la venda ambulants. Aquesta darrera dedicació podrà ajustar-se en períodes de temporada baixa, com ara a l'hivern i a la tardor, amb la possibilitat de destinar les hores alliberades a l'abordatge d'altres necessitats vinculades a l'àmbit del sensellarisme.
 - **Personal administratiu:** localitzable en horari laboral, gestió telefònica, avisos i incidències, lliurament de comunicats periòdics, informes, dades i registres, tràmits administratius, factures, entre d'altres.

Es preveu una bossa d'hores anuals extraordinàries d'atenció directa, destinades a aquelles intervencions que s'hagin de dur a terme fora de l'horari habitual en casos excepcionals, per incidències sobrevingudes o situacions d'emergència, en qualsevol horari, ja sigui diürn, nocturn o festiu, i sempre a petició de l'Ajuntament. Aquesta bossa serà de 20 hores anuals per a la persona professional amb titulació en educació social o equivalent, i de 20 hores anuals per a la persona professional amb titulació en integració social o equivalent. Aquestes hores caldrà justificar-les i informar a l'ajuntament de la seva realització.

Adicionalment, en períodes d'alta demanda o en situacions excepcionals, com poden ser emergències climàtiques, festivitats o altres circumstàncies extraordinàries, l'empresa adjudicatària haurà d'habilitar mecanismes de reforç de plantilla i d'increment d'hores de dedicació. Aquests reforços podran implementar-se mitjançant borses internes de substitució, ampliacions temporals d'hores o activació d'hores de disponibilitat extra del personal, en funció de les necessitats del servei.

La persona responsable del servei i el personal administratiu s'imputaran a les despeses generals. Per tant, com a personal adscrit als costos directes del servei únicament es comptarà el personal d'atenció directa format per la treballadora o educadora social, i si s'escau, la integradora social.



El personal que desenvoluparà les tasques haurà de disposar dels coneixements tècnics adequats, així com també de la qualificació i la formació individual necessària. Durant la jornada laboral anirà degudament equipat, i si s'escau uniformat amb la identificació o acreditació corresponent.

El contractista haurà de tenir disponibles els comprovants dels certificats, titulacions i les inscripcions als registres que corresponguin tant de la pròpia empresa com del personal adscrit i destinat al servei.

Per altra banda, el personal indicat no exigeix exclusivitat ni independència de tasques, pel que una mateixa persona pot desenvolupar més d'un dels perfils professionals requerits i les seves tasques o ser especialista en dos àmbits com a màxim, sempre que tingui capacitat per a la seva execució i es pugui justificar, acreditar, i sigui aprovat prèviament per l'Ajuntament. No obstant això, a més de la coordinació hi haurà almenys altres dues persones d'atenció directa que haurien de coincidir en horari almenys tres vegades a la setmana (dilluns, dimecres i divendres).

La contractista resta obligada a prestar el servei de manera que sempre hi hagi el personal necessari per a la correcta prestació del servei. En els comunicats mensuals es facilitarà la relació actualitzada del personal d'atenció directa i les seves dedicacions efectives durant el mes, així com la de les seves persones substituïdes si s'escau. En cas que es produeixi qualsevol canvi en les treballadores d'atenció directa, aquest haurà de ser comunicat a la responsable municipal en el termini màxim de 48 hores posteriors a què es produeixi aquest canvi.

L'adjudicatari es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances, permisos, substitucions, malalties o altres eventualitats.

Quan hi hagi substitucions, l'empresa facilitarà a les professionals substituïdes les dades i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del Pla de treball establert. L'empresa comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, als serveis socials municipals i a les persones usuàries afectades amb el fi d'evitar negligències en la prestació del servei. Aquests canvis no eximeixen de la realització de les prestacions encomanades per l'Ajuntament i programades per l'empresa adjudicatària.

En cas de malaltia dels professionals d'atenció directa, s'intentarà cobrir immediatament el servei, i en qualsevol cas el termini màxim per efectuar la substitució serà de 48 hores. Les hores corresponents a serveis, que per raó de malaltia, s'hagin deixat de prestar, es compensaran degudament.

L'empresa adjudicatària donarà suport tècnic a la responsable municipal del servei, així com al personal municipal dels serveis socials i l'Ajuntament quan correspongui, i la resta d'empreses que realitzin treballs relacionats amb el servei, en cas que ho sol·licitin les responsables municipals.

Mitjans tècnics

També haurà de disposar d'oficines i de la superfície necessària per al desenvolupament de les tasques del personal de suport no adscrit al servei, així com per a l'emmagatzematge dels equips i materials imprescindibles per a la correcta execució de les prestacions. Els mitjans tècnics hauran de ser propietat o estar a plena disposició de l'empresa, complir amb les homologacions oficials i amb la normativa general i específica aplicable, disposar dels dispositius de seguretat i senyalització corresponents i mantenir-se sempre en perfecte estat de neteja i conservació. Tant els equips com el personal que en faci ús hauran de comptar amb els permisos, llicències i assegurances pertinents.

