



**Ajuntament
de Barcelona**

**Institut Municipal de l'Habitatge
i Rehabilitació de Barcelona**
Dr. Aiguader, 26-36
08003- Barcelona

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE DEL
SERVEI DE SUPORT A LA GOVERNANÇA , SEGUIMENT I GESTIÓ DEL
SOFTWARE,PROJECTES I PRODUCTES , QUALITAT, METODOLOGIES, QUADRE DE
COMANDAMENT I INDICADORS DE L'ATENCIÓ A L'USUARI DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE
L'HABITATGE I REHABILITACIÓ DE BARCELONA**



Índex

Clàusules:

1. Justificació .
2. Objectius del servei
3. Descripció del servei i actuacions a desenvolupar
 - 3.1 Indicadors d'activitat
 - 3.2 servei de suport i gestió de projectes i productes
 - 3.3 Activitats continues
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.



1. CLÀUSULA PRIMERA. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte de la contractació és la prestació de serveis de suport en l'anàlisi del cicle de vida de gestió de projectes, i l'avaluació de la satisfacció dels usuaris de l'IMHAB.

El servei objecte d'aquesta licitació té com a principals funcions el suport a la gestió de projectes i productes realitzats pel mateix IMHAB o per altres proveïdors amb mitjans propis, i la generació i creació d'un sistema d'indicadors de servei en matèria d'atenció i gestió al ciutadà per a l'elaboració d'informes d'activitat i l'estudi de les mètriques d'atenció per detectar els àmbits de millora dels serveis d'atenció als usuaris de l'IMHAB.

Aquest servei està emmarcat en la tipologia d'activitats que tenen com objectiu la coordinació, el seguiment i l'anàlisi d'indicadors i dades sobre la gestió del desplegament de la transformació DIGITAL, la millora de la qualitat; tipus d'activitats, la gestió de projectes.

2. CLÀUSULA SEGONA. OBJECTIUS DEL SERVEI

- Elaborar un marc de treball per estructurar, planificar i controlar el procés de desenvolupament d'un sistema de informació (indicadors) mitjançant el lliurament de solucions TIC amb qualitat (dades) i el monitoratge d'aquesta qualitat al llarg del cicle de vida dels aplicatius
- Fer projectes per cobrir les necessitats requerides pel client o usuari final, on els resultats són els esperats i d'aquesta manera, s'obté la satisfacció del client.
- El disseny, la configuració i seguiment de totes aquelles mètriques que generen indicadors de funcionament (estat) i de qualitat de les diferents oficines i serveis d'informació i atenció de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona que comprenen
- Garantir que el sistema sigui eficient en temps i recursos, sota un rendiment i temps de resposta òptims.
- Assegurar que el sistema sigui fiable en cas de riscos o fallides.

3. CLÀUSULA TERCERA. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els serveis a prestar en aquest contracte de suport, i que esdevenen les principals funcions i tasques a dur a terme, s'organitzen de la manera següent.

3.1 INDICADORS D'ACTIVITAT

Com a mesura de qualitat i monitorització dels serveis per la gerència de les oficines de l'Habitatge i de l'IMHAB, es disposen d'uns informes amb l'eina Microsoft Power BI el quals contenen diferents indicadors d'estat i qualitat de les diferents oficines. Aquests informes es nodreixen de distintes fonts de dades (bbdd, excels, arxius de text, etc.) de les distintes aplicacions que monitoritzen els serveis de l'IMHAB com ara: el gestor de cues (Orchestra),



agenda (Stacks), trucades del 010, activitat del portal web IMHAB, servei inspeccions, registres Ariadna, etc.

