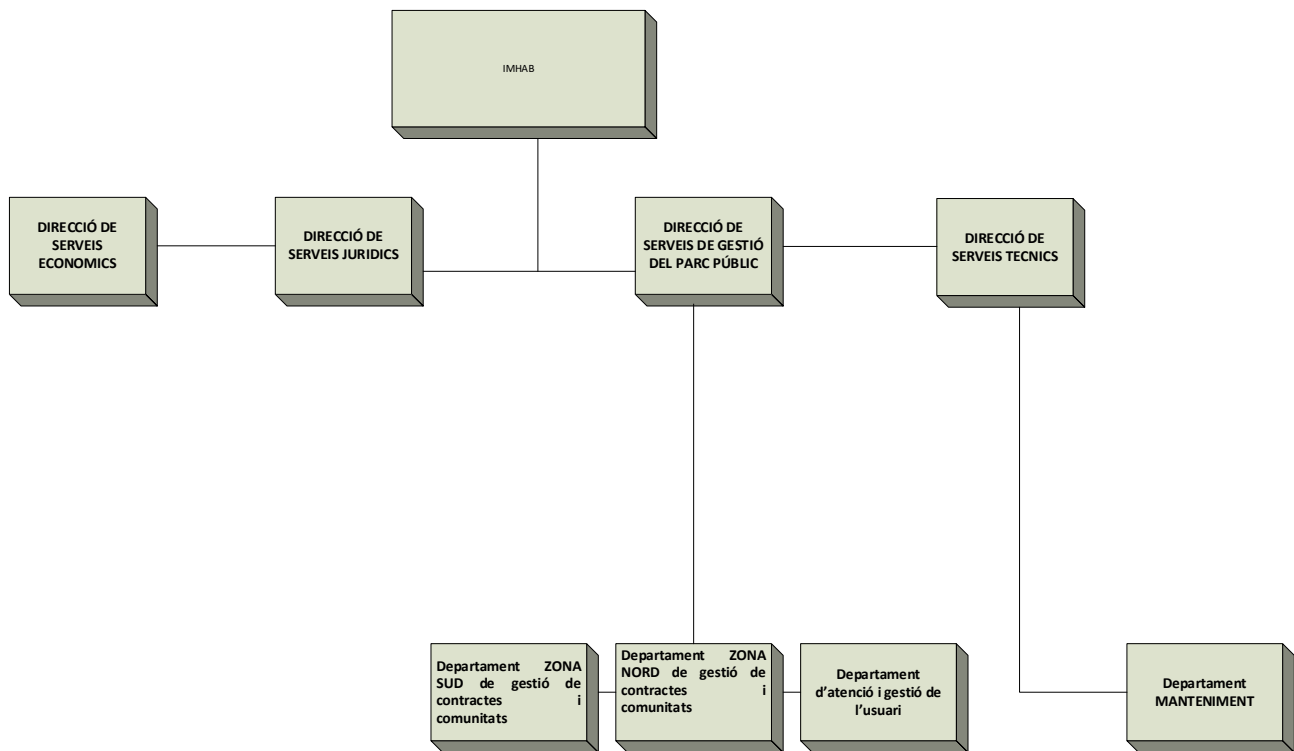




PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE DEL SERVEI D'INTERVENCIÓ EN EL BENESTAR DE LES COMUNITATS (SIBEC) DE LES FINQUES D'HABITATGES D'ALTA COMPLEXITAT DEL PARC PÚBLIC DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'HABITATGE I REHABILITACIÓ DE BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

Clàusules:

1. Justificació
2. Objectius del servei
3. Descripció del servei i actuacions a desenvolupar
4. Organització del servei
5. Col·laboració amb les administracions i altres serveis
6. Dimensionament del servei
7. Adscripció de mitjans professionals i materials
 - 7.1 Descripció de les posicions professionals del servei
 - 7.2 Mitjans materials d'adscripció al contracte
8. Substitucions de baixes
9. Formació i reciclatge
10. Lloc , horari de prestació de servei i signes distintius
11. Coordinació entre l'empresa adjudicatària i L'IMHAB
12. Recursos humans, gestió de qualitat, organització del servei amb el client i millores tècniques
13. Difusió del servei i dret d'imatge
14. Inici del contracte, recepció, devolució i finalització.



*organigrama esquemàtic IMHAB relacionat amb la licitació

CLAUSULA PRIMERA.- JUSTIFICACIÓ

El Fons d'Habitatges de Lloguer Social està format per aquells habitatges públics i/o protegits en els quals la renda efectiva a pagar pot estar reduïda mitjançant un ajut o una carència parcial per adaptar-la a la capacitat econòmica dels arrendataris i està condicionada a la signatura d'un acord específic a aquest efecte i al compliment dels compromisos que en ell s'estableixen i als establerts en el contracte d'arrendament corresponent.

Els habitatges objecte de possible intervenció són propietat o estan gestionats directament pel Parc Públic de l'IMHAB .

El Pla pel Dret a l'Habitatge 2016-2025 de Barcelona, l'IMHAB va preveure l'increment del parc d'habitatge social a gestionar. A aquest augment d'habitatges previst, se li ha afegit l'augment en la complexitat de la gestió social com efecte de l'increment de col·lectius vulnerables, en el total de titulars contractuals de lloguer, i la diversitat convivencial de les comunitats.

Aquest increment en la complexitat del parc d'habitatges a gestionar, ve acompanyat d'unes particularitats que posen de manifest la necessitat d'**impulsar un model de gestió social que doni resposta a la totalitat de la complexitat del sector**. S'ha de vetllar per **donar resposta a la pluralitat de la diversitat de col·lectius** de titulars residents, des de les persones amb una capacitat econòmica mitja-baixa, persones sense títol habilitant , persones grans, persones amb diversitat funcional, persones immigrants o refugiades, persones joves, persones que pateixen violència de gènere o domèstica, etc.

Per tal d'aportar unes línies de gestió o serveis/recursos que permetin reforçar i millorar la governança del parc públic d'habitatge, sobre tot, en relació amb les persones beneficiàries, i amb la seva relació amb la comunitat i l'entorn, proposem instruments que, per una banda, ajuden a donar resposta a la complexitat del nombre d'habitatges gestionats, la diferent tipologia dels mateixos i l'increment de la vulnerabilitat dels col·lectius beneficiaris , que, per altra banda, afavoreixen l'accés de la població a un habitatge social adequat, assequible, sostenible (en les seves vessants social, cultural, econòmica i mediambiental) i inclusiu



Tenint l'IMHAB com a objectiu una gestió de l'habitatge social enfocada als usuaris, el Departament d'Atenció i de Gestió de l'usuari del Parc Públic s'orienta, d'aquesta manera, a resoldre problemàtiques i reptes existents en l'àmbit de la gestió del parc d'habitatges i de les que en són persones beneficiàries, com ara:

- Detectar i resoldre situacions de falta d'adequació de l'habitatge o de la necessitat de dur a terme un canvi d'habitatge per altres motius.
- Coexistència veïnal i al barri.
- Corresponsabilitat de les persones beneficiàries en l'estat de manteniment dels seus habitatges i les seves comunitats veïnals.
- Fer front i reduir els incompliments contractuals.
- Fer front i reduir altres problemàtiques extracontractuals.
- Reduir la taxa de morositat.
- Incompliments contractuals o del contracte social.
- Prevenir desnonaments
- Coordinar-se amb els sistemes de participació veïnal
- Detectar i resoldre situacions per a la gestió eficient del manteniment dels espais comunitaris
- Detectar i resoldre situacions de mala convivència veïnal
- Fer diagnòstics globals de les promocions i procurar intervencions adequades al resultat

CLÀUSULA SEGONA.- OBJECTIUS DEL SERVEI

Els objectius del servei d'intervenció en el benestar de les comunitats (SIBEC) de les finques d'habitatges d'alta complexitat del parc públic de l'institut municipal d'habitatge i rehabilitació de Barcelona son:

1. Intervenció individual, cohesió i convivència en les promocions :
 - 1.1 Actuant preventivament sobre situacions d'especial vulnerabilitat sobrevinguda en el marc dels habitatges públics. Fent la primera intervenció i posant en coneixement dels serveis responsables les situacions detectades.
 - 1.2 Acompanyar i conscienciar a les persones adjudicatàries d'un habitatge públic fomentant la seva integració a la comunitat, als efectes de contribuir en la millora de la convivència a les comunitats i prevenir-ne possibles conflictes.
 - 1.3 Ser interlocutors, per a totes les parts implicades, els adjudicataris, les comunitats de veïns, els propietaris o gestors dels habitatges, serveis tècnics , els Serveis Socials i, si s'escau, altres serveis que es presten del territori.
 - 1.4 Reduir els índexs de morositat en la promoció, així com el nombre d'incidències per mal ús dels habitatges o en la convivència de la comunitat de veïns, vetllant pel bon ús dels recursos, evitant l'ús fraudulent i inadequat dels habitatges.
 - 1.5 Realitzar un seguiment més intensiu a petició de l'IMHAB a aquelles famílies que presentin majors índex de vulnerabilitat i de dificultat d'intervenció.
 - 1.6 Analitzar la situació de les famílies que es poden veure afectades per un procés de desnonament i realitzar proposta d'actuació en coordinació amb el servei de mediació SPIMH i els serveis socials territorialitzats.
 - 1.7 Iniciar processos, a petició de l'Imhab, per a la creació d'un òrgan de participació amb referents veïnals de les promocions.
 - 1.8 Mantenir i actualitzar el cens d'habitatges de la promoció, tenint en compte la composició de les unitats de convivència.
 - 1.9 Fer un recull periòdic dels problemes emergents i problemes enquistats [interfamiliar, conflictologia veïnal.



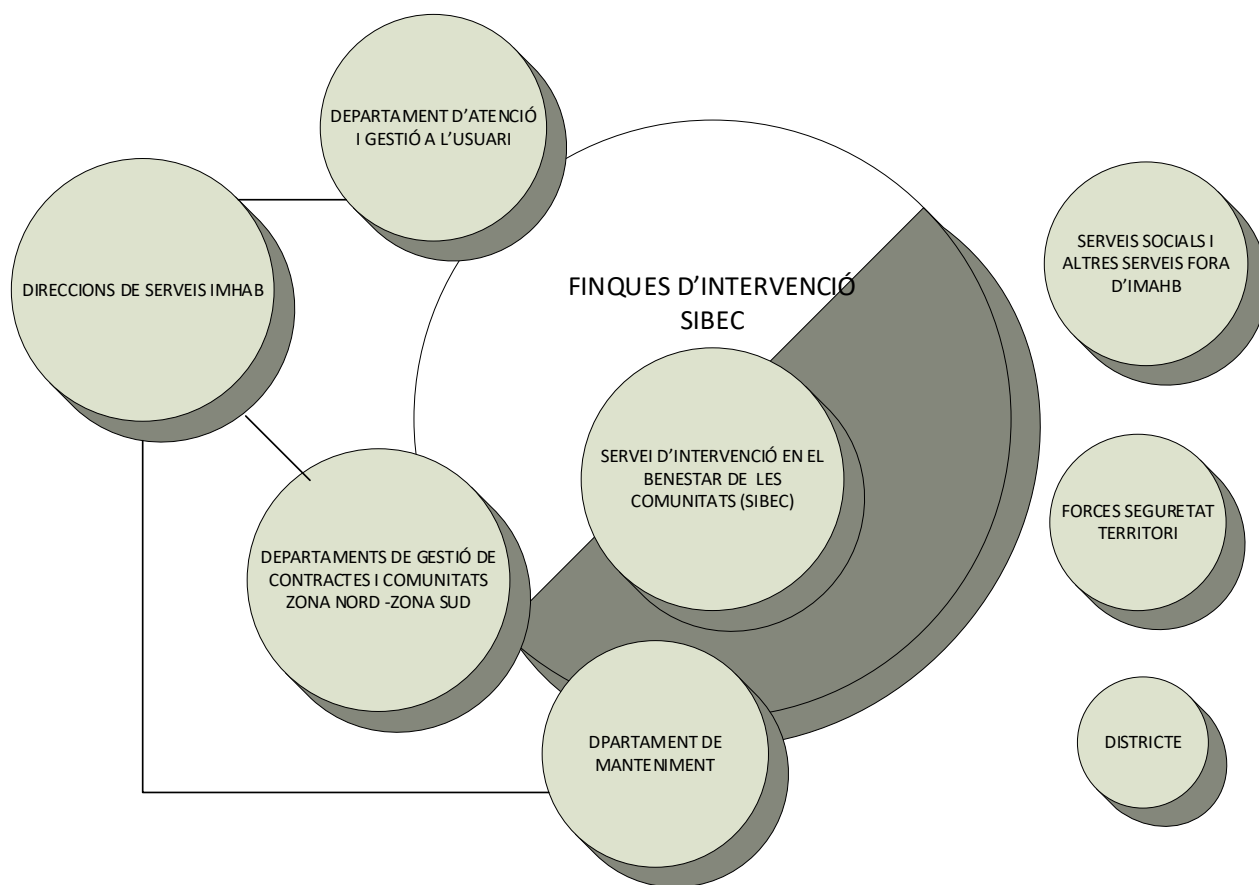
- 1.10 Detectar els habitatges amb problemes per a la subsistència i el pagament de lloguers, vulnerabilitat energètica, per edat, salut, violència domèstica, i altres circumstàncies que suposin un risc pel benestar de les unitats de convivència.
- 1.11 Detectar els habitatges buits i el temps de desocupació
- 1.12 Detectar els pisos ocupats, la temporalitat de l'ocupació i la composició de les unitats de convivència
- 1.13 Detectar habitatges amb us fraudulent .
- 1.14 Recollir periòdicament el grau de satisfacció dels residents al respecte de la promoció i la convivència veïnal
- 1.15 Col·laborar amb les xarxes de solidaritat entre els residents i incentivar la implicació dels residents en la gestió de la comunitat de veïns .

2. Seguiment del manteniment dels espais comunitaris:

- 2.1 Obrir avisos de manteniment dels espais comuns de les finques.
- 2.2 Informar periòdicament sobre d'estat de la finca i tipologia de les averies. Estat de conservació dels habitatges i problemes recurrents en el seu manteniment. Problemes amb els subministraments bàsics [aigua, gas, electricitat]. subministraments obtinguts de manera fraudulenta [connexions no autoritzades
- 2.3 Informar de l'estat de conservació dels espais comuns i us que se'n fa així com de l'estat i us dels accessos i voltants de la promoció
- 2.4 Confeccionar un cens de l'estat de conservació (punt 2.3) en format de semàfor de comunitats graduant l'estat de la finca i la situació de risc en coordinació al cens d'habitatges (punt 1.8)
- 2.5 Fer seguiment dels avisos de manteniment (preventius i correctius) i la seva resolució
- 2.6 Fer seguiment dels habitatges amb reclamacions i tipologia dels avisos pendents
- 2.7 Fer coordinacions periòdiques amb els referents veïnals en quant al manteniment i us dels espais comuns de les finques.

3. Diagnosi i intervenció urgent temporal :

- 3.1 Elaborar la diagnosi de la finca a partir de les variables de l'estat de les finques recollides en els punts 1 i 2
- 3.2 Elaborar la diagnosi en relació a l'entorn territorial
- 3.3 Elaborar el pla d'intervenció temporal (màx. 6 mesos) a partir de la diagnosi final elaborada incorporant la proposta dels serveis, entitats, departaments ... necessaris per a la intervenció.
- 3.4 Elaborar la proposta d'avaluació , tancament i impacte previst de la intervenció.



*Departaments i serveis relacionats amb la licitació

CLÀUSULA TERCERA.- DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS I ACTUACIONS A DESENVOLUPAR

Les funcions a desenvolupar del servei d'intervenció en el benestar de les comunitats (SIBEC) en promocions d'habitatges d'alta complexitat del parc públic de l'institut municipal d'habitatge i rehabilitació de Barcelona (IMHAB) son:

1. Prestació d'un servei d'acollida i acompanyament per als nous arrendataris . Aquesta acollida i acompanyament comprèn les gestions inicials per disposar de l'habitatge amb tots els serveis (aigua, llum, gas,...) i la integració dels arrendataris en l'entorn immediat de l'habitatge i amb la comunitat de veïns. Així mateix, caldrà reforçar la comprensió dels drets i deures inherents a l'Acord Social per aquells casos que siguin beneficiaris de l'ajut.
2. Interlocució, relació i mediació en conflictes, en col·laboració amb els gestors dels habitatges , amb els serveis socials i amb les comunitats de veïns, per tal de dissenyar i dur a terme la millor estratègia d'actuació envers la problemàtica o conflictologia concreta sobre la que intervenir.
3. Interlocució sobre les situacions socials i econòmiques particulars d'aquelles unitats de convivència que incorrin en situacions que afectin els habitatges i que es consideri prioritària la seva intervenció, com pot ser, entre d'altres casos, la morositat o dificultat de pagament envers el lloguer acordat o procediments de desnonament d'aquests habitatges, en col·laboració amb els serveis socials.
4. Seguiment de les obligacions contractuals dels arrendataris de tots els habitatges objecte d'intervenció, en relació i col·laboració amb gestor de l'habitatge .
5. Gestió de la promoció, Actuant preventivament sobre situacions d'especial vulnerabilitat sobrevinguda en el marc dels habitatges públics. Posant en coneixement dels serveis responsables les situacions detectades.



6. Acompanyar i conscienciar a les persones adjudicatàries d'un habitatge públic fomentant la seva integració a la comunitat, als efectes de contribuir en la millora de la convivència a les comunitats i prevenir-ne possibles conflictes.
7. Ser interlocutors, per a totes les parts implicades, els adjudicataris, les comunitats de veïns, els propietaris o gestors dels habitatges, serveis tècnics, els Serveis Socials i, si s'escau, altres serveis que es presten del territori.
8. Reduir els índexs de morositat en la promoció, així com el nombre d'incidències per mal ús dels habitatges o en la convivència de la comunitat de veïns, vetllant pel bon ús dels recursos, evitant l'ús fraudulent i inadequat dels habitatges.
9. Realitzar un seguiment més intensiu a petició de l'IMHAB a aquelles famílies que presentin majors índex de vulnerabilitat i de dificultat d'intervenció.
10. Analitzar la situació de les famílies que es poden veure afectades per un procés de desnonament i realitzar proposta d'actuació.
11. Seguiment del manteniment informant periòdicament sobre l'estat de la finca i tipologia de les averies. Estat de conservació dels habitatges i problemes recurrents en el seu manteniment. Problemes amb els subministraments bàsics [aigua, gas, electricitat]. subministraments obtinguts de manera fraudulenta [connexions no autoritzades]
12. Informar de l'estat de conservació dels espais comuns i us que se'n fa així com de l'estat i us dels accessos i voltants de la promoció que presentin una necessitat peremptòria de sanejament per brutícia acumulada a l'interior de finques o pisos, patis interiors, espais comuns; presència de rates, paneroles, xinxes i altres paràsits. Degradació exterior. Façanes, balcons i elements exteriors visiblement degradades
13. fer seguiment dels avisos de manteniment i la seva resolució
14. fer seguiment dels habitatges amb reclamacions i tipologia dels avisos pendents
15. diagnosi i intervenció Mantenint i actualitzant el cens d'habitatges de la promoció. tenint en compte la composició de les unitats de convivència (semàfor de comunitats)
16. Fer un recull periòdic dels problemes emergents i problemes enquistats [interfamiliar, conflictologia veïnal.
17. Detectar els habitatges amb problemes per a la subsistència i el pagament de lloguers, vulnerabilitat energètica, per edat, salut, violència domèstica, i altres circumstàncies que suposin un risc pel benestar de les unitats de convivència.
18. Detectar els habitatges buits i el temps de desocupació
19. Detectar els pisos ocupats, la temporalitat de l'ocupació i la composició de les unitats de convivència i les possibilitats de regularització
20. Valorar periòdicament el risc d'ocupació
21. Detectar habitatges amb ús fraudulent.
22. Recollir periòdicament el grau de satisfacció dels residents al respecte de la promoció i la convivència veïnal
23. Col·laborar amb les xarxes de solidaritat entre els residents i incentivar la implicació dels residents en la gestió de la comunitat de veïns.
24. Valorar l'existència d'un òrgan veïnal de governança valorant les potencialitats i les limitacions en les seves actuacions.
25. Incentivar l'adherència i la cohesió a la vida en la comunitat
26. Altres tasques relacionades amb els objectius de la licitació.
27. Fer diagnòstic i pla d'intervenció urgent i avaluació en situacions sobrevingudes.

CLÀUSULA QUARTA.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Pel funcionament del servei d'intervenció en el benestar de les comunitats (SIBEC) en promocions d'habitatges d'alta complexitat del parc públic de l'institut municipal d'habitatge i rehabilitació de Barcelona (IMHAB). L'empresa adjudicatària disposarà d'equips de comunicació per tal de poder localitzar el personal sempre que sigui necessari en horari de servei.

L'empresa adjudicatària haurà de proveir els mitjans materials descrits en l'apartat 7.2 del present Plec, pel bon desenvolupament del contracte.



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

L'empresa adjudicatària haurà de nomenar una de les persones del servei com a coordinadora que actuarà com a interlocutora amb el departament d'Atenció i gestió de l'Usuari de la direcció de Serveis de Gestió del Parc Públic de l'IMHAB.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar els models d'informes i d'indicadors, en els terminis establerts, que se sol·licitin per part del Departament d'Atenció i Gestió de l'usuari.

