

Sol·licitud d'Anunci Previ

Denominació: *Serveis informàtics de definició estratègica, disseny funcional i tècnic, configuració, desenvolupament a mida, parametrització, integració, proves, desplegament, implantació, formació, gestió del canvi, suport tècnic, estabilització i evolució continuada d'una solució CRM integral basada en la plataforma Salesforce Public Sector Solution, per a la gestió dels serveis d'Habitatge de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.*

Objecte del contracte :

L'objecte del contracte és la contractació dels serveis integrals de definició estratègica, disseny funcional i tècnic, configuració, desenvolupament a mida (minimitzant aquests casos), parametrització, integració, proves, desplegament, implantació, formació, gestió del canvi, suport tècnic, estabilització (correctiu, manteniment adaptatiu, preventiu i evolutiu) i evolució continuada **d'una solució CRM integral** basada en la plataforma **Salesforce Public Sector Solution**, per a la gestió dels serveis d'Habitatge de l'Ajuntament de Barcelona, amb l'objectiu de modernitzar, digitalitzar i optimitzar els processos clau de la **Gerència d'Habitatge**.

El projecte s'emmarca en el **Pla de Transformació Digital** de l'àrea d'Habitatge, orientat a millorar l'eficiència operativa, la traçabilitat i la qualitat del servