

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI RELATIU A LA MILLORA DE L'EXPERIÈNCIA DE LA CLIENTELA I CIUTADANIA (UX) A DUES UNITATS DE NEGOCI DE BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA (BSM). CONTRACTE RESERVAT A CENTRES ESPECIALS DE TREBALL

Introducció

Barcelona de Serveis Municipals (d'ara endavant BSM) és una empresa de l'Ajuntament de Barcelona que va néixer l'any 2002 amb l'objectiu d'unificar en una sola societat la prestació de serveis municipals. Actualment, les activitats que gestiona BSM són variades i inclouen des d'aspectes relacionats amb la mobilitat a la ciutat fins a la gestió d'instal·lacions de referència dedicades a la cultura, el lleure i la biodiversitat.

El propòsit de BSM és millorar la qualitat de vida de les persones generant experiències positives per construir una Barcelona saludable i capdavantera, amb la visió de ser una empresa de referència en la gestió pública de serveis de valor afegit de la que tothom se'n senti orgullosa.

BSM impulsa Barcelona des de l'excel·lència actuant per generar impactes positius a la ciutat, a les persones i al medi ambient amb una gestió ètica, responsable i sostenible.

Objecte del contracte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és la contractació d'un servei professional especialitzat per a la millora de l'experiència d'usuari/a (UX) a dues Unitats de Negoci de BSM.

El servei haurà de garantir el compliment dels criteris d'accessibilitat universal, amb l'objectiu d'assegurar una experiència inclusiva, eficient i satisfactòria per a totes les persones usuàries.

Aquesta actuació s'alinea amb el compromís de BSM, com a entitat signatària del Pacte Mundial de les Nacions Unides, amb l'Agenda 2030 i la contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible, en especial els relacionats amb la inclusió, la igualtat d'oportunitats, la innovació i la sostenibilitat dels serveis públics.

Objectius

BSM reafirma el seu compromís amb la inclusió i la igualtat d'oportunitats, integrant plenament els principis de disseny per a tothom en els seus serveis, entorns i productes.

L'objectiu principal d'aquesta licitació és seguir millorant l'experiència de la ciutadania i de la clientela, garantint que aquesta, sigui accessible, confortable i satisfactòria per a totes les persones.

- Fer evolucionar la integració de bones pràctiques en accessibilitat com un eix transversal en els serveis i espais de BSM.
- Garantir-ne la continuïtat en el temps com a valor estructural de la companyia.

- Identificar oportunitats de millora en l'experiència d'ús per a tota la diversitat de perfils de persones.
- Posar en valor el compromís de BSM amb una experiència inclusiva a través de l'obtenció d'un distintiu oficial que reconegui l'esforç i l'aposta decidida per una atenció pensada per a tothom.

Abast

L'abast d'aquesta licitació s'estén a dues unitats de negoci, Port Olímpic i Aparcaments Municipals de BSM.

Les instal·lacions incloses en l'abast d'aquest contracte a la Unitat d'Aparcaments Municipals, son:

- Aparcament Litoral
- Aparcament Rius i Taulet
- Aparcament Tanatori Les Corts
- Aparcament Hospital del Mar

Les instal·lacions incloses en l'abast d'aquest contracte a la Unitat Port Olímpic, son:

- Port Olímpic

Les funcions i tasques a realitzar per l'empresa proveïdora dels serveis es realitzaran d'acord a les prescripcions contingudes en el present Plec.

Caracterització dels espais

	Port Olímpic	Aparcament Litoral	Aparcament Tanatori Les Corts	Aparcament Hospital del Mar	Aparcament Rius i Taulet
Superfície	82.856 m ²	6.646 m ²	7.780 m ²	13.104 m ²	15.709 m ²
Nombre de places total	-	229	343	576	679
Mitjana persones usuàries mensual	Informació no disponible	2.685	12.476	22.992	11.433
Web	https://portolimpic.barcelona.ca	https://aparcamentsbsm.cat/es/aparcamiento/litoral-port/	https://aparcamentsbsm.cat/es/aparcamiento/tanatori-les-corts/	https://aparcamentsbsm.cat/es/aparcamiento/hospital-del-mar/	https://aparcamentsbsm.cat/es/aparcamiento/rius-i-taulet/

Descripció del servei

L'empresa ADJUDICATÀRIA realitzarà una avaluació dels espais, descrits en l'apartat **4. Abast** d'aquest plec, des del punt de vista de l'experiència (UX) de la ciutadania i clientela amb tècniques d'investigació basades en metodologies participatives amb persones de perfils diversos que permetin detectar millores i noves necessitats, i prioritzar-les.