L'empresa adjudicatària haurà de proposar els protocols d'actuació i d'intervenció en funció de les situacions detectades, en coordinació amb el Departament d'Atenció i Gestió de l'usuari.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar un suport informàtic per al seguiment de la gestió, recollida i anàlisi d'indicadors.

CLÀUSULA CINQUENA.- COL·LABORACIÓ AMB LES DIRECCIONS I ALTRES DEPARTAMENTS I SERVEIS DE L'IMHAB.

En el marc de col·laboració amb altres direccions i departaments municipals que treballin per a una millor gestió i funcionament de les promocions, el servei assumirà aquelles tasques que s'emmarquin en la missió del present plec.

Així mateix, es coordinarà amb d'altres serveis que desenvolupi i/o gestioni l'IMHAB.

CLÀUSULA SISENA.- DIMENSIONAMENT DEL SERVEI

El parc públic el componen més de 12.000 habitatges gestionats.

Aquest parc en gestió està inclòs en el total de les finques, distribuïdes en habitatges individuals i plurifamiliars, en gestió directa i en gestió mixta.

El nombre de finques plurifamiliars seria de :

- 321 finques plurifamiliars en gestió directa
- 777 finques plurifamiliars en gestió mixta o externa.

Es considera que aproximadament que entre un 5% i un 10 % d'aquestes finques (55-110) estaria en el supòsit de recollir un grau de complexitat i/o necessitat d'intervenció rellevant.

Per a la durada del servei, s'estima una distribució d'hores de dedicació de 31.032 hores anuals, de les quals una part s'han efectuar de manera presencial en les finques de la següent manera :

HORES GESTIÓ PER SERVEI (càlcul aproximat)	Hores* dedicació orientativa del servei
Servei d'Intervenció individual, cohesió i convivència en les promocions	13.792
Servei de seguiment del manteniment dels espais comunitaris (caps de casa)	10.344
Servei de diagnosi i intervenció urgent temporal	5.172
COORDINACIO SERVEIS	1.724
TOTAL HORES * càlcul aproximat	31.032

*inclou seguiment

** aquesta informació es facilita a efectes informatius



Les hores inclouen les coordinacions amb els serveis IMHAB i del territori i de les promocions .

Aquest càlcul inclou un 10% de disponibilitat per incidències sobrevingudes amb respecte de les finques en gestió d'aquest % un 3%. pot ser fora d'horari habitual.

CLÀUSULA SETENA.- ADSCRIPCIÓ DE MITJANS PROFESSIONALS I MATERIALS

7.1.- DESCRIPCIÓ DE LES POSICIONS PROFESSIONALS DEL SERVEI :

Pel que fa al seu equip professional, haurà d'aportar, per a la prestació d'aquest:

1. 1 coordinador/a del servei, grup 1, Aquesta persona actuarà com a interlocutora amb el cap del Departament d'Atenció i Gestió a l'Usuari.
2. 11 Professionals de l'equip social tècnics/es grup 1, que desenvoluparan les funcions d'intervenció directa a les promocions, cohesió i convivència, seguiment individual, vinculació i accions territorials, diagnosi, intervenció urgent objecte del servei.
3. 6 Professionals de tècnics/es grup 2, (caps de casa) que desenvoluparan les funcions de gestió i seguiment del manteniment de les comunitats assignades, cens de l'estat de les finques i elaboració del semàfor de risc de les comunitats.

L'equip responsable de l'execució del present contracte, aportats per l'adjudicatària, dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquells i IMHAB existeixi cap vincle funcional ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la gestió de servei públic.

7.2.- MITJANS MATERIALS D'ADSCRIPCIÓ AL CONTRACTE:

La contractista haurà d'aportar els mitjans materials necessaris per a l'execució del contracte següents:

- a) Mitjans informàtics per a la recollida i gestió de la informació, atribuït com a mínim un ordinador portàtil/Tablet amb connexió telefònica per a cada membre de l' equip de treball.
- b) Una línia de telèfon de contacte (smartphone) per a cada persona adscrita al servei i una adreça de correu electrònic pròpia.
- c) Un software informàtic(base de dades) de seguiment dels casos atesos i accions del servei que haurà de ser accessible per al Departament d'Atenció i Gestió a l'Usuari. Anàlisi de dades .
- d) Connexió wifi de les oficines d'atenció
- e) Mobiliari de les oficines per a la correcta execució del contracte
- f) Subministrament de serveis bàsics de les oficines
- g) Neteja i manteniment de les oficines d'atenció
- h) Materials per a la realització de les activitats de cohesió comunitàries
- i) Altres necessaris per a la execució del contracte

CLÀUSULA VUITENA.- SUBSTITUCIONS DE BAIXES.