Del disseny dels indicadors per als informes d'activitats de les :

- Oficines d'Habitatge
 - Servei de manteniment i avaries de l'IMHAB
 - Oficina d'Informació del parc públic de l'IMHAB
 - Serveis d'atenció i gestió de l'usuari de l'IMHAB
 - Serveis de gestió de contractes i comunitats del parc públic
 - Quadre de comandament a la Gerència de l'IMHAB
 - Activitat contractual IMHAB (parc públic)
- El Departament d'Atenció i Gestió de l'Usuari de la Direcció de serveis de gestió del parc públic de l'IMHAB és el responsable de la centralització de la recollida de dades d'atenció als usuaris de les diferents oficines de l'IMHAB en matèria d'atenció ciutadana. Per mantenir aquets informes i crear-ne de nous aquest servei centralitzarà la recepció mensual per part dels proveïdors de la informació relativa a l'activitat d'aquestes eines i serveis, tant a nivell extern com intern.
- a) Demanar la informació mensual a cadascun dels proveïdor mitjançant el responsable de l'aplicació o la persona de referència de l'IMHAB.
 - b) Rebre aquesta informació i consolidar-la per a poder ser tractada.
 - c) Procurar la qualitat de les dades per al seu tractament.
 - d) Carregar mensualment aquesta informació al informes de Power BI.
 - e) Fers difusió dels informes al responsables definits per l'IMHAB.
 - f) Avaluar resultats i proposar accions, ja siguin de millora del procés o accions.

Per mantenir aquets informes, caldrà en aquest servei la recepció mensual per part dels proveïdors de la informació relativa a l'activitat d'aquestes eines. L'adjudicatari haurà de:

- a) Demanar la informació mensual a cadascun dels proveïdor mitjançant el responsable de l'aplicació o la persona de referència de l'IMHAB.
 - b) Rebre aquesta informació i consolidar-la per a poder ser tractada.
 - c) Carregar mensualment aquesta informació al informes de Power BI.
 - d) Fers difusió dels informes al responsables definits per l'IMHAB.
- Avaluar resultats i proposar accions, ja siguin de millora del procés o accions

(llistat del contingut dels informes)

Informe d'activitats de les oficines d'Habitatge

- Resum d'activitat per oficina i detallat per any/mes
 - Total atencions
 - T.M. Espera del ciutadà
 - T.M. Atenció del ciutadà
 - Evolució mensual de les visites
 - Distribució dels diferents serveis prestats per l'oficina
 - Tipologia de les atencions
- Resum de les tramitacions realitzades per oficina i detallat per any/mes
 - Total tràmits realitzats
 - Distribució de les temàtiques dels tràmits



- Distribució per taules d'atenció al públic
 - Taula detall amb volumetries
 - T.M. Atenció per tràmit
- Altres indicadors generals
 - Total cites agendades (Agenda Stacks)
 - Presencialitat de les cites agendades
 - Indicador de ciutadans únics
 - Concurrència del ciutadà

Informe d'activitats de les oficines d'Habitatge per a la Gerència

- Indicadors de l'informe d'activitats de les oficines d'Habitatge
- Seguiment de la cita prèvia per oficina i detallat per any/mes
 - Distribució per oficina dels serveis (amb cita o no)
- Taula resum d'indicadors detallat per oficina i per any/mes
 - Cites agendades
 - Presentats
 - No presentats
 - Total atencions
 - Amb cita prèvia
 - Sense cita
 - Total tràmits
 - Total PAE
 - DNIs únics
 - T.M. Atenció
 - T.M. Espera
- Taula resum de tramitacions (agrupacions de tràmits) detallat per oficina i per any/mes

Informe del servei de manteniment i avaries de l'IMHAB

- Indicadors del servei
 - Trucades ateses
 - T.M. trucades ateses
 - Trucades a bústia
 - Trucades emeses
 - T.M. trucades emeses
 - Trucades interrompudes
 - T.M. trucades interrompudes
 - Mitjana diària de trucades
 - Reiteració de trucades
 - Llitat d'orígens amb més trucades
 - Usuaris únics
 - Distribució de les trucades fora d'horari d'atenció
- Seguiment i evolució del servei detallat per any/mes
 - Distribució per tipus de trucada