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del servei almenys un habitatge degudament condicionat, ubicat dins del nucli urbà de Sitges, destinat a l'allotjament temporal



de persones usuàries i amb una capacitat mínima per a cinc persones. Aquest habitatge haurà de reunir les característiques tècniques i de seguretat assenyalades en el present plec, estar degudament legalitzat, disposar de cèdula d'habitabilitat vigent i actualitzada, i acreditar les inspeccions reglamentàries que corresponguin. L'empresa assumirà íntegrament el seu condicionament, les despeses dels subministraments d'aigua i energia, així com la conservació i el manteniment durant tota la vigència del contracte.

En la proposta tècnica, les empreses licitadores hauran de descriure les característiques i especificacions de l'habitatge proposat i del seu condicionament, així com les característiques principals dels equips i elements posats a disposició del servei. Durant la vigència del contracte, aquesta informació haurà d'estar permanentment actualitzada i s'haurà de lliurar a la responsable municipal sempre que li sigui requerida o quan es produeixin modificacions substancials.

En cas que calgui treballar amb menors d'edat, el personal haurà d'acreditar, mitjançant l'aportació d'una certificació negativa del Registre Central de delinqüents sexuals, que no han estat condemnats per sentència ferma per delictes contra la llibertat i indemnitat sexual, en els termes que preveu la normativa de protecció jurídica del menor que sigui d'aplicació.

6.2.- Sostenibilitat

Les activitats habituals dels treballs es realitzaran de manera que siguin el màxim de sostenibles ambientalment, respectant les reglamentacions, ordenances municipals, i procurant realitzar qualsevol tasca amb la màxima eficiència energètica i els mínims recursos i mitjans necessaris.

Els procediments de treball per part del personal seran els més correctes i respectuosos per tal de reduir els sorolls. Quan s'utilitzi elements sonors, equips o maquinària a l'aire lliure, aquesta haurà de dur el corresponent marcat acústic, i estarà subjecte als nivells admissibles o límits, complint amb els valors establerts a l'article 12 de la Directiva 2000/14/CE.

Els productes de neteja i desgreixadors que es puguin utilitzar tindran principis actius respectuosos amb el medi ambient, i en cas que existeixin, disposaran de certificació de biodegradables o amb etiquetatge ecològic.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de sistemes economitadors d'aigua, i serà responsable de prevenir l'aparició de la legionel·la en tots aquells mitjans en que es faci ús d'aigua a pressió. Es tindrà en compte l'establert en el Decret 352/2004, de 27 de juliol, pel qual s'estableixen les condicions higiènico-sanitàries per a la prevenció i el control de la legionel·losi, i en la normativa que sigui d'aplicació.

En quant als residus que l'empresa adjudicatària generi, fruit dels treballs vinculats en aquest contracte, el contractista assumirà la seva gestió d'acord amb la normativa ambiental d'aplicació.

El contractista evitarà en tot el que sigui possible qualsevol producció i minimitzarà els residus en origen, adaptant-se als plans de gestió mediambiental i de residus que hi hagi vigents en el municipi, en els àmbits vinculats a la seva activitat. Alguns dels requisits que caldrà tenir en compte durant l'execució de les tasques del servei són els següents:

- Utilització preferent de tecnologies que evitin l'ús de paper.
- Ús de paper reciclat quan sigui necessari lliurar o signar documents en paper.
- Reutilització i/o reciclatge d'envasos i embalatges dels materials i productes fungibles utilitzats.
- Recollida selectiva dels residus generats durant l'execució del contracte.
- Gestió si s'escau dels residus especials a través d'un gestor autoritzat de residus.



- Facilitar i acreditar la formació anual del personal d'atenció directa, complint el conveni sectorial i el Pla de formació que s'hagi proposat pel contracte, a més de la relativa a la prevenció de riscos laborals i tota aquella de prestació obligatòria per part de l'empresa.
- Adoptar mesures en l'àmbit de la contractació i conciliació laboral que afavoreixin la permanència del seu personal als efectes de garantir la continuïtat del servei i evitar la rotació, i amb la finalitat que s'estableixin vincles de fidelització amb l'empresa que redundin en una millora de l'eficàcia en el lloc de treball i amb les persones usuàries.
- Aportar el material, productes, utensilis, equips i mitjans necessaris per tal de realitzar el servei amb les prestacions descrites en el present plec.
- Disposar d'un sistema de localització immediata per via telefònica o informàtica, per situacions urgents i puntuals que puguin tenir lloc les 24 hores del dia durant tot l'any.
- Actuar en circumstàncies especials o urgents, donant resposta a eventualitats que puguin aparèixer, aportant el personal i recursos necessaris, quan l'Ajuntament ho sol·liciti.
- Adoptar, durant la vigència del contracte, totes aquelles mesures sanitàries de prevenció i higiene establertes per les autoritats i administracions, per tal d'evitar contagis, i disposar dels mitjans necessaris i adequats per a garantir-ho, per fer font a crisis ocasionades per la COVID-19, estats d'alarma, crisis sanitàries, i situacions similars.
- Facilitar la relació detallada i actualitzada del personal destinat al present contracte, amb detall dels noms, categoria, antiguitat i salari, així com certificats que garanteixin la formació demanada. Així mateix, quan se li demani haurà de lliurar mensualment els documents RNT i RLC conforme està al corrent de les seves responsabilitats de cotització amb la seguretat social i les responsabilitats derivades de la contractació de personal.
- Facilitar les dades de contacte de les persones en les diferents àrees administratives i tècniques de l'empresa, i els horaris de funcionament.
- Elaborar i custodiar els registres i la documentació pròpia del servei, seguint els criteris, instruccions i normatives que estipulin els serveis socials municipals. Tanmateix, haurà d'establir les mesures i condicions amb els treballadors per tal de garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.
- Facilitar la comprovació i la inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats i la seva documentació relacionada, als serveis socials municipals i personal de l'Ajuntament de Sitges.
- Lliurar cada setmana un llistat amb les principals incidències del servei.
- Lliurar setmanalment un resum de les actuacions realitzades i de les pendents per a la setmana següent.
- Lliurar cada mes un comunicat amb la relació detallada dels serveis prestats pel personal d'atenció directa, la relació de les persones usuàries i les actuacions realitzades, comprovació de la planificació acordada, i un resum de les principals incidències.
- Lliurar cada tres mesos un informe amb el registre de persones usuàries, la relació dels indicadors i principals aspectes del servei, i amb la planificació del següent trimestre.
- Lliurar anualment la memòria de gestió de l'any anterior i l'auditoria econòmica signada i validada.
- Informar dels canvis i les incidències que es produeixin en la situació i estat de les persones usuàries, quan puguin afectar a l'atenció de les seves necessitats.
- Comunicar les baixes i canvis que es produeixin entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
- En qualsevol cas, el contractista estarà obligat a informar a l'Ajuntament de qualsevol actuació que involucri a les persones usuàries i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en el contracte i en els documents generats durant la seva vigència.
- Mantenir la informació actualitzada i accessible a l'Ajuntament segons els procediments establerts.
- Facilitar la totalitat de la informació generada en el servei i en el seu seguiment i control, així com complimentar els indicadors i paràmetres que s'hagin establert en el contracte.



- Procurar que els mitjans de comunicació, el disseny dels elements instrumentals i la implantació dels tràmits procedimentals emprats en l'execució del contracte estiguin d'acord amb les normes d'identificació visual establertes per l'Ajuntament, amb els criteris d'accessibilitat universal i de disseny per a tots, termes que són definits en la normativa d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de las persones amb discapacitat.
- Respectar la representació exterior del Departament de Drets Socials, Ciutadania i Igualtat de l'Ajuntament de Sitges que se li atorga mitjançant el contracte de serveis.
- Incorporar la perspectiva de gènere en l'elaboració i presentació del treball contractat, i evitar els elements de discriminació sexista de l'ús del llenguatge i de la imatge.
- Emprar el català en les relacions amb l'Ajuntament derivades de l'execució de l'objecte del contracte, així mateix emprar el català en rètols, notes informatives, avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de l'execució de les prestacions.
- Vetllar per a que totes les persones tinguin dret a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en la seva condició d'usuàries o consumidores de bens, productes i serveis.
- Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el Pla de treball establert.
- Garantir els serveis mínims establerts en cas de vaga o situacions anàlogues.
- Garantir la cobertura horària continuada establerta al contracte, evitant intervals sense atenció que afectin a les persones usuàries. En cas de torns successius, s'haurà de preveure la presència de personal que cobreixi els intervals entre sortida i entrada de torn. Especialment els dilluns, dimecres i divendres, es garantirà la cobertura efectiva fins l'hora de tancament del servei, comunicant prèviament qualsevol modificació de torns o absències.
- En cas d'extinció normal del contracte, prestar el servei fins la nova gestió.
- Gestionar els residus vinculats en aquest contracte, d'acord amb la normativa ambiental d'aplicació, adaptant-se als plans de gestió mediambiental i de residus municipals que pugui haver aprovats, en els àmbits vinculats en les tasques als domicilis i en la seva activitat.
- Aportar quan es requereixi, els justificants de la gestió i l'eliminació dels residus generats en els treballs del present contracte, d'acord amb l'actual normativa mediambiental.
- Afavorir sempre que sigui possible la integració en la prestació del servei de professionals, empreses o entitats considerades d'interès social i que treballin en l'entorn.
- Afavorir sempre que sigui possible, que en les funcions a desenvolupar en llocs de treball dels serveis d'atenció indirecta, puguin ser contractades persones amb discapacitat.
- Prohibir al seu personal la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica per part de les persones usuàries. El contractista serà responsable d'aquest compliment, havent d'informar a l'Ajuntament de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir. Tanmateix els professionals d'atenció directa en cap cas podran procedir al cobrament, ni amb autorització expressa, dels havers de qualsevol naturalesa de la persona usuària.
- Complir amb les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i higiene en el treball, fiscal, de protecció de dades personals i mediambientals. Si el contractista incompleix les obligacions assenyalades, s'aplicarà el règim sancionador que correspongui.
- Complir amb el vigent conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018, així com amb nous acords sectorials que siguin aprovats i la resta de normativa laboral d'aplicació.
- Sol·licitar totes les autoritzacions, registres i catalogacions que siguin necessàries per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme, així com abonar tots aquells impostos, gravàmens i arbitris que afectin el servei objecte de contractació.