Atès que la prestació del servei es fonamenta en el tracte amb persones que es troben en situació d'especial vulnerabilitat, l'empresa contractista està obligada a mantenir els mateixos recursos personals durant la vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària ha d'aportar tot el personal necessari per a la realització de tots els tràmits. Els períodes de vacances, incapacitat temporal, 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 suplències tampoc eximeixen de la realització de les prestacions encomanades.

En qualsevol cas, la contractista haurà d'avisar a l'IMHAB de qualsevol canvi que es produeixi en les persones que executin el contracte.



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

La contractista haurà de preveure un sistema que garanteixi la continuïtat del servei davant de situacions de substitucions o baixes de personal. Qualsevol reducció de personal, imputable a la contractista, que suposi una pèrdua de qualitat en la prestació del servei, serà objecte de penalització, fins a poder ser resolt el contracte, d'acord amb allò establert en el plec de clàusules administratives particulars.

En qualsevol cas, la contractista haurà d'avisar a l'IMHAB de qualsevol canvi que es produeixi en les persones que executin el contracte i haurà de garantir les substitucions de les baixes no previstes en un termini no superior entre els 10 i 15 dies.

CLÀUSULA NOVENA.- FORMACIÓ I RECICLATGE.

Des de la Direcció de Serveis de Gestió de Parc Públic es realitzarà una formació inicial i específica per a la posada en marxa del servei, després de l'adjudicació. En aquesta formació hauran d'assistir totes aquelles persones del servei de l'empresa adjudicatària que a partir d'aquell moment es faran càrrec dels desplegaments formatius i de la formació de reciclatge. A partir d'aquest moment, la formació general anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària, amb excepció de les novetats de gestió i/o normatives que calgui desenvolupar.

Un cop iniciat el contracte, l'empresa adjudicatària garantirà que totes les persones que s'incorporin a la plantilla, abans de començar la seva activitat, hauran rebut la formació necessària per al desenvolupament de les seves funcions.

L'empresa adjudicatària ha de garantir el reciclatge, formació permanents i suport tècnic del seu personal per tal d'aconseguir una prestació del servei eficient i de qualitat.

Les empreses licitadores detallaran en la seva oferta el Pla de Formació i Reciclatge indicant les accions concretes que es pretenen realitzar, d'acord amb les seves funcions, i el cronograma de les mateixes.

A més l'empresa adjudicatària haurà de confeccionar protocols de funcionament que recullin els processos a desenvolupar en cadascuna de les tasques per a complementar el pla de formació.

CLÀUSULA DESENA.- LLOC , HORARI DE PRESTACIÓ DE SERVEI I SIGNES DISTINTIUS

10.1 Els professionals de l'equip social prestaran el servei en les diverses promocions i habitatges objecte d'intervenció, en un habitatge o local cedit per tal ús, garantint una presència continuada en les promocions d'un mínim d'hores de dedicació diàries d'acord amb les necessitats i consideracions de l'IMHAB.

Els professionals del grup 2 (caps de casa) garantiran la presència setmanal en les finques assignades. L'empresa adjudicatària garantirà l'existència d'una oficina on els professionals puguin desenvolupar les tasques no presencials a les finques.

D'acord amb l'article 312.f) LCSP, en cas que la prestació del servei s'hagi d'executar necessàriament en instal·lacions assignades de l'IMHAB, les persones treballadores i els mitjans de la contractista s'identificaran mitjançant els corresponents signes distintius, com ara uniformitat o retolacions.

10.2 L'horari del servei és flexible i es desenvoluparà de dilluns a divendres, entre les 8 i les 20 hores i s'ajustarà a les necessitats del servei, sent imprescindible que part de la jornada estigui prevista en horari de tarda. De l'horari no obligatori de presència en les finques inclourà un 10% de disponibilitat de l'horari del tècnics per atendre incidències sobrevingudes. Així mateix, s'haurà de preveure que un 3% de les hores es puguin fer fora d'aquest horari habitual, per realitzar gestions en horari de nit i/o de cap de setmana.