Per a l'anàlisi de l'avaluació serà imprescindible que l'empresa licitadora tingui en compte l'aplicació dels criteris **DALCO** (Deambulació, Aprehensió, Localització i Comunicació) i la normativa vigent.

Lliurables

Informe tècnic de l'avaluació i diagnòstic de l'experiència de la ciutadania i clientela, per cadascun dels espais inclosos en l'abast d'aquesta licitació. Com a mínim indispensable, els informes hauran d'incorporar:

- Resultats per cadascun dels espais/serveis analitzats
- Identificació dels punts forts i punts de dolor, si existeixen, del *journey* de l'experiència de la ciutadania i clientela.
- Propostes d'adequació i millora: Definició tècnica de les actuacions per garantir un espai accessible i inclusiu, prioritzant les actuacions i estimant-ne el cost.
- Bones pràctiques: Recomanacions basades en l'experiència no recollides en les normatives.

Els lliurables hauran de contemplar el full de ruta per a l'obtenció d'un segell o distintiu d'accessibilitat universal per part de BSM en cadascuna de les instal·lacions analitzades davant una entitat acreditada de reconegut prestigi.

Condicions d'execució

Personal adscrit al servei

L'empresa ADJUDICATÀRIA disposarà en tot moment del personal necessari per oferir un servei adequat i eficaç, d'acord amb les directrius i especificacions descrites en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

- L'empresa ADJUDICATÀRIA, estarà obligada a designar una única persona com a interlocutora amb BSM en relació als serveis objecte del present plec. Aquesta persona haurà d'acreditar titulació acadèmica d'enginyeria tècnica o superior o arquitectura, i mínim cinc (5) anys d'experiència en posicions de coordinació de projectes d'accessibilitat o similars en l'àmbit dels serveis descrits en aquest plec tècnic. La seva designació formal s'haurà de comunicar a BSM a l'inici del contracte. En el seu equip haurà de disposar com a mínim de tres (3) o més persones que disposin dels següents perfil, amb contracte laboral ordinari, que s'acreditarà amb la presentació dels documents TC1 i TC2 de cadascuna d'elles:
 - **Persones expertes en auditoria i consultoria d'edificació**, aquesta/es persones hauran d'acreditar titulació acadèmica d'enginyeria tècnica o superior o arquitectura amb acreditació de mínim tres (3) anys d'experiència en projectes on s'inclouï la perspectiva d'accessibilitat universal.
 - **Persones expertes en UX research inclusiva**, aquesta/es persones haurà d'acreditar titulació acadèmica amb acreditació de mínim tres (3) anys

d'experiència en projectes on s'inclogui la perspectiva d'accessibilitat universal amb avaluacions DALCO amb persones diverses.

- **Personal administratiu**, aquesta/es persones haurà de donar suport en les tasques administratives derivades de les obligacions definides en el present Plec.

La prestació es portarà a terme amb l'equip proposat per l'empresa ADJUDICATÀRIA. BSM es reserva la possibilitat de sol·licitar el canvi persones membres de l'equip si així ho considera, comproment-se l'empresa ADJUDICATÀRIA a efectuar el canvi en un temps màxim de dues setmanes. En el cas que l'empresa ADJUDICATÀRIA decidís modificar la composició de l'equip equip de treball assignat, haurà d'informar per escrit i amb una antelació mínima de tres setmanes a la persona interlocutora de BSM sempre que no sigui per causa de força major, i aquesta, en el seu cas, haurà de confirmar la idoneïtat de la proposta de la persona interlocutora de BSM.

El personal adscrit a l'execució del servei per part de l'empresa adjudicatària haurà d'estar donat d'alta a la Seguretat Social en el moment de la formalització del contracte i durant tota la vigència del mateix, trobant-se al corrent de pagament de les corresponents quotes, pel que BSM queda eximida de qualsevol responsabilitat que pugui derivar-se de aquesta matèria.

L'empresa ADJUDICATÀRIA destinarà els recursos tècnics i humans que consideri necessaris per tal de complir amb les tasques esmentades en aquest PPT, sense que en cap cas això suposi un cost addicional per BSM.

Metodologia de treball

La metodologia haurà de garantir la incorporació de persones amb diversitat com a usuàries testers, especialment en relació als criteris de deambulació, aprehensió, localització i comunicació (DALCO). Es valorarà la descripció d'aquestes dinàmiques participatives, així com els sistemes de validació inclusiva utilitzats.

L'empresa ADJUDICATÀRIA haurà de definir i implementar una metodologia de treball adequada que garanteixi, en tot moment, la comunicació i coordinació eficient entre els equips implicats, la planificació i assoliment dels objectius, el seguiment del projecte, el control de qualitat del servei i la gestió proactiva dels riscos.

Aquesta metodologia haurà d'estar degudament adaptada a les necessitats i requeriments de BSM, i haurà d'incloure mecanismes específics per monitoritzar el rendiment del projecte, mitjançant indicadors clau (KPIs) i sistemes de control que permetin avaluar el grau d'assoliment dels objectius i detectar desviacions de manera anticipada.

L'empresa ADJUDICATÀRIA haurà de disposar de canals i eines digitals per garantir una gestió eficaç del projecte:

- Eines de gestió de projectes per a la planificació, assignació i seguiment de tasques, control de terminis i recursos.
- Eines de comunicació i col·laboració per garantir una comunicació fluïda, immediata i centralitzada entre tots els agents participants.
- Sistemes de gestió documental compartida que assegurin la correcta organització, traçabilitat i accés a la documentació del projecte.

- Eines de visualització i anàlisi de dades per al seguiment de KPIs i presentació de quadres de comandament en temps real.
- Canals de comunicació formalitzats, com ara reunions periòdiques de seguiment amb BSM (freqüència a determinar segons fases del projecte), emissió d'informes d'estat del projecte amb indicadors objectius, elaboració i lliurament d'actes de reunió i documentació associada.

L'ús d'aquestes eines digitals i canals serà validat pels equips responsables de cada àrea de BSM.

Terminis de presentació

S'estima que per l'execució completa dels serveis i entrega dels lliurables amb la qualitat exigida, serà necessari un **temps màxim aproximat de 8 mesos**. A continuació, com a orientació es detalla la temporalitat estimada del servei i espai:

Port Olímpic	5 mesos
Aparcaments BSM	3 mesos

Obligacions de l'empresa adjudicatària

BSM treballa en la contractació responsable per tal de reduir l'impacte ambiental sobre l'entorn i augmentar el benefici social. Consolidar l'aplicació de conceptes d'ESG a través de les licitacions és un repte de tota l'empresa. Això es tradueix en la incorporació de criteris ambientals, ètics i socials en la contractació de productes i serveis, basats en la guia de contractació pública de l'Ajuntament de Barcelona.

Així mateix, la formulació dels requisits de Sostenibilitat es recolza en els estàndards d'assoliment dels 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides, integrats en l'Agenda 2030 i promoguts per l'Organització Mundial del Turisme (OMT) i amb l'estratègia de desenvolupament de la ciutat de Barcelona.

Per tot això, l'empresa ADJUDICATÀRIA haurà de comprometre's a:

- Conèixer la **Política Integral** (ambiental, social, ètica i de bon govern) de BSM i, sempre que es trobi en les instal·lacions de la companyia, a complir i respectar les seves directrius internes en relació a les bones pràctiques implantades.
- Adherir-se al Pla de Prevenció de Riscos Laborals del Grup BSM.
- Garantir a BSM que la prestació, en quant a prescripcions, propostes, actuacions a realitzar, complirà la normativa vigent (estatal, autonòmica, municipal, metropolitana i qualsevol altre d'aplicació).

Altres obligacions de caràcter general en la prestació del servei:

- Desenvolupar les activitats i mitjans materials necessaris per realitzar les funcions del servei, segons el **Capítol** del present plec.
- L'empresa ADJUDICATÀRIA redactarà informes amb la periodicitat i descripció que es detallen al **Capítol**, independentment d'altres actuacions, relatives a les tasques realitzades durant aquest període.

En el cas de que es produeixin canvis en les normatives vigents, l'empresa ADJUDICATÀRIA informará a la persona interlocutora designada a BSM dels mateixos i de com afecten aquests als serveis inclosos a l'abast de l'encàrrec si és el cas.

Qualsevol actuació que es realitzi en nom del BSM s'haurà de realitzar amb prèvia autorització escrita de la persona interlocutora designada a BSM.

Qualsevol comunicació o intercanvi de documents entre l'empresa ADJUDICATÀRIA haurà d'anar amb còpia a la persona interlocutora designada a BSM.

Confidencialitat de dades

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugui conèixer pel compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura al present plec, ni tampoc cedir a altres sense previ consentiment per escrit de BSM.

Es considera informació confidencial qualsevol informació que l'empresa ADJUDICATÀRIA accedeix en virtut del present contracte.

L'empresa ADJUDICATÀRIA informará de les obligacions de confidencialitat establertes al present document, així com les obligacions relatives al tractament de dades de caràcter personal i posarà tots els mitjans al seu abast per a que es compleixin aquestes obligacions.

La durada de les obligacions de confidencialitat establertes en aquest plec és de caràcter indefinit, mantenint-se en vigor amb posterioritat a la finalització, per qualsevol causa, de la relació entre BSM i l'empresa ADJUDICATÀRIA.

Annex

Normativa i estàndards de referència

Per a la realització objecte d'aquesta licitació cal tenir en compte el compliment dels paràmetres de les normatives autonòmiques i nacionals d'obligat compliment que ens són d'aplicació en matèria d'accessibilitat, així com altres paràmetres complementaris de caràcter voluntari.

- **Normativa autonòmica**
Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel que s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya.
- **Normativa estatal**
Llei 11/2023, de 8 de maig, de transposició de les Directives de la Unió Europea en matèria d'accessibilitat de determinats productes i serveis (...).
Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei General de Drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.
Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat de llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic i altres
Ordre TMA/851/2021, de 23 de juliol, per la que es desenvolupa el document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats.
Reial Decret 173/2010, de 19 de febrer, pel que es modifica el Codi Tècnic d'Edificació, aprovat pel Reial Decret 314/2006, de 17 de març, en matèria d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat.
Reial Decret 505/2007, de 20 d'abril, pel que s'aproven les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat per l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats i edificacions.
- **Normativa europea**
La **Directiva (UE) 2016/2102** del Parlament Europeu i del Consell, de 26 d'octubre de 2016, sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils dels organismes del sector públic.
La **Directiva (UE) 2019/882** del Parlament Europeu i del Consell, de 17 d'abril de 2019, sobre els requisits d'accessibilitat dels productes i serveis.
- **Altres estàndards de referència**
Norma UNE 170001-1 sobre Accessibilitat Universal que estableix la metodologia d'avaluació fonamentada amb els criteris DALCO, l'aplicació dels quals en un entorn dona lloc a la seva utilització per part de qualsevol persona amb independència de l'edat, sexe, origen cultural o capacitat. Els criteris DALCO són el conjunt de requisits relatius a les accions de deambulació, aprehensió, localització i comunicació, que cal satisfer per garantir l'accessibilitat universal.
Norma UNE 41501:2002. Símbol d'accessibilitat per a la mobilitat. Regles i graus d'ús.
Norma UNE 170002:2022. Requisits d'accessibilitat pels elements de senyalització en l'edificació.
Norma UNE 170001-1:2007. Accessibilitat universal. Part 1: Criteris DALCO per facilitar l'accessibilitat a l'entorn.
Norma UNE-EN. 17210:2021. Accessibilitat de l'entorn construït. Requisits funcionals.
NORMA UNE-ISO 21542:2012. Edificació. Accessibilitat d l'entorn construït.

Bones pràctiques: Recomanacions basades en l'experiència no recollides en les normatives.

Perfils de diversitat

Un espai inclusiu és aquell que acull i respecta totes les persones, garantint que ningú no hi sigui discriminat per cap motiu. Es tracta d'un entorn dissenyat per reconèixer, valorar i respondre a la diversitat humana en totes les seves formes:

Diversitat funcional

Mobilitat: Adaptat perquè qualsevol persona, incloses aquelles amb discapacitat física, es pugui moure de manera autònoma i segura.

Sensorial: Amb recursos accessibles per a persones amb discapacitats visuals o auditives, com ara senyalització en Braille, bucles magnètics o altres suports sensorials.

Diversitat cultural

Interculturalitat: Amb respecte per totes les cultures, incorporant referències diverses en el disseny, la comunicació i la informació disponible.

Diversitat de gènere

Igualtat de gènere: Espais pensats per ser segurs, accessibles i lliures de biaixos per a totes les identitats de gènere, amb serveis i comunicacions inclusives.

Diversitat d'edat

Infants i persones grans: Espais que tenen en compte les necessitats de totes les franges d'edat, amb zones de joc, àrees de descans i comunicacions comprensibles per tothom.

Diversitat cognitiva

Necessitats educatives especials: Amb adaptacions com informació fàcil de llegir, espais tranquils o horaris adaptats per a persones amb sensibilitats sensorials.

Diversitat sexual

Inclusió LGBTIQ+: Amb un ambient segur, respectuós i lliure de discriminació per a totes les orientacions sexuals i identitats de gènere.

Barcelona, a la data de la signatura electrònica.

Raquel Hernández Bellette
Cap d'Àrea Social, Reporting i Regulació ESG
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.