Informe d'activitats de l'oficina de l'IMHAB



- Indicadors de l'oficina d'atenció detallades per any/mes
 - Usuaris atesos
 - Atenció telefònica
 - Atenció presencial
 - Distribució de les tramitacions
 - Total de tramitacions
 - T.M. Atenció
 - T.M. Espera
 - Evolució mensual de les atencions
 - Distribució dels serveis: cita prèvia, atenció presencial, tràmits lloguer
- Caixa
 - Total usuaris caixa
 - T.M. Atenció
 - T.M. Espera
 - Distribució de les tramitacions: cita prèvia, rebuts i pagaments
 - Distribució dels serveis: caixa, altres
 - Evolució mensual de les atencions
- Agenda
 - Total cites agendades
 - Presencialitat de les cites agendades
 - Indicador de ciutadans únics
 - Concurrència del ciutadà
 - Evolució mensual de les cites agendades
 - Distribució per temàtica de la cita
- Registre Ariadna detallat per any/mes
 - Total registres per l'oficina
 - Situació dels registres: acceptats, redireccionat externament, en tramitació, redireccionats internament
 - Evolució mensual dels registres de l'oficina
 - Distribució per oficina origen
- Indicadors d'activitat de les trucades del 010 detallades per any/mes
 - Total trucades per a l'IMHAB
 - Evolució mensual de les trucades
 - Distribució de les tipificacions
 - Distribució dels tràmits gestionats pel 010
- Indicadors del servei de manteniment i avaries de l'IMHAB
- Activitats del portal IMHAB
 - Usuaris registrats
 - Visites úniques
 - Total instàncies
 - Total pagaments finalitzats
 - Evolució mensual dels accessos i visites úniques
- Indicadors del servei d'inspeccions
 - Total expedients tramitats
 - Distribució per tipus d'inspecció
 - Evolució mensual dels expedients
 - Mitjana de dies



- Origen dels expedients

Informe d'activitats de l'oficina de l'IMHAB per a la Gerència

- Indicadors seleccionats de l'informe d'activitats de l'IMHAB

El llistat d'informes i o dades a monitoritzar podrà ser ampliat o modificat pels responsables de l'IMHAB.

3.2 SERVEI DE SUPORT I GESTIÓ DE PROJECTES I PRODUCTES

Les principals funcions de suport a prestar a la parc públic de l'IMHAB i a les oficines de són:

- Disposar d'una visió centralitzada i coherent de l'estat de tots els projectes i productes del les oficines d'habitatge: gestor de cues, validació de cita prèvia, portal web, tràmits.
- Promoure unes formes de treball homogènies en totes les oficines d'habitatge i l'oficina d'informació de l'IMHAB repartides per la ciutat de Barcelona, per tal de fer més eficient la gestió, i millorar-la a partir de l'experiència adquirida durant la prestació del servei.
- Donar suport en la implantació de les metodologies de gestió de projectes i productes definides des de l'IMHAB, proporcionant les plantilles i documents necessaris, i establint controls per validar la seva implantació i la correcta gestió documental dels diferents projectes realitzats.
- Identificar noves necessitats o especificats de noves activitats en el servei de suport a la gestió de projectes i productes.
- Assegurar la reutilització a través d'iniciatives similars ja desenvolupades, garantint que els recursos són utilitzats eficientment entre projectes similars.
- Assegurar la formació i capacitats de l'equip assignat al servei.
- Consolidar la satisfacció dels usuaris respecte dels projectes i productes, obtenint el feedback sobre el valor obtingut.
- Referent a l'execució de projectes o implantacions de productes a altres oficines:
- Suport en la identificació i definició d'objectius i abast del projecte, així com la definició d'indicadors específics del projecte que permetran mesurar l'assoliment d'aquests objectius
- Presa de requisits amb l'usuari
- Identificar projectes o aplicacions ja existents a l'IMHAB o a l'Ajuntament de Barcelona i avaluar possibles sinèrgies adaptant projectes existents o compartint la seva creació de forma conjunta.
- Ajudar en la identificació i gestió de riscos i problemes potencials.
- Planificació. Suport en la creació del pla de projecte/migració detallat
- Execució. Implantar els mecanismes de seguiment i control per a monitorar l'avenç del projecte i l'assoliment de les fites compromeses.
- Suport per a la gestió i verificació documental, comunicacions i col·laboració amb l'equip del projecte.
- Preparació de documentació de suport.