De la mateixa manera, s'ha de preveure l'actuació en algunes situacions de caràcter urgent per atendre situacions no previsibles



La contractista haurà d'aportar els equips de comunicació necessaris per tal que el coordinador del servei pugui contactar amb el responsable de L'IMHAB quan sigui necessari en horari de servei.

10.3 En cas que en disposi, l'IMHAB facilitarà a la contractista l'aplicació o aplicacions informàtiques específiques del servei que siguin necessàries per al desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària utilitzarà les dades que provenen d'aquesta o aquestes aplicacions d'acord amb el que s'estableix en el plec de clàusules administratives particulars sobre confidencialitat i protecció de dades.

CLÀUSULA ONZENA- COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I L'IMHAB

11.1 La coordinació i seguiment d'aquest contracte es realitzarà a les dependències de l'IMHAB amb una periodicitat com a mínim mensual, sense perjudici de la relació i contacte habitual per situacions puntuals que requereixen una atenció immediata. En aquestes reunions la contractista haurà de presentar els indicadors d'activitat i els informes de gestió que es defineixin. Igualment, haurà d'assistir a les reunions d'estratègia i a totes aquelles que es disposi per l'anàlisi i millora del servei.

La persona coordinadora del servei presentarà setmanalment els indicadors i informes que es designin i assistirà a totes les reunions de seguiment que se'l requereixi, així com a aquelles que des del Departament d'Atenció i Gestió a l'Usuari es considerin necessàries per al bon funcionament del servei.

Cal tenir present la coordinació que genera la interrelació del servei amb la resta de direccions i departaments d'habitatge de l'IMHAB, en concret amb els departaments de les zones sud i nord i el departament de manteniment. Per aquesta raó, la coordinació amb la resta de serveis, interns i/o externs, ha d'estar recollida en el model proposat.

11.2 L'empresa adjudicatària, a sol·licitud del responsable del contracte, haurà de:

- Presentar qualsevol documentació, informe o dada que es determini per tal de poder planificar i controlar l'activitat i funcionament del servei.
- Permetre la inspecció, seguiment i avaluació dels resultats de la gestió del servei i esmenar qualsevol deficiència que li sigui comunicada.

CLÀUSULA DOTZENA- RECURSOS HUMANS, GESTIÓ DE QUALITAT, ORGANITZACIÓ DEL SERVEI AMB EL CLIENT I MILLORES TÈCNIQUES

Els licitadors detallaran en la seva oferta els recursos humans, el Pla de Qualitat, l'organització del servei amb el client i millores tècniques previstes durant la prestació del servei, indicant les accions concretes que pretén realitzar amb aquest objectiu, el cronograma de les mateixes i els professionals encarregats de portar-ho a terme, així com els informes a presentar.

CLÀUSULA TRETZENA.- DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques o privades, com als mitjans de comunicació correspon a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona. 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. La titularitat de la documentació escrita derivada 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, i que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase de la prestació del servei i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació del servei, correspon a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona.

En tota la documentació constarà obligatòriament aquesta titularitat, amb estructura, contingut i anagrama que l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona estipuli. S'entén que el mateix plantejament s'aplicarà quan la informació s'elabori en qualsevol altre mitjà (audiovisual, digital i altres.).

Només es correspondrà la titularitat a l'adjudicatària quan aquesta s'adreci al contractista per fer-li arribar informes interns del desenvolupament del servei.





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

Qualsevol participació de l'empresa adjudicatària que respongui a la difusió de l'execució d'aquest servei, prèviament haurà de comunicar-ho a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, i comptar sempre amb l'autorització de l'empresa licitadora.

CLAUSULA QUATORZENA .- INICI DEL CONTRACTE, RECEPCIÓ, DEVOLUCIÓ I FINALITZACIÓ

La persona responsable del contracte supervisarà l'inici del contracte i la posada en funcionament la informació, i l'organització del servei, amb l'empresa adjudicatària

Quan finalitzi la vigència del contracte de serveis i en el cas que no es formalitzi un nou contracte amb la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, el contractista que finalitzi la prestació designarà una persona que efectuarà el retorn del servei al l'IMHAB durant 30 dies posteriors a la signatura del contracte, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

De la mateixa manera, la nova adjudicatària elaborarà el Pla d'Implementació per a l'esmentat traspàs a l'entrada a la gestió del servei i també el Pla de Traspàs del mateix per a la finalització del contracte.

Sebastián López López
Cap de Departament d'Atenció i Gestió de l'Usuari
Direcció de serveis de gestió del parc públic