



Expedient: 2026/9593S  
Ref. Addic.:  
UO Responsable: D. de Programes d'Acció Social de Ciutat  
Assumpte: Contracte de servei de Provisió de places residencials en albergs, pensions i d'altres allotjaments a Badalona i part de l'Àrea metropolitana. (Negociat sense publicitat)  
Procediment: Incoació Expedient de Contractació (P1)  
Interessat/da:  
Representant:

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

### **1. JUSTIFICACIÓ**

L'Ajuntament de Badalona ha de donar resposta de manera immediata a situacions d'emergència social derivades de la pèrdua sobtada de l'habitatge o de la manca de recursos econòmics suficients de persones i famílies en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió residencial.

Aquestes situacions es produeixen de manera recurrent a la ciutat i requereixen la disponibilitat d'allotjament temporal d'urgència, amb caràcter no ajornable, que permeti garantir la cobertura de les necessitats bàsiques i la seguretat de les persones afectades mentre es treballa una alternativa residencial més estable amb el suport dels serveis socials municipals.

Els serveis socials de l'Ajuntament no disposen de recursos propis suficients ni d'una infraestructura adequada per assumir directament la provisió i la gestió d'aquest tipus d'allotjament amb la flexibilitat, immediatesa i disponibilitat necessàries, atesa la variabilitat de la demanda i la diversitat de perfils atesos.

En conseqüència, es fa necessari disposar d'un servei especialitzat de gestió i provisió d'allotjament temporal d'emergència que garanteixi la continuïtat del servei i permeti donar resposta adequada a les situacions d'urgència social que es presenten, en coherència amb la memòria justificativa de l'expedient i amb el procediment de contractació previst.

### **2. OBJECTE DEL CONTRACTE**

El present contracte té per objecte la selecció de l'empresa que s'encarregarà de la gestió en relació amb la provisió de places en hostals, pensions i pisos de la ciutat de Badalona i rodalies (municipis inclosos dins de la zona 1 de la xarxa de transports metropolitans de Barcelona, prioritàriament a Barcelona, Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, l'Hospitalet de Llobregat, Montcada i Reixac, Montgat, El Prat de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Santa Coloma de Gramenet, Tiana i Viladecans) per cobrir les necessitats bàsiques d'allotjament i alimentació i d'altres serveis complementaris definits en els plecs.

Atesa la demanda creixent de necessitats d'allotjament temporal d'estada limitada per cobrir les necessitats d'acolliment urgent i no ajornable de persones en exclusió social i d'aquelles establertes en espais sense títol habilitant (assentaments) en seguiment per l'Equip de Detecció i Atenció a les Persones sense sostre (EDAPSS) i pels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Badalona es proposa contractar amb un tercer la gestió de l'allotjament d'estada limitada de famílies i persones

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 16355270050602006771 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

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



vulnerables de Badalona.

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

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

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

- Gestió d'allotjament en hotels, hostals, pensions, residències, apartaments, habitatges d'ús turístic, albergs, cases de colònies, pisos compartits, habitatges en règim d'arrendament temporal i d'altres allotjaments temporals amb els serveis bàsics i complementaris detallats a les clàusules 4.2 i 4.3, respectivament del PPTP, tot garantint que els establiments compleixen els requisits, condicions i característiques establerts a la clàusula 4.5 del PPTP.
- Prestació, seguiment i gestió general del servei d'allotjament en coordinació contínua amb els responsables i professionals municipals referents o prescriptors.
- Compliment de la resta d'obligacions incloses al PPTP i al plec de clàusules administratives particulars (en endavant PCAP)

### 3. DURADA

La durada del present contracte s'estableix en un període màxim de dotze (12) mesos, a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte.

La durada del contracte es justifica per la naturalesa del servei, que dona resposta a situacions d'emergència social d'acolliment residencial urgent i temporal, així com per la necessitat de garantir la continuïtat del servei mentre es tramita el procediment de contractació que ha de donar cobertura estructural a aquesta prestació.

