



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULEN ELS SERVEIS DE SUPORT PER A LA GESTIÓ D'INTERVENCIÓ EN EL PARC PÚBLIC DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE L'HABITATGE I REHABILITACIÓ DE BARCELONA

1. OBJECTE DEL PLEC

El present plec té com a objecte la prestació dels serveis relacionada amb la gestió d'intervenció des del moment de l'adjudicació de l'habitatge fins el moment de la seva recuperació.

El contracte té com a finalitat atendre les necessitats de gestió de caràcter derivades de l'accés a l'habitatge i de la relació contractual amb el seu titular.

La relació d'unitats afectades i la seva distribució per zones es troben a l'Annex 1 d'aquest plec.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.

El servei de suport a la gestió d'intervenció en el parc públic de l'IMHAB inclou, amb caràcter general:

1. VISITES HABITATGES :

a. Obra nova:

- Acompanyament visita pis mostra.
- Acompanyament visita habitatges escollit.
- Recollir signatura conformitat visita.
- Lliurament de documentació.
- Comunicació d'incidències.

b. Habitatges en rotació i compres

- Acompanyament visita a habitatge adjudicat.
- Recollir signatura conformitat visita.
- Lliurament de documentació, si cal.
- Comunicació d'incidències.

2. VISITES LOCALS

- Acompanyament a la visita dels locals i visita de local escollit.
- Control accés als locals.
- Recollir signatura de conformitat de la visita.
- Recollir incidències de la visita.
- Lliurament de documentació



3. VISITES APARCAMENTS

- Acompanyament a la visita de l'aparcament i a la visita de la plaça escollida. Aquestes visites també es podran dur de manera col·lectiva.
- Control d'accés a l'aparcament
- Recollir signatura de conformitat de la visita
- Recollir incidències de la visita
- Lliurament de documentació.

4. SUPORT GESTIÓ A L'USUARI, les tasques a realitzar seran amb caràcter general:

- Rebre i revisar els expedients amb la documentació derivada des de l'IMHAB.
- Elaborar i notificar els requeriments de documentació, si s'escau.
- Tramitar i realitzar la proposta de resolució dels expedients
- Anàlisi, tramitació i resposta d'instàncies presentades pels usuaris per qualsevol mitjà.
- Escanejar i arxivar els expedients i la documentació relativa a les gestions realitzades
- Informació i acompanyament pagaments (portal usuari).
- Fixar amb l'adjudicatari data de compareixença
- Redactar el contractes segons els models aportats des de l'IMHAB i traslladar-los per a la signatura del Gerent.
- Atenció presencial a l'acte de signatura del contracte.
- Totes aquelles accions necessàries en la tramitació d'aquest servei que acordi l'IMHAB.

5. Tasques del coordinador/a

- Dirigir i fer seguiment de les obligacions contractuals i desenvolupament del servei
- Gestionar i organitzar les tasques
- Coordinar actuacions d'equip de treball
- Supervisar i avaluar el servei i fer propostes de millora per a la correcta execució
- Establir i actualitzar protocols de gestió de l'equip
- Donar suport tècnic i a la gestió administrativa en funció de les carregues de treball de l'equip
- Elaborar i actualitzar documentació per a la formació de l'equip.
- Interlocució amb el responsable de l'IMHAB.

3. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El servei de visites d'habitatges, locals i aparcaments i el servei de suport a la gestió de l'usuari dependrà funcionalment de la Direcció de Serveis de Gestió del Parc Públic pel qual l'empresa contractista haurà de seguir les instruccions sobre l'execució que es determinin des d'aquesta direcció, mitjançant la persona responsable del contracte.



La persona responsable del contracte és l'interlocutor amb la contractista, i te atribuïdes les funcions d'inspecció i control del correcte compliment del contracte. Per tal d'assegurar la prestació del servei, la persona responsable del contracte comprovarà el compliment per part de la contractista de les obligacions socials i laborals que estableix la legislació vigent.