- Presentar quan es requereixi els certificats expedits per la Tresoreria de la Seguretat Social i per la Delegació d'Hisenda pel que fa al compliment de les obligacions fiscal i tributàries, el justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida durant la vigència del contracte.
- Respondre dels danys a persones i coses que es derivin del funcionament del servei, llevat que s'hagin produït per actes o treballs realitzats en compliment d'una clàusula imposada per l'Administració amb caràcter ineludible.
- Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que puguin tenir lloc, i afectacions als domicilis, les instal·lacions, els aparells i altres elements propietat de les persones usuàries, a conseqüència d'un ús inadequat per part de l'empresa adjudicatària o del seu personal, i satisfer la indemnització procedent per les pèrdues que es produeixin.
- Contractar i mantenir vigent una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei. La pòlissa es contractarà per sumes assegurades per imports mínims de 450.000 € per sinistre i 150.000 € per víctima.
- Assumir i garantir la defensa jurídica del seu equip contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que es derivi de la prestació del servei, així com de les responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades a l'Ajuntament, en cas de ser provats els fets denunciats.

Qualsevol incompliment de les obligacions descrites en el present plec per a l'empresa adjudicatària, així com les descrites en el plec de clàusules administratives particulars, comportarà una penalitat que es classificarà en diferents graus de gravetat, i serà sancionada d'acord amb el que estableix el PCAP del present contracte.

Drets de l'empresa adjudicatària

A més dels drets generals establerts en els plecs que serveixen de base a la present licitació, i dels reconeguts legal o reglamentàriament, el contractista del servei tindrà els drets següents:

- Ser respectat per tercers en la seva posició de contractista, comptant amb el recolzament i protecció necessaris de l'Ajuntament perquè pugui prestar els serveis concedits amb normalitat, i perquè cessin les pertorbacions que, de fet o de dret, obstaculitzin el seu desenvolupament.
- Utilitzar els béns de domini públic necessaris per a l'execució i la prestació dels serveis i mantenir aquest ús durant els respectius terminis de durada del contracte.
- Formalitzar el contracte en l'inici del servei i la seva recepció quan finalitzi, en els termes previstos en aquest plec i en la legislació sobre contractes.
- Percebre el preu que s'estipuli en l'adjudicació i formalització del contracte.
- Proposar a l'Ajuntament les modificacions que estimi oportunes, que puguin suposar una millora en les prestacions a realitzar i no estiguin previstes en l'oferta o en el present plec.
- Manifestar davant de tercers en totes les comunicacions que realitzi, la condició de contractista del servei d'atenció a les persones sense llar de l'Ajuntament de Sitges.

6.4. Obligacions i drets de l'Ajuntament

L'Ajuntament, com a administració contractant, estarà obligat al que s'estableix en el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels Ens Locals, en la Llei de Contractes del Sector Públic i en la normativa que sigui d'aplicació. A més de les obligacions que s'assenyalin en el PCAP, entre d'altres, tindrà les obligacions específiques i compromisos següents:

- Designar la responsable municipal del contracte per a la seva coordinació i seguiment.
- Proporcionar la informació necessària per a la correcta realització de l'objecte del contracte.



- Fer acords amb les institucions i entitats interessades, sempre que sigui possible, que permetin una millor prestació del servei i facilitin la inserció de les persones usuàries.
- Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària les dades personals de les persones usuàries del servei necessàries pel seu desenvolupament, així com qualsevol qüestió relativa a cada persona que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa adjudicatària en els marges de les condicions definides en el present plec.
- per a que els serveis puguin portar-se a terme correctament.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball i procediments que afectin a la prestació de serveis a les persones usuàries.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos i documents previstos en el present plec.
- Facilitar espais de treball pel desenvolupament de les funcions del personal d'atenció directa, i les coordinacions entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària, posant a disposició del contractista els béns i les instal·lacions que sigui possible per a la correcta gestió del servei i execució dels treballs.
- Garantir la no pertorbació del servei i atorgar a la contractista la protecció adequada per tal que pugui prestar el servei adequadament.
- Pagar a la contractista el preu que s'estipuli en l'adjudicació i formalització del contracte.
- Compensar a la contractista quan les modificacions que acordi per raons d'interès públic i per concórrer les circumstàncies de la LCSP, afectin al règim econòmic del contracte.

A banda dels que es deriven de les normes legals d'aplicació i de tot allò que s'estableix a la resta de clàusules del present plec, l'Ajuntament tindrà els drets i potestats següents:

- Mantenir la titularitat del servei i conservar els poders de policia.
- Ordenar discrecionalment, com podria disposar si es gestionessin directament els serveis, les modificacions en aquells casos que sigui convenient per l'interès públic.
- Modificar, per raons d'interès públic les característiques del servei contractat, segons es disposa en aquests plecs. Aquestes modificacions no donaran lloc a indemnització a favor del contractat, quan les alteracions acordades no tinguin transcendència econòmica per al servei.
- Dictar les ordres i les instruccions necessàries per al compliment del contracte.
- Comunicar al contractista qualsevol deficiència en el servei que observi perquè sigui resolta.
- Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per a restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'adjudicatària incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei o el compliment dels programes de treball, sens perjudici d'allò establert en la LCSP i la normativa d'aplicació.
- Interpretar el contracte i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.
- Resoldre, per raons d'interès públic, el servei contractat dins els límits assenyalats per la LCSP.
- Imposar al contractista les pertinents penalitats, en funció dels incompliments que cometi.
- Assumir temporalment la gestió directa del servei total o parcialment, quan no la presti o no la pugui prestar el contractista, per circumstàncies imputables o no al mateix.
- Exercir la inspecció del servei, amb el control i l'avaluació de la gestió i seguiment del servei, la documentació generada, la qualitat assistencial a les persones usuàries i els resultats.
- Sol·licitar a l'empresa adjudicatària els informes i tota la documentació necessària per comprovar la bona marxa i el correcte funcionament del servei, així com la informació relativa al personal.