3.3 ACTIVITATS CONTINUES

- A. Millora continua. Coordinació mensual amb altres equips de governança d'enginyeria del software, qualitat i metodologies TIC dels àmbits/departaments i equips de governança de l'organització, per compartir experiències i establir sinèrgies
- B. Divulgació. Conjunt d'activitats per informar de les novetats, millores, notícies i informació rellevant. L'objectiu serà posar en valor tota la feina que es realitzi en aquest àmbit mitjançant els canals de comunicació definits: web, butlletins, etc.
- C. Formació i assessorament en la creació i generació de plantilles power BI i en l'ús de nous aplicatius o migracions de sistema dels actuals.
- El contingut de la formació i l'acompanyament als professionals de l'IMHAB contempla el disseny, generació i explotació de les següents mètriques:
 - Resum d'activitat per oficina d'habitatge i detallat per any/mes
 - Resum de les tramitacions realitzades per oficina d'habitatge i detallat per any/mes
 - Seguiment de la cita prèvia per oficina i detallat per any/mes
 - Temps mig llista d'espera cita prèvia
 - Taula resum d'indicadors detallat per oficina i per any/mes
 - Taula resum de tramitacions (agrupacions de tràmits) detallat per oficina i per any/mes
 - Seguiment i evolució del servei detallat per any/mes
 - Indicadors de l'oficina d'atenció del parc públic detallades per any/mes
 - Indicadors de l'oficina del servei de caixa detallades per any/mes
 - Indicadors de la gestió d'agenda ciutadana (Stacks) per any i mes
 - Registre Ariadna detallat per any/mes
 - Indicadors d'activitat de les trucades del 010 detallades per any/mes
 - Indicadors del servei de manteniment i avaries de l'IMHAB
 - Indicadors d'activitat i ús del portal web IMHAB
 - Indicadors de benestar comunitari d'IMHAB.
 - Quadre de comandament gerencial de l'atenció als usuaris de l'IMHAB
 - Altres indicadors generals
- D. Assessorament i acompanyament en la integració dels diferents serveis i aplicatius d'atenció al que es volen monitoritzar com ara: el gestor de cues (Orchestra), agenda (Stacks), trucades del 010, centraleta del Call Centre de manteniment i avaries, activitat del portal web IMHAB, servei inspeccions, registres Ariadna, etc.
- E. Assessorament per a cercar solucions eficients en aquelles sol·licituds d'àmbit TIC que requereixen una interpretació i conceptualització de la necessitat i dels requeriments, i la determinació dels blocs i elements tecnològics donen resposta.
- F. Interlocució amb els diferents serveis interns i externs i els proveïdors de serveis de cara a la cerca una solució eficient, per exemple, activació de perfils d'usuari al directori actiu, instal·lació d'un programa ofimàtic, accés a una aplicació, restabliment de contrasenya, entre d'altres en aquells elements i serveis que ja estan automatitzats.



Seguiment d'incidències d'operativa per migració de programes o noves versions o disfuncions o falles dels sistemes de gestió de l'atenció al públic

- Disposar d'una visió centralitzada i coherent de l'estat de tots els projectes i productes del les oficines d'habitatge: gestor de cues, validació de cita prèvia, portal web, tràmits.
- Promoure unes formes de treball homogènies en totes les oficines d'habitatge repartides per la ciutat de Barcelona, per tal de fer més eficient la gestió, i millorar-la a partir de l'experiència adquirida durant la prestació del servei.
- Donar suport en la implantació de les metodologies de gestió de projectes i productes definides des de l'IMHAB, proporcionant les plantilles i documents necessaris, i establint controls per validar la seva implantació i la correcta gestió documental dels diferents projectes realitzats.
- Identificar noves necessitats o especificats de noves activitats en el servei de suport a la gestió de projectes i productes.
- Assegurar la reutilització a través d'iniciatives similars ja desenvolupades , garantint que els recursos són utilitzats eficientment entre projectes similars.
- Assegurar la formació i capacitats de l'equip assignat al servei.
- Consolidar la satisfacció dels usuaris respecte dels projectes i productes, obtenint el feedback sobre el valor obtingut.
- Referent a l'execució de projectes o implantacions de productes a altres oficines:
 - Suport en la identificació i definició d'objectius i abast del projecte, així com la definició d'indicadors específics del projecte que permetran mesurar l'assoliment d'aquests objectius
 - Presa de requisits amb l'usuari
 - Identificar projectes o aplicacions ja existents a l'IMHAB o a l'Ajuntament de Barcelona i avaluar possibles sinèrgies adaptant projectes existents o compartint la seva creació de forma conjunta.
 - Ajudar en la identificació i gestió de riscos i problemes potencials.
 - Planificació. Suport en la creació del pla de projecte/migració detallat
 - Execució. Implantar els mecanismes de seguiment i control per a monitorar l'avenç del projecte i l'assoliment de les fites compromeses.
 - Suport per a la gestió i verificació documental, comunicacions i col·laboració amb l'equip del projecte.
 - Preparació de documentació de suport.

4. CLÀUSULA QUARTA. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Pel funcionament del servei de suport a la governança , seguiment i gestió del software,projectes i productes , qualitat, metodologies, quadre de comandament i indicadors de l'atenció a l'usuari de l'institut municipal de l'habitatge i rehabilitació de Barcelona

L'empresa adjudicatària haurà de nomenar una de les persones del servei 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 el model 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.

5. 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 gestió, 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.

6. CLÀUSULA SISENA.- DIMENSIONAMENT DEL SERVEI

El parc públic el componen més de 11.000 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.

A més el servei ha de donar cobertura a :

- Oficines d'Habitatge (parc privat)
- Servei de manteniment i avaries de l'IMHAB
- Oficina d'Informació del parc públic de l'IMHAB
- Serveis d'atenció i gestió de l'usuari de l'IMHAB
- Serveis de gestió de contractes i comunitats del parc públic
- Quadre de comandament a la Gerència de l'IMHAB
- Indicadors d'activitat contractual IMHAB (parc públic)

S'estima una dedicació anual orientativa en hores de prestació de servei de :

PRESTACIO DE SERVEIS	CATEGORIA PROFESSIONAL	HORES DEDICACIÓ DOS ANYS
PARC PÚBLIC IMHAB	CONSULTOR/A, CONSULTOR/A JUNIOR	1.496
OFICINES IMHAB, OFICINA INFORMACIÓ		
SERVEIS DEPARTAMENTALS IMHAB		



7. CLÀUSULA SETENA.- PERFILS PROFESSIONALS

El perfil dels professionals del servei objecte d'aquest contracte han de disposar dels coneixements necessaris i específics relacionats amb el context de la present licitació.

Per a la prestació del servei es consideren, sense detriment de la proposta de l'adjudicatari, els següents perfils :

- Consultor/a. Aquest perfil participa aportant lideratge, experiència, maduresa, capacitat de gestió i de treball. Es considera essencial la capacitat de relació i de gestió en aquest perfil, sent capaç d'establir mecanismes de treball i coordinació amb la resta d'actors que participen en els processos i procediments del servei. Assumeix les tasques d'interlocució principal amb el responsable del contracte i de coordinació global del servei. També se li pot requerir que realitzi tasques de coordinació d'altres oficines de tercers.
- Consultor/a júnior. L'objectiu principal és garantir la gestió, la planificació, el control, el seguiment i el desplegament de les tasques i activitats del servei en cadascun dels àmbits, l'aplicació de directrius i formes de treball que s'estableixin per al servei, i l'alineament i coordinació del servei, per garantir l'homogeneïtat en formes de fer i reportar. Addicionalment, recau en aquesta funció el suport al consultor/a especialista que ha de facilitar l'avenç, la concreció i la realització de les tasques de detall de les activitats relacionades amb els àmbits del servei

Perfil
Consultor/a
Consultor/a júnior

A la proposta, el licitador haurà de detallar la dedicació horària setmanal de cada perfil professional , així com el tant per cent de dedicació al projecte i exhaustivament tant l'estructura orgànica de prestació del servei, així com la relació de funcions de cadascun dels perfils tenint present les mínimes definides en el plec. Així mateix, caldrà que els coneixements i experiència que aportarà el conjunt de l'equip en les funcions descrites, cobreixin el següent:

Coneixements de les principals tecnologies i programari utilitzats a l'IHMAB:

- Microsoft Power BI
- Qmatic
- Agenda
- Agenda del professional
- Ariadna
- Oficce365

Altres tecnologies TIC:

- Servidors de base de dades (com a mínim les relacionals Oracle i PostgreSQL i MongoDB com a NoSql)
- Coneixements d'arquitectures emergents (Cloud, MDM, Big Data, bases de dades NoSQL...).
- Arquitectures BigData



7.1.- DESCRIPCIÓ DE LES POSICIONS PROFESSIONALS DEL SERVEI

Solvència tècnica i professional requerida:

- **Per la posició consultor sènior :**
- Formació acadèmica grau universitari en telecomunicacions
- Experiència de dos anys en projectes similars a la present licitació
- Experiència en desenvolupament de projectes TIC i enginyeria de dades.
- Coneixements informàtics a nivell expert. Acreditació ACTIC

- **El perfil de consultor júnior**
- Formació de tècnic superior en informàtica i comunicacions
- Experiència un any en projectes similars a la present licitació .
- Coneixements informàtics a nivell expert . Acreditació ACTIC

Com a projectes o serveis vinculats a l'objecte del contracte, es tindran en compte els que tinguin com a finalitat el suport a la governança de projectes TIC i transformació de models de governança, i hagin dut a terme algunes de les tasques següents:

- Activitats de definició i implantació de models de govern TIC.
- Activitats de suport a la gestió de la demanda.
- Activitats de suport a la gestió de riscos.
- Definició i seguiment d'indicadors de projectes.
- Mesura d'indicadors de compliment de contractes (ANS), definició, configuració i implementació.

7.2.- MITJANS MATERIALS D'ADSCRIPCIÓ AL CONTRACTE:

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

1. Mitjans informàtics per a la recollida i gestió de la informació, atribuïnt com a mínim un ordinador portàtil/Tablet amb connexió telefònica per a cada membre de l' equip de treball.
2. Una línia de telèfon de contacte (smartphone) per a cada persona adscrita al servei i una adreça de correu electrònic pròpia, que no podrà ser la corporativa de l'Ajuntament de Barcelona.
3. Un software informàtic d'anàlisi i seguiment de les dades recollides pel servei que haurà de ser accessible per al Departament d'Atenció i Gestió a l'Usuari, i que quedarà en propietat de l'IMHAB a la finalització del contracte.



8. CLÀUSULA VUITENA.- SUBSTITUCIONS DE BAIXES.

Atès que la prestació del servei es fonamenta en la fiabilitat i recollida i anàlisi periòdica de les dades, 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, baixes superiors a 30 dies, 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.

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, d'acord amb allò establert en el plec de clàusules administratives particulars. Igualment, en cas que el servei quedi desatès per un termini superior als 15 dies, l'IMHAB podrà optar, a més de les penalitzacions corresponents, a la resolució del contracte.

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

9. CLÀUSULA NOVENA.- FORMACIÓ I RECICLATGE.

Des de la Direcció de Serveis de Gestió de Parc Públic i el Departament TIC 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.



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

10.1 Els professionals de l'equip prestaran el servei en les dependències de l'empresa adjudicatària d'un mínim d' hores diàries d'acord amb les necessitats i consideracions de l'IMAHB.(quadre hores gestió anyals)

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

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

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.

Els serveis es prestaran segons el calendari laboral oficial publicat per la Generalitat de Catalunya, i tindran la consideració de dies laborables aquells que ho siguin en qualsevol dels centres de treball que l'IMHAB faci ús dels serveis TIC objecte d'aquesta licitació. La comunicació amb el personal es realitzarà en l'horari comprès entre les 9:00h i les 17:00h

11.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 referent del servei presentarà periòdicament 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 les oficines d'habitatge i d'altres. 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.

D'acord amb la definició del model de relació definida, l'adjudicatari haurà de plantejar de forma explícita i el més exhaustiva possible un model de relació amb l'IMHAB, dissenyat de manera que s'asseguri el correcte compliment de les seves funcions.

12. 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.

13. 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.

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.

14. CLAUSULA QATORZENA .- 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

Barcelona 18 de febrer de 2025