El present contracte resta vinculat a l'inici del contracte de serveis obert harmonitzat núm. 2024/17675B, de manera que, en el supòsit que aquest contracte es formalitzi amb anterioritat al termini màxim establert, el present contracte quedarà resolt automàticament, atès que la necessitat quedaria coberta pel nou contracte.

No es preveu la possibilitat de pròrroga del contracte.

### 4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

#### 4.1. Objectius del servei

L'objectiu bàsic del present contracte és la cobertura d'una necessitat peremptòria d'allotjament temporal de les persones usuàries que han sofert una situació d'emergència social, econòmica o climàtica que ha comportat la pèrdua o la impossibilitat temporal de disposar d'un domicili per subsistir.

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 16355270050602006771 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

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



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

- Contribuir a l'estabilitat de la persona usuària acollida i evitar major deteriorament de les condicions de vida de les persones o famílies més fràgils o vulnerables.
- Garantir la seguretat i integritat de persones sense recursos que han patit situacions de violència.
- Mantenir el nucli familiar unit, en convivència, respectant un mínim d'una persona adulta a càrrec dels fills i filles.
- Garantir el dret a la intimitat i la vida privada de les persones usuàries.
- Garantir el dret a l'accés a l'educació dels infants escolaritzats prioritzant els allotjaments a prop dels seus centres educatius i els serveis complementaris d'aquests allotjaments, com sales on els infants puguin estudiar, disponibilitat de taules per fer els deures, accés a internet, entre d'altres.
- Garantir que el servei és respectuós amb els drets dels infants i dels adolescents recollits a la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència de la Generalitat.
- Afavorir el manteniment de la proximitat de les persones usuàries a les seves xarxes socials i familiars, fent prevaldre els allotjaments propers a l'entorn on vivia la persona usuària, o amb una bona comunicació en transport públic (especialment per a famílies amb infants).
- Difondre i fomentar l'ús de les normes de convivència social dins dels allotjaments i el seu entorn, que preparin la persona usuària per reinserir-se o conviure en entorns més normalitzats i en allotjaments de caràcter menys temporal.
- Donar compliment al pla de treball pactat amb el seu referent social municipal.

#### 4.2. Serveis bàsics objecte d'aquest contracte

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

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

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

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

Per a altres tipus d'allotjaments com apartaments i habitatges d'ús turístic amb cuina, apartaments, albergs i cases de colònies amb cuina compartida i/o sala menjador compartida, lloguers d'habitatges, entre d'altres, els serveis bàsics objecte d'aquest contracte inclouran l'ús de la cuina i dels estris de



cuina, tant les de règim exclusiu com les compartides, així com d'altres elements com sales compartides, etc.

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

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

L'adjudicatària haurà de comunicar les absències de pernотacions, així com també la no utilització de règim d'alimentació establert (AD, MP, PC) i indicar-ne el motiu que ho justifiqui. En el cas d'apartaments, habitatges turístics i habitatges en règim d'arrendament, l'adjudicatària haurà d'establir un sistema de control per conèixer les absències.

### 4.3. Serveis complementaris

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

#### 4.3.1. Serveis sense cap cost econòmic per a l'Administració:

- **Bressol:** en cas d'infants menors de 3 anys es podrà demanar aquest servei que no ha de suposar cap cost econòmic addicional per a l'Administració.
- **Llit de baranes:** en cas d'infants fins a 12 anys o persones que per algun motiu fonamentat ho necessitin, que no ha de suposar cap cost econòmic addicional per a l'Administració.
- **Consigna:** Quan una persona causi baixa de l'allotjament, podrà deixar les seves pertinences en consigna durant un màxim de 48 hores, sense cost per a l'Administració, d'acord amb un protocol que reguli la custòdia i informi de les conseqüències de no retirar-les dins d'aquest termini.

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

#### 4.3.2. Serveis amb cost econòmic addicional per a l'Administració:

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

De 1 a 4 persones, 1 bugada setmanal

De 4 a 8 persones, 2 bugades setmanals

Més de 8 persones, 3 bugades setmanals

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

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 16355270050602006771 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

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



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

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

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

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

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

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

- **Llit addicional:** En cas d'infants de fins a 12 anys, es podrà demanar el servei d'un llit addicional, si es valora aquesta opció per part del professional derivant, i no haurà de suposar un cost superior a l'indicat en el valor del servei complementari referenciat al punt 11.1.2 de la memòria.
- **Alimentació addicional:** En cas d'infants fins a 12 anys, es podrà demanar el servei de complement a l'alimentació, si per algun motiu justificat es necessita, i no haurà de suposar un cost superior a l'indicat a la memòria.

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

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

#### 4.4. Persones destinatàries del servei

Persones ateses pels serveis socials municipals que, per situacions d'urgència, emergència o vulnerabilitat social, no disposen d'allotjament, recursos econòmics ni xarxa de suport, i a les quals, a criteri dels professionals derivants, se'ls ofereix un allotjament temporal mentre es treballa una solució estable.

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



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

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

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

Unitats de convivència formades per persones majors de 65 anys.

Existència de menors d'edat i dones embarassades.

Existència de persones amb discapacitat o presència de malaltia greu.

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

Persones migrades i refugiades.

Altres situacions a criteri del personal professional municipal.

Les necessitats d'acolliment es cobriran mitjançant estades temporals amb una durada màxima de sis mesos, amb les excepcions previstes en aquest plec.

Els allotjaments facilitats per l'adjudicatària hauran d'adaptar-se a les necessitats específiques de les persones usuàries, tant en situacions d'urgència com posteriorment, garantint l'accessibilitat i l'adequació a situacions de dependència, diversitat funcional, problemes de convivència o altres circumstàncies personals o familiars.

El servei derivant detallarà, mitjançant una fitxa de sol·licitud, les característiques i necessitats concretes de les persones usuàries. L'adjudicatària disposarà d'una relació d'establiments categoritzats que permeti donar resposta a aquestes necessitats.

Els serveis bàsics inclosos seran l'allotjament o l'allotjament amb manutenció, i els serveis complementaris comprendran, entre d'altres, la bugaderia, el transport en casos específics i els previstos en aquest Plec.

En l'execució del contracte no serà aplicable l'impost sobre les estades en establiments turístics, d'acord amb l'exempció prevista a l'article 27.1 de la Llei 5/2017.

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

### 4.5. Característiques de les places

Ubicació dels allotjaments

- Les places s'hauran de situar preferentment al municipi de Badalona.
- En cas de no ser possible, es podran situar en municipis de la zona 1 tarifària del sistema integrat de transport públic de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, per facilitar la mobilitat i el manteniment de vincles personals i amb serveis.
- Els allotjaments estaran preferentment ubicats a un màxim de 5 minuts a peu d'una parada de transport públic.

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 16355270050602006771 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

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



- Es podran requerir allotjaments en zones concretes o fora de la zona 1, quan així ho indiquin criteris tècnics especificats a la sol·licitud.
- La zona 1 inclou: Barcelona, Badalona, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, l'Hospitalet de Llobregat, Montcada i Reixac, Montgat, el Prat de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Santa Coloma de Gramenet, Tiana i Viladecans.

### Requisits legals i de qualitat

- Els allotjaments hauran de complir la normativa turística vigent a Catalunya (Llei 13/2002 i Decret 75/2020).
- L'adjudicatària haurà de fer comprovacions periòdiques per garantir un allotjament digne i adequat a l'objecte del contracte.
- L'adjudicatària i tots els establiments hauran de disposar de la llicència d'activitat vigent.
- Caldrà disposar de servei de recepció i/o seguretat a l'accés, excepte en habitatges d'ús turístic sense consergeria.

#### Assignació i validació dels allotjaments

- El servei social referent es reserva el dret de sol·licitar un allotjament concret o refusar-lo per motius d'adequació o seguretat.
- Les persones usuàries hauran de signar una fitxa d'acord amb les condicions d'ús, drets i obligacions de l'establiment, amb informació sobre les conseqüències de l'incompliment.

### Capacitat, tipologia i accessibilitat

- L'adjudicatària haurà de disposar d'habitacions i habitatges d'1 a 6 places, així com allotjaments per a unitats familiars.
- Els allotjaments familiars seran preferentment apartaments o similars, per garantir la intimitat, especialment en casos de violència domèstica.
- Es podrà permetre compartir habitacions quan sigui adequat, amb validació expressa del professional municipal.
- Per a famílies amb infants, serà preferent que les habitacions disposin de bany privat.
- Caldrà disposar de places adaptades per a persones amb mobilitat reduïda o diversitat funcional.
- L'adjudicatària haurà d'informar del tipus d'habitacions assignades a unitats familiars per verificar l'aplicació correcta dels descomptes del PCAP.

### Alimentació i manutenció

- Els establiments hauran d'oferir el règim sol·licitat (NA, AE, MP, PC).
- Els menús hauran de ser equilibrats, variats i adaptats a l'edat, situació mèdica (al·lèrgies, celiàquia, intoleràncies), i a criteris culturals, ètics o religiosos (p. ex. halal).
- El tècnic municipal farà constar aquestes necessitats a la fitxa de sol·licitud.
- Els àpats es realitzaran dins del mateix establiment o, per a famílies amb infants o persones grans, en un espai situat a un màxim de 100 metres, excepte autorització expressa del servei derivant.

### Equipaments mínims

- Els establiments hauran de disposar d'espai per escalfar aliments, amb microones i, en el cas de nadons (fins a 3 anys), escalfabiberons.



### Neteja, manteniment i higiene

- Provisió de roba de llit i tovalloles, amb un canvi mínim setmanal.
- Com a mínim, dues neteges setmanals de les habitacions.
- Neteja diària de les zones comunes i compartides.
- Manteniment constant de les habitacions i reparació dels desperfectes derivats de l'ús normal.
- Aplicació de les mesures necessàries en cas de situacions sanitàries.
- Subministrament de sabó de mans i corporal i, si escau, material sanitari (hidrogel, mascaretes, termòmetres, etc.).

### Personal, llengües i intervenció social

- Els allotjaments hauran de disposar de personal que pugui atendre com a mínim en català i castellà.
- Es valorarà l'atenció en altres llengües, especialment anglès i francès.
- S'haurà de permetre l'accés acreditat de mediadors interculturals, traductors i professionals dels serveis socials per a tasques d'acompanyament, intervenció social o educativa.
- L'establiment haurà de conèixer i respectar les necessitats especials per raó d'edat, discapacitat o factors culturals.

### Serveis complementaris

- L'empresa adjudicatària haurà de garantir un servei de bugaderia per a les persones usuàries, prèvia sol·licitud dels serveis socials municipals.

## 4.6. Procediment

### 4.6.1. Sol·licitud

- La sol·licitud ordinària dels serveis objecte del contracte es podrà efectuar de dilluns a divendres, en horari de 8.00 a 16.00 hores, per part de les persones autoritzades, mitjançant l'enviament d'un correu electrònic a l'adreça facilitada per l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament.
- L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament un **telèfon de contacte** per comunicar qualsevol incidència relacionada amb la prestació dels serveis durant la vigència del contracte.
- L'empresa adjudicatària haurà de confirmar de manera immediata la correcta recepció de cada sol·licitud mitjançant correu electrònic o un altre mecanisme equivalent.
- Cada sol·licitud haurà d'incloure, com a mínim:
  - la durada prevista de l'estada;
  - el nombre de persones i d'habitacions;
  - el règim d'estada;
  - els requeriments específics de l'habitació;
  - els requeriments d'ubicació, si escau;
  - la necessitat, si escau, del servei de bugaderia.
- La tramitació de les sol·licituds s'haurà de realitzar d'acord amb el model establert a l'annex del Plec, que es remetrà a l'adjudicatària com a document adjunt per correu electrònic.