- Verificar i comprovar els programes de treball, protocols i reglaments de règim intern, i la memòria anual de la gestió efectuada per tal de que s'adeqüi a les línies d'actuació del Departament de Drets Socials, Ciutadania i Gualtat de l'Ajuntament de Sitges.

7. SEGUIMENT DEL SERVEI

7.1. Responsable municipal del contracte

L'Ajuntament designarà una responsable del contracte, de conformitat amb l'article 62 de la LCSP, que podrà ser una persona física o jurídica, vinculada a l'entitat contractant o aliena. Amb independència de les funcions de la unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte, les funcions de la responsable municipal del contracte seran almenys les següents:

- a) Supervisar el compliment per part de l'empresa adjudicatària de les seves obligacions i la totalitat de les condicions contractuals.
- b) Coordinar els diferents agents implicats en el contracte, empresa adjudicatària, tècnics dels serveis socials, personal municipal i d'altres, en cas que aquesta funció específica no correspongués a altres persones.
- c) Adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per a la correcta realització de la prestació pactada, així com aquelles que cregui procedents per a una millor execució del contracte.
- d) Resoldre qualsevol qüestió que sorgeixi referent a la qualitat dels treballs realitzats, execució de les diferents tasques contractades, interpretació de les especificacions del contracte, i en general, tots els problemes que es plantegin durant l'execució dels treballs encomanats sempre que estiguin dins de les atribucions que li concedeixi la legislació vigent.
- e) Informar les tasques realitzades, incidències, comunicats, modificacions, i en general, informar a la corporació del nivell de satisfacció de l'execució del contracte.
- f) A banda de totes aquelles altres informacions i informes que la responsable municipal del contracte consideri procedents, aquesta emetrà un informe d'avaluació final de la contractació que farà referència a diferents aspectes de l'execució del contracte, l'adequació del disseny als objectius previstos i als resultats finals obtinguts, i també als aspectes tècnics, econòmics i pressupostaris.

En qualsevol cas, la responsable municipal podrà detallar o aclarir amb més precisió el contingut de les actuacions a executar a través de les corresponents instruccions escrites, que hauran de ser acceptades pel contractista, en tant no siguin contradictòries amb el que s'expressa en el present plec i en la resta de documentació que formi part de l'expedient.

7.2. Responsable de la contractista

L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable de la gestió i coordinació del servei, i facilitarà a l'Ajuntament les seves dades de contacte. Aquestes dades inclouran una adreça de correu electrònic i un telèfon mòbil. Aquesta persona serà considerada la interlocutora principal de l'adjudicatària, i l'Ajuntament s'hi podrà posar en contacte en horari laboral per tractar de qualsevol tema relacionat amb el contracte. L'existència d'aquesta persona de contacte serà independent dels altres mitjans de comunicació amb l'empresa, com ara telèfons d'atenció al client, o similars.

En les ofertes dels licitadors s'indicarà la persona proposada com a responsable, i s'acreditarà la seva formació i dedicació.



La persona responsable del servei estarà localitzable en el telèfon mòbil, i revisarà diàriament l'adreça de correu electrònic i altres canals de comunicació prèviament establerts entre ambdues parts per a les seves comunicacions continuades amb l'Ajuntament. Entre les seves funcions pel compliment general de l'execució del contracte, hi haurà almenys les següents:

- a) Informar de les principals incidències del servei, estar en comunicació permanent i atendre les indicacions de la responsable municipal i els serveis socials de l'Ajuntament, assistint a les reunions periòdiques de treball i sempre que sigui requerida en cas de queixes i incidències.
- b) Conèixer el terme municipal, els seus nuclis i accessos, els casos objecte del servei, per tal d'organitzar de forma òptima l'execució de treballs d'acord amb les necessitats de cada cas, i proposar qualsevol millora que comporti una millor eficàcia en el funcionament del servei.
- c) Fer complir el contracte i els treballs programats, tant del personal propi destinat al servei, com el personal de les empreses externes que puguin ser contractades per l'adjudicatària, verificant i corregint, si és convenient, qualsevol incidència.
- d) Garantir l'accés de l'Ajuntament a les dades i informació dels serveis efectuats, documents generats, i les possibles incidències, i l'accés a través de consultes a les aplicacions que es proposin i s'utilitzin per a la gestió del contracte, i altres que siguin necessàries.
- e) Lliurar els comunicats periòdics i la resta de documentació que formi part del contracte.
- f) Quan se li demani, lliurar els documents de la relació nominal de treballadors (RNT) i la relació de liquidació de cotitzacions (RLC).