L'empresa contractista haurà de nomenar a una de les persones que executin el servei objecte del contracte com a coordinador/a, que actuarà com a interlocutor/a amb la persona responsable del contracte.

El contractista haurà de presentar, com a mínim amb caràcter mensual, el model d'informes i d'indicadors, en els terminis establerts d'acord amb les necessitats del servei, que es sol·licitin per part de la Direcció de Serveis de Gestió del Parc Públic.

L'empresa contractista haurà d'aportar els mitjans personals necessaris per a la correcta execució del servei objecte del contracte.

L'equip responsable de l'execució del present contracte serà contractat per compte i risc de l'empresa que resulti adjudicatària, sense que s'estableixi cap relació laboral amb l'IMHAB.

L'empresa adjudicatària desenvoluparà les tasques encomanades a les seves dependències, amb excepció dels actes de signatura que podran ser:

- A les dependències de l'IMHAB, en horari de dilluns a dimecres de 15:30 a 19:00 hores.
- A la mateixa finca objecte del contracte, en horari de dilluns a divendres de 9:00 a 14:30 i de 15:30 a 19:00 i dissabtes de 9:00 a 14:00
- A qualsevol altre que es determini des de la direcció de l'IMHAB.

En els actes de signatura els treballadors hauran d'anar degudament identificats

4. DIMENSIONAMENT DEL SERVEI

El nombre total de gestions a realitzar es podrà veure incrementat o disminuït, fet que modificarà l'import del contracte d'acord amb l'establert a la clàusula 22 del PCAP. Aquest increment o disminució vindrà determinat per la previsió de lliurament de l'obra nova, per la rotació dels habitatges, que es desigual durant l'any, i per les compres d'habitatges o finques.

La previsió de visites i lliuraments d'habitatges, locals i aparcaments esta especificada a l'ANNEX 1.

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb els objectius marcats de tal manera que haurà de donar suport amb recursos addicionals segons les carregues addicionals.



5. SUBSTITUCIONS DE BAIXES I VACANCES

L'empresa contractista està obligada a mantenir els mateixos recursos personals durant la vigència del contracte. Caldrà preveure un sistema que garanteixi la continuïtat del servei davant de situacions de substitucions per absències de manera que el servei no quedi desatès per un temps superior a cinc dies laborals.

L'empresa contractista haurà d'avisar a l'IMHAB de qualsevol canvi que es produeixi en les persones que executen el contracte.

6. INFRAESTRUCTURA

La prestació del servei objecte d'aquest contracte es realitzarà en les dependències de l'empresa contractista excepte en els casos establerts a la clàusula 3 del present plec.

L'empresa contractista haurà d'aportar els equips de comunicació necessaris per a la coordinació amb la persona responsable del contracte de l'IMHAB quan sigui necessari en horari de servei.

Es responsabilitat de l'empresa adjudicatària el compliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball.

L'IMHAB facilitarà a l'adjudicatari les aplicacions informàtiques específiques sistemes d'ofimàtica del servei que siguin necessàries per al desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària utilitzarà les dades que provenen d'aquestes aplicacions o sistemes d'ofimàtica d'acord amb el que estableixen les clàusules 30 i 31 del plec de clàusules administratives particulars, relatives a la confidencialitat i a la protecció de dades.

Aniran a càrrec de l'empresa contractista el mobiliari, la telefonia i els aparells informàtics (hardware i software).

Aquests recursos també aniran a càrrec de l'empresa contractista, en les gestions de suport a l'usuari que es realitzin a la mateixa finca, o lloc determinat des de l'IMHAB d'acord amb la clàusula tercera del present plec, excepte quan aquesta atenció es faci des de les oficines de l'IMHAB.



7. COORDINACIÓ

Es faran reunions setmanals entre la persona coordinadora de l'empresa contractista i la persona responsable del contracte de l'IMHAB, sense perjudici de la relació i contacte habitual per situacions puntuals que necessitin d'atenció immediata. En aquestes reunions s'hauran de presentar els indicadors d'activitat i la situació de les gestions.

La persona coordinadora del servei presentarà setmanalment, o en les terminis establerts a l'efecte, els indicadors i els informes que es designin i assistirà a totes les reunions a les que se'l requereixi.

Mensualment l'empresa adjudicatària presentarà un resum dels acords adoptats i el percentatge d'assoliment d'aquests.

8. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.

Amb independència de les obligacions que s'estableixin en aquest plec o en el plec de clàusules administratives particulars, l'empresa adjudicatària haurà de:

1. Nomenar un responsable del contracte adjudicat, que haurà de supervisar el seu compliment i haurà d'assistir a les reunions d'estratègia i totes aqueles que se'l requereixi.
2. L'empresa adjudicatària es compromet a portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda eficiència, eficàcia i qualitat. Haurà de presentar la documentació que es determini per part de l'IMHAB per a poder planificar i controlar l'activitat i funcionament del servei.
3. Comunicar de forma immediata al responsable de l'IMHAB de l'existència d'alguna incidència que afecti o pugui afectar a la prestació del servei.
4. Adequar al llarg de la vigència del contracte l'organització, recursos i funcions d'acord amb les necessitats del servei i en funció dels objectius que s'estableixin.
5. Descriure els sistemes de control i seguiment que utilitzarà per garantir la correcta execució del contracte, així com informar puntualment del desenvolupament dels treballs i incidències que puguin produir-se.
6. Facilitar la inspecció, seguiment i avaluació per part de l'IMHAB dels resultats de la gestió del servei i corregir qualsevol deficiència que aquest detecti.
7. Custodiar la documentació pròpia del servei seguint els criteris, instruccions i normatives que estipuli IMHAB.
8. Aportar tot el personal necessari per a la realització de tots els tràmits i es compromet a substituir les absències per vacances baixes i permisos i conciliacions familiars.

Els períodes de vacances, baixes, permisos i conciliacions familiars a que tingui dret el personal de l'adjudicatària d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació del servei.

Les substitucions per suplència o necessitats del servei tampoc eximeixen de la realització de les prestacions encomanades.



9. L'equip responsable de l'execució del contracte, aportats per l'empresa adjudicatària, dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquells i l'IMHAB existeixi cap vincle funcional ni laboral.

Aquest personal treballarà a les ordres de l'empresa adjudicatària, la qual vetllarà pel correcte compliment de les condicions de la gestió.

10. Realitzar els informes de seguiment i de gestió de manera periòdica així com l'informe final de gestió i traspàs del servei per garantir la correcta execució del mateix.

Haurà de facilitar amb la periodicitat i forma que es determini, els informes i les dades sobre l'activitat i el desenvolupament del servei.

11. Qualsevol altra obligació que estableixi la legislació vigent que garanteixi la correcta prestació del servei.

9. OBLIGACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE L'HABITATGE I REHABILITACIÓ DE BARCELONA

L'IMHAB garantirà la realització de les tasques encomanades a les persones a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Per al servei de visites a habitatges, locals i aparcaments, facilitarà les claus d'accés, la relació d'usuaris convocats, plànols de la finca, així com qualsevol altra eina que pugui necessitar.

Pel al servei de suport a l'atenció de l'usuari facilitarà l'equipament informàtic, telefonia, utilitatge i estris necessaris per a l'atenció a les dependències de l'IMHAB.

10. FACTURACIÓ I ALBARANS

10.1.- Les certificacions es realitzaran per separat segons sigui manteniment preventiu- correctiu. S'haurà d'incorporar el comprovant de la feina feta, signada per l'usuari representant dels veïns on s'hagi executat el manteniment, indicant nom i telèfon de contacte, especificant hora d'entrada i hora de sortida i la feina realitzada.

SERÀ NECESSARI A L'ALBARÀ ADJUNTAR FOTOS A L'ORDRE DE TREBALL, SOBRETOT EN ELS CASOS DE VANDALISME.

Autoritzada la tasca pel responsable del contracte, la empresa adjudicatària disposarà del temps legal per emetre la factura electrònica pertinent, que haurà de ser fins el dia 10 de cada mes per a la seva tramitació a l'IMHAB. Tot allò a compte de la liquidació final podent-se esmenar errors posteriorment.

No s'abonaran aquells treballs de manteniment preventiu que per impossibilitat d'accés o per indicació dels tècnics de l'IMHAB no s'hagin executat.

10.2.- La data de **presentació** de les factures serà sempre, sense excepcions, **de l'1 al 10 de cada mes**.

10.3.- La presentació de les factures es farà mitjançant un del tres procediments possibles, que s'especifiquen:



C. Doctor Aiguader, 36
08003 Barcelona
93 291 85 00
imhab@imhab.cat
www.habitatge.barcelona

10.3.1.- Plataforma oficial de recepció de factures per a les factures electròniques (Llei 25/2013, de 27 de desembre).

L'IMHAB està adherit a la plataforma e.FACT del Consorci Administració Oberta de Catalunya. Plataforma 0443.

Codi d'adreçament: 04430ESP5801915I000001

Enllaç de la bústia de lliurament de factures: <https://efact.eacat.cat/bustia?emisorId=746>

(Mirar informació full adjunt)

10.3.2.- En format pdf, al nostre web www.pmhb.cat - [areaproveïdors](#)

Aquest sistema permet l'entrada a través d'internet les 24 hores del dia. El sistema retornarà còpia de la factura enregistrada.

10.4.- La data de presentació de les factures, no superarà en més de 3 dies la data de factura

10.5.- No s'admetrà cap factura en la que no consti la adreça exacta on s'han realitzat els treballs

10.6.- El pagament de les factures es fa mitjançant transferència bancària, per la qual cosa cal que es faci constar a totes les factures el número IBAN del compte en que volen que es faci el pagament.

10.7.- Amb la primera factura s'haurà d'aportar el certificat positiu de contractistes i subcontractistes, emès per l'Agència Tributària en compliment de l'art. 43.1.f, de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, el qual haurà d'estar vigent en el moment del venciment de les factures.

11. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

La representació externa correspon a l'IMHAB, tant amb entitats, institucions, organismes, persones, com amb els mitjans de comunicació. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions per atribució de funcions que no li són pròpies.

La titularitat de la documentació escrita derivada de la prestació del servei, o qualsevol altre tipus, adreçada a qualsevol destinatari, individual o col·lectiu, públic o privat, i que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase de la prestació del servei i que es derivi de la gestió tècnica a partir del contracte de prestació del servei, correspon a l'IMHAB.

En tota la documentació constarà obligatòriament la titularitat de l'IMHAB amb l'estructura, el contingut i l'anagrama que l'IMHAB estipuli.

Només correspon la titularitat a l'empresa adjudicatària en els informes interns de desenvolupament del servei que adreci a l'IMHAB.



12. INICI DEL CONTRACTE , RECEPCIÓ, DEVOLUCIÓ I FINALITZACIÓ

Quan finalitzi la vigència del contracte de gestió i en el cas que el nou contracte no es formalitzi amb la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, l'empresa contractista que finalitzi la prestació designarà una persona que efectuarà un traspàs del servi al nou adjudicatària durant els trenta dies posteriors a la signatura del contracte, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

La nova empresa adjudicatària elaborarà un pla d'implementació per l'esmentat traspàs a l'entrada de la gestió del servei i també al finalitzar el servei.

L'IMHAB supervisarà els traspàs d'informació, de funcionament i d'organització del servei, de l'anterior empresa amb la nova adjudicatària.

Barcelona, 22 de febrer de 2022

Roser Plandiura i Riba
Directora Serveis Gestió Parc Públic