- Les dades de les persones usuàries, dels serveis contractats i de qualsevol altra informació necessària per al seguiment de la prestació s'hauran de registrar en format digital des de l'inici del contracte.
- Aquesta informació serà gestionada i emmagatzemada per l'adjudicatària mitjançant un sistema d'informació accessible via web o aplicació informàtica, que permeti el seguiment dels serveis.
- El sistema d'informació serà l'eina utilitzada per a la facturació mensual i per a l'elaboració del corresponent annex justificatiu.
- Des de l'entrada de les persones usuàries al dispositiu d'acollida, no es podrà efectuar més d'un canvi d'allotjament dins del mateix mes.
- En el cas d'estades sense data de sortida definida, qualsevol canvi d'allotjament haurà de ser prèviament autoritzat pel servei referent, i no es podrà realitzar més d'un canvi en el termini de dos mesos.
- Quan el canvi d'allotjament sigui sol·licitat pel servei referent o prescriptor, el cost anirà a càrrec de l'Administració.
- Quan el canvi respongui a causes internes de l'adjudicatària, i sigui validat per l'Administració, el cost anirà a càrrec de la pròpia adjudicatària, que haurà d'informar degudament les persones usuàries mitjançant els corresponents comunicats als establiments.
- Abans de l'arribada de la persona usuària a l'establiment, l'adjudicatària haurà d'assegurar la confirmació telefònica prèvia de l'allotjament.
- En cas que es produeixi qualsevol incidència, inclosa una reserva errònia, i la persona usuària arribi a l'establiment sense notificació prèvia, l'adjudicatària haurà de fer una confirmació immediata i garantir l'atenció de la persona tant pel que fa a l'allotjament com al servei d'alimentació.

### 4.6.2. Assignació de l'allotjament

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

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

Aquests terminis tenen la consideració de **terminis màxims ordinaris d'execució** i constitueixen el **llindar de referència mínim** a partir del qual es podran formular, si escau, millores en l'oferta.

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

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

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

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 16355270050602006771 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

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



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

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

### 4.6.3. Estada de les persones usuàries

- El servei social municipal sol·licitant indicarà a la sol·licitud de plaça una previsió de la durada de l'estada, amb un màxim ordinari de sis (6) mesos, llevat que, per criteri tècnic degudament justificat, es prescriuï una durada superior.
- En el cas de previsions d'estades llargues, els professionals municipals referents hauran de revisar cada dos (2) mesos la temporalitat inicialment prevista, per verificar si es manté o s'ha de modificar; qualsevol modificació s'haurà de comunicar a l'adjudicatària.
- Quan es produeixi un canvi substancial en la previsió de l'estada, aquest s'haurà de comunicar mitjançant correu electrònic, amb les dades anonimitzades de la persona allotjada, indicant l'establiment, el codi de reserva i la nova previsió temporal.
- Qualsevol incidència rellevant durant l'estada serà comunicada per l'adjudicatària, que centralitzarà totes les incidències, mitjançant correu electrònic al servei municipal de referència.
- Sempre que l'Ajuntament ho requereixi, els establiments hauran de permetre l'accés d'un/a professional per donar suport a la persona o unitat familiar allotjada.
- L'adjudicatària haurà de remetre setmanalment un llistat de les incidències produïdes; no obstant això, en funció de la gravetat, la comunicació s'haurà de fer el mateix dia en què es produeixi la incidència.
- L'adjudicatària haurà de comunicar al servei referent, sempre que sigui possible la mateixa nit o, com a màxim, l'endemà, la no pernoctació d'una persona allotjada, així com qualsevol altra incidència associada.
- En funció del tipus d'incidència, l'Ajuntament podrà resoldre la situació o sol·licitar un canvi d'establiment, d'acord amb el que estableixen els punts 15 i 16 del Reglament dels Serveis d'Estada Limitada.
- En situacions d'urgència, el canvi d'allotjament s'haurà de realitzar el mateix dia, respectant els terminis d'assignació previstos en aquest Plec.
- En la resta de supòsits, el termini màxim per a l'assignació de la nova plaça serà de setanta-dues (72) hores.
- En tots els casos, s'haurà de tramitar la baixa de l'establiment anterior.
- No es podran facturar dos establiments per una mateixa persona usuària en un mateix dia.

### 4.6.4. Comunicació de baixa del servei

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

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



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

### 4.6.5. Causes de baixa de les persones usuàries a instància de l'adjudicatària

L'adjudicatària podrà sol·licitar la baixa de les persones usuàries, prèvia comunicació al servei municipal referent per les causes següents:

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

### 4.7. Obligacions de l'adjudicatària pel que fa a l'allotjament i l'estada de les persones usuàries

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

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

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

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

### 4.8. Personal autoritzat per fer la sol·licitud del servei

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

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

## 5. INFORMES, VALORACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES I FACTURACIÓ

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 16355270050602006771 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

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



### 5.1. Informes

L'Ajuntament haurà de disposar en tot moment de, com a mínim, els indicadors següents de les persones usuàries del servei:

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

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

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

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

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

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

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

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

### 5.2. Valoració de la satisfacció de la persona usuària

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

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

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

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



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

### 5.3. Facturació

#### Periodicitat i presentació

La facturació es presentarà mensualment, a mes vençut en format electrònic vàlid, amb referència a l'expedient, període facturat i dades identificatives del contracte.

#### Desglossament mínim obligatori de la factura

Es desglossen com a mínim els blocs següents, amb unitats, preu unitari, import parcial i totals:

##### A. Serveis bàsics (allotjament i manutenció)

- Règim: NA / AE / MP / PC (un registre per règim).
- Establiment i tipologia: hotel/hostal/pensió/alberg/apartament.
- Període i nits: dates d'entrada/sortida, nits facturables.
- Persones i franges d'edat: nombre de persones per franja especificada en aquest Plec.
- Alimentació 2-<4 (bàsic): import segons preus vigents o 0,00 € si hi ha millora a cost zero (diferenciat).
- Absències: relació de pernотacions no efectuades i de règims d'alimentació no utilitzats (NA/AE/MP/PC).

##### B. Serveis complementaris

- Sense cost
  - Bressol (<3 anys): estada, establiment, dates, quantitat.
  - Llit de baranes (≤12 anys o necessitat justificada): estada, establiment, dates, quantitat.
  - Consigna (≤48 h): establiment, dates/hores d'alta i retirada, estada.
- Amb cost
  - Bugaderia: Número de bugades setmanals per tram de persones usuàries segons el que s'estableix a aquest Plec.
  - Transport (Mod. 1/2/3): data/hora petició i servei (≤1 h), origen/destinació, nombre persones, unitats × preu.
  - Llit addicional (≤12 anys): estada, dates, unitats × preu.
  - Alimentació addicional (≤12 anys): estada, dates, unitats × preu.

### 6. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT

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

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

### 7. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 16355270050602006771 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

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



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

- Disposar d'una organització adequada per executar, amb eficàcia i eficiència, les funcions objecte del contracte.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat de la gestió, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec.
- Tenir contractada i mantenir vigent durant tot el període de contracte una pòlissa d'assegurança que cobreixi les contingències que es puguin produir en la realització de l'objecte del contracte.
- L'empresa adjudicatària ha de complir amb la normativa de prevenció de riscos laborals.
- Disposar d'un sistema d'informació dels serveis contractats accessible mitjançant una aplicació web o sistema informàtic dissenyat per garantir el seguiment de la prestació del servei, amb el suficient nivell de detall, que inclogui també els indicadors i dades indicats a les clàusules d'aquest Plec.
- Disposar d'un sistema de central de reserves disponible les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, per atendre i donar resposta a qualsevol emergència sense que s'admeti, en cap cas, la utilització locucions automàtiques.
- Adequar al màxim l'allotjament a les necessitats de la persona usuària.
- Aconseguir en cada allotjament les millors condicions. Quant als preus, quan l'adjudicatària disposi de tarifes no publicades o ofertes d'intermediaris comercials o altres canals de compres que millorin les ofertes publicades, està obligada a aplicar-les.
- Facilitar el seguiment de la correcta gestió del contracte al Servei de Serveis Socials.
- Garantir la continuïtat del servei durant la vigència del contracte.
- Comunicar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Canalitzar cap a la Direcció de Serveis Socials qualsevol demanda de representació del servei en els mitjans de comunicació.
- Aportar, amb caràcter mensual, un llistat en el qual s'especifiqui el nombre d'estades efectives indicant la data de sol·licitud, el codi de reserva, la tipologia d'estada, el nom de l'establiment i els serveis complementaris.
- Aportar, amb caràcter setmanal, un llistat d'incidències.
- Presentar els informes i memòries especificats a aquest Plec.

### 8. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

- Controlar de forma permanent el desenvolupament del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant i auditar qualsevol aspecte relatiu a aquest.
- Validar totalment o parcialment els serveis realitzats d'acord a les conclusions de les reunions periòdiques de revisió de la informació de control d'execució i nivell de qualitat del servei.
- Ordenar les modificacions en el desenvolupament del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats al manual de procediments. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del servei, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents. Sol·licitar a l'adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents. Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
- Garantir l'autonomia de prestació de l'adjudicatària en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions tècniques.



- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.

### 9. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament i del Consell, General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, així com la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, en tot allò que no sigui incompatible amb el RGPD.

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

- Tractarà les dades personals seguint únicament les instruccions documentades del responsable, fins i tot pel que fa a transferències de dades a un tercer país/organització internacional (a excepció que estigui obligat a fer aquesta transferència pel Dret de la Unió o dels Estats membres).
- En cap cas podrà variar les finalitats i l'ús de les dades ni les podrà utilitzar per a les seves pròpies finalitats.
- Garantirà que les persones autoritzades al tractament de dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat estatutària.
- D'acord amb l'art. 32 del RGPD prendrà totes les mesures necessàries per a la seguretat del tractament, incloent entre d'altres:
  - La pseudonimització i el xifrat de dades personals.
  - La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
  - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida en cas d'incident físic o tècnic.
  - Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
  - Per tal d'avaluar l'adequació del nivell de seguretat, tindrà particularment en compte els riscos que presenti el tractament de les dades com a conseqüència de la destrucció, pèrdua o alteració accidental o il·lícita de dades personals trameses, conservades o tractades d'altra forma, o la comunicació o accés no autoritzats a les dades esmentades.
- Assistirà al responsable en la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats així com també als requeriments de les autoritats de control.
- Ajudarà al responsable a garantir el compliment de les obligacions establertes als articles 32 a 36 del RGPD, les quals es concreten en:
  - Seguretat del tractament.
  - Notificació de violació de la seguretat de les dades personals a l'autoritat de control.
  - Comunicació d'una violació de la seguretat de les dades personals de l'interessat.
  - Avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades.
  - Consulta prèvia a l'autoritat de control.
- Suprimirà o tornarà totes les dades personals en finalitzar la prestació dels serveis del tractament d'acord amb les instruccions que rebí de l'Ajuntament i suprimirà les còpies

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 16355270050602006771 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

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



existents (tret que el Dret de la Unió o dels Estats membres requereixin la conservació per un temps definit).

- Posarà a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions, incloent si s'escau, un resum executiu de la seva auditoria (en cas que sigui preceptiu).
- Permetrà i contribuirà a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o auditor autoritzat per aquest.
- Si considera que una instrucció del responsable infringeix el RGPD o altres disposicions en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informarà immediatament al responsable.
- Si l'encarregat infringeix la normativa de protecció de dades vigent (RGPD, LOPD...) serà considerat responsable del tractament.

### 10. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament, en concret, al Servei de Serveis Socials. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

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

**Signatures requerides:**

**Perfil Signatari-Data de signatura**

---