La persona responsable de la contractista vetllarà pel compliment de totes aquelles disposicions referents a la classe, ordre, manera i temps d'executar els treballs contractats que li siguin comunicats des de l'Ajuntament, assignant els mitjans adscrits al contracte, i organitzant el personal que consideri oportú per la realització dels treballs.

7.3. Seguiment i avaluació del servei

El sistema de seguiment haurà d'incloure indicadors que reflecteixin l'impacte real del servei: freqüència d'ús dels recursos bàsics (menjadors socials, dutxes, allotjaments temporals, consignes), evolució de les situacions individuals i assoliment d'objectius d'inclusió social o laboral. La contractista haurà d'emprar una plataforma digital homologada per al registre i seguiment, que permeti l'accés municipal en temps real i garanteixi la traçabilitat de les actuacions. Es podrà establir, a més, una auditoria externa de qualitat amb caràcter anual.

Pla de treball

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb la seva proposta de gestió detallada en el Pla de treball presentat durant la licitació, on hi haurà la descripció de l'organització i recursos humans, mitjans tècnics, protocols i procediments en l'atenció a les persones usuàries i famílies si s'escau, i el seguiment i avaluació del servei, amb les aplicacions informàtiques que seran accessibles als serveis socials municipals, a més de complir amb la resta de condicions del contracte.

La proposta de gestió també especificarà les actuacions a realitzar en cas de substitucions i cobertures del personal, i les mesures a adoptar per garantir la continuïtat assistencial i l'estabilitat de les professionals d'atenció directa. L'organització del contractista haurà d'estar preparada per garantir la correcta prestació del servei, i per l'adaptació a les necessitats que assenyali l'Ajuntament.

S'informarà en tot moment a requeriment de la responsable municipal del contracte, de les tasques i activitats a realitzar. Serà competència de l'Ajuntament la supervisió de l'execució de



les tasques per part del contractista, per tal que s'efectuïn oportunament de la manera estipulada.

La responsable municipal i la responsable de l'adjudicatària mantindran una comunicació fluida i continuada, i celebraran reunions trimestrals a més de les necessàries per garantir l'organització i seguiment de les prestacions del servei, i les presentacions dels comunicats mensuals per part del personal tècnic d'atenció directa. Aquestes reunions podran ser presencials o per videoconferència, i hi podran participar el personal i tècnics que s'estimi convenient.

Control de qualitat

L'Ajuntament de Sitges, com empresa contractant, tindrà la facultat de realitzar un control de qualitat continuat del servei. La finalitat d'aquest control és aconseguir i mantenir una bona qualitat dels treballs i activitats realitzades, i la resta de les especificacions definides en el present plec.

Per la realització del control de qualitat, es prendrà com a base la proposta de gestió presentada per l'empresa adjudicatària, definida des de l'inici del contracte. En aquesta proposta s'hauran especificat els objectius, la participació i comunicació, el desenvolupament de la gestió, els recursos humans del servei, i els indicadors de qualitat a avaluar.

En la proposta de gestió, els licitadors exposaran els indicadors i estàndards de qualitat que utilitzaran i la seva periodicitat. En qualsevol cas, almenys hi haurà aquestes dades i indicadors en els informes trimestrals i en els històrics de les memòries anuals:

Indicadors quantitatius

Perfil i volum d'atenció

- Número total d'usuaris.
- Número i percentatge d'usuaris segons sexe, edat i situació d'allotjament.

Dinàmica d'entrada i sortida del servei

- Número d'altres i baixes en cada trimestre i any.
- Motius de les baixes de serveis.
- Número de persones que reprenen el servei després d'una baixa (indicador de recurrència o cronicitat).

Accés, resposta i cobertura

- Temps mitjà de resposta entre la detecció i la primera atenció de la persona.
- Nombre d'actuacions d'urgència (intervencions no programades, emergències, entre d'altres).
- Percentatge de derivacions acceptades (a serveis socials, salut, habitatge, entre d'altres) en relació a les derivacions fetes.

Seguiment i processos d'intervenció

- Percentatge de plans de treball individuals elaborats i seguits respecte al total de persones ateses.
- Percentatge d'objectius assolits en els plans de treball.
- Mitjana de dies d'alta en el servei.
- Mitjana de dies en l'allotjament.

Resultats i impacte

- Número i percentatge d'inserció de persones usuàries.
- Número de persones que regularitzen la situació.
- Número de persones que disposen de recursos econòmics (PNC, RDG, IMV).
- Percentatge de persones usuàries que accedeixen a recursos de salut, formació o ocupació.

Qualitat i gestió

- Ràtio de professionals d'atenció directa per persona usuària.
- Número d'incidències mensuals.



- Nombre de coordinacions realitzades amb altres serveis municipals o entitats del territori.
- Número de reunions de seguiment i coordinació amb les professionals d'atenció directa.
- Número de reunions amb la responsable municipal.

Indicadors qualitatius

- Grau de satisfacció de les persones usuàries, recollit mitjançant enquestes o entrevistes.
- Grau de satisfacció del veïnatge, recollit mitjançant enquestes o entrevistes.
- Valoració del compliment dels protocols amb perspectiva de gènere i mirada interseccional.
- Percepció de millora en la qualitat de vida i benestar emocional de les persones usuàries.
- Nivell de coordinació i treball en xarxa entre l'empresa adjudicatària i els serveis municipals.
- Valoració de la continuïtat assistencial i de l'estabilitat del personal d'atenció directa.
- Grau d'assoliment dels objectius individuals establerts en els plans de treball.

En la proposta de gestió s'especificarà el sistema informàtic que serà utilitzat per al registre i seguiment del servei i s'indicarà com es podrà consultar des de l'Ajuntament. També s'indicaran els mitjans i dispositius tecnològics que es lliuraran al personal d'atenció directa per al seu ús i seguiment.

El contractista lliurarà i registrarà la totalitat dels documents generats en l'execució dels treballs, que estaran a disposició de la responsable municipal del contracte sempre que ho sol·liciti.

L'empresa adjudicatària haurà de descriure el sistema que seguirà per a la gestió i seguiment del servei. Es permetrà si s'escau l'accés a l'Ajuntament per consultes, control de tasques, incidències, comunicats periòdics, així com la visualització i exportació d'informes per part de la responsable municipal del contracte. En qualsevol cas, des de l'Ajuntament es tindrà accés als documents que s'utilitzin per a la gestió i seguiment del servei, per a la seva consulta, de manera que la informació es trobi totalment actualitzada.

Sigui quin sigui el sistema utilitzat per al control i seguiment del servei, caldrà que, com a mínim, contingui la informació de les persones usuàries del servei, principals aspectes de cada cas, dedicacions en atenció directa, possibles incidències i les seves resolucions, inspeccions per part de l'adjudicatària, i les actes i documents corresponents a les inspeccions efectuades.

Puntualment hi haurà inspeccions per part de la responsable de l'adjudicatària, que tindran com a objectiu comprovar el grau de compliment de les prestacions tècniques i tasques estipulades en el present plec, pel que fa als rendiments i la forma d'execució de les feines. En les actes de les inspeccions de control, la responsable de la contractista valorarà el nivell dels serveis efectuats, i segons el resultat de les valoracions es proposaran mesures de correcció i els canvis necessaris amb l'objectiu de millorar el servei i aconseguir uns resultats òptims.

L'empresa deixarà constància per escrit, dels serveis i les inspeccions de control realitzades. Els comunicats i documents estaran a disposició i es lliuraran signats en format electrònic a la responsable de l'Ajuntament o persona en qui delegui.

L'Ajuntament també podrà verificar el compliment de la qualitat del servei quan ho cregui oportú, amb el control de les tasques efectuades, els principals paràmetres i la seva avaluació, mitjançant actes pròpies d'inspecció i control del servei.

En els serveis prestats pel contractista i les inspeccions que realitzi, hi podrà ser present el personal que l'Ajuntament consideri oportú. Sempre es comunicarà a la responsable del contractista aquest fet quan sigui de forma programada.



La tasca inspectora per part de l'Ajuntament tindrà tot el recolzament que sigui necessari per part de l'empresa adjudicatària, a fi i efecte de poder fer les actuacions i aplicar les mesures correctores que es determinin per aconseguir una millora continua en la qualitat i la prestació del servei.

7.4. Informes del servei

A més de les reunions trimestrals amb la responsable municipal del servei, durant el transcurs del present contracte, l'empresa adjudicatària tindrà a disposició i lliurarà de forma periòdica almenys els següents documents:

- **Comunicació setmanal:** en el últim dia laborable de la setmana, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar un comunicat en format digital amb les principals incidències del servei que afectin el personal i les persones usuàries. Aquest comunicat haurà d'incloure també el detall de les actuacions realitzades durant la setmana, així com els acords presos i les actuacions futures previstes per al mes en curs.
- **Comunicat mensual,** en els 5 dies següents es lliurarà un comunicat en format digital amb la relació detallada dels serveis prestats pel personal d'atenció directa, desglossat per persones usuàries, les tasques i activitats realitzades, un resum de les principals incidències del mes, grau de compliment i desviacions respecte la planificació, i quan se li demani, la relació nominal de treballadors (RNT) i la relació de liquidació de cotitzacions (RLC).
- **Informe trimestral,** en els 5 dies següents es lliurarà un informe en format digital amb el registre de persones usuàries, la relació dels indicadors i principals aspectes del servei, seguiment i control, compliments i desviaments del Pla de treball, i amb la planificació del següent trimestre. Aquest informe trimestral es lliurarà pel registre general de l'Ajuntament.
- **Memòria anual d'avaluació i d'impacte de les intervencions realitzades:** en els 10 dies següents a la finalització de cada any, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar, en format digital i pel registre general de l'Ajuntament, una memòria anual que inclogui la gestió del servei, el resum dels serveis prestats, els mitjans humans i tècnics emprats, l'avaluació dels plans de treball individuals, els indicadors de qualitat i els paràmetres de seguiment i control, així com l'evolució i la comparativa amb anys anteriors. La memòria haurà de recollir també l'avaluació de l'impacte social i comunitari de les intervencions realitzades, la formació efectuada pel personal, l'auditoria econòmica signada i validada i la resta d'aspectes, enquestes, valoracions i informació d'interès que s'hagin establert en el contracte.

La totalitat dels informes del servei es trobaran en format digital i editable, i seran accessibles en qualsevol moment en l'aplicació informàtica que s'utilitzi pel servei.

Correspondrà a l'Ajuntament la titularitat de la totalitat de documentació derivada de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari, individual o col·lectiu, públic o privat, que el contractista elabori o es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. En qualsevol cas, l'Ajuntament indicarà l'estructura, contingut i logotip que haurà de constar als documents, vestuari, i la imatge externa de l'empresa adjudicatària.

8. AUTORIA DELS TREBALLS



Donada la naturalesa del contracte, l'adjudicatari es trobarà inscrit en els registres necessaris davant els organismes i efectuarà les comunicacions i tràmits que correspongui. En cas que el contractista sigui una persona jurídica, haurà de justificar la seva constitució com a societat professional, l'objecte social de la qual es trobi relacionat amb l'objecte del contracte, amb la capacitat i solvència requerida.

L'autoria dels treballs durant la seva execució recau en l'empresa adjudicatària. Aquesta és la responsable de les prestacions i serveis realitzats.

El contractista haurà de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil amb una cobertura d'almenys quatre-cents cinquanta mil euros (450.000,00 €) per sinistre i any, i un sublímit per víctima d'almenys 150.000 €, o les que corresponguin per normativa, per tal de fer front a qualsevol fet del que es derivi responsabilitat per part de l'empresa adjudicatària.

En cas de produir-se un fet que derivés en un procés judicial, el contractista es veurà obligat a mantenir la pòlissa fins a la finalització del mateix per tal que aquesta cobreixi qualsevol cost que se'n derivi.

El contractista serà responsable, durant l'execució dels treballs, de tots els danys i perjudicis directes o indirectes, que es puguin ocasionar a qualsevol persona, propietat o servei públic o privat, com a conseqüència dels actes, omissions o negligències del personal al seu càrrec, o d'una deficient organització, protecció o senyalització de les actuacions realitzades.

Les propietats o serveis públics o privats que resultin danyats hauran d'ésser reparats al seu cost de manera immediata, restablint les seves condicions primitives. Les persones que resultin perjudicades hauran d'ésser compensades al seu cost, adequadament, d'acord amb la legislació vigent que sigui d'aplicació.

El contractista s'haurà de responsabilitzar solidàriament de les obligacions dels tercers contractistes per que fa a l'execució dels treballs subcontractats. La propietat quedarà aliena i al marge de les relacions entre el contractista i el subcontractista no essent responsable en cap cas per les conseqüències derivades del contracte que celebri aquell amb el segon, relacionant-se, per tant, exclusivament amb el contractista.

L'empresa adjudicatària resta obligada al compliment de la Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, el que assenyali el conveni sectorial en matèria de salut laboral, així com la totalitat de la normativa d'aplicació en matèria de prevenció de riscos laborals, coordinació d'activitats empresarials, i seguretat i salut.

El contractista disposarà de la documentació relativa a prevenció de riscos laborals de l'empresa, que haurà d'incloure com a mínim la següent documentació:

- Organització de la prevenció de riscos a l'empresa i còpia del contracte amb un servei de prevenció aliè, acta de constitució del servei de prevenció propi, acta de nomenament de treballadors designats o document que acrediti l'assumpció, per part de l'empresari, de l'activitat preventiva en matèria de riscos laborals i seguretat i salut en el treball.
- Avaluació de riscos de les tasques a realitzar i maquinaria que s'utilitzarà, i les mesures preventives a aplicar per evitar aquests riscos.
- Nomenament per escrit del responsable de seguretat i que actuarà com interlocutor amb l'Ajuntament, i la relació de treballadors destinats a fer les tasques objecte de contracte, aportant per cadascun d'ells:
 - Registres de lliurament d'informació en matèria de prevenció de riscos laborals.
 - Registres de formació en prevenció de riscos, adequats a les feines a realitzar.
 - Certificats d'aptitud mèdica corresponents al lloc de treball dins programa vigilància salut.
 - Relació d'equips de protecció individual (EPI) i registres de lliurament.



- Altra documentació que es demani, necessària per la correcta coordinació d'activitats empresarials (acusaments rebut, fitxa de coordinació, informació específica màquines, entre d'altres).

En compliment de l'establert en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, els treballadors que accedeixin a dades de caràcter personal de les persones usuàries hauran de complir el degut sigil professional i confidencialitat respecte als mateixos, i el contractista i subcontractistes tindran l'obligació de respectar la normativa vigent estatal i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, a més del que assenyali el conveni col·lectiu respecte a la protecció de dades de caràcter personal.

En el present contracte hi hauran dades personals especialment protegides, pel que l'adjudicatària no podrà aplicar ni utilitzar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés amb finalitats diferents a les de l'objecte del contracte i necessàries per a la seva execució. Tampoc podrà comunicar dades personals a tercers, ni tan sols per a la seva conservació.

En cap cas el contractista no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) dels usuaris del servei que les aportades per l'Ajuntament.

Sitges, a data de signatura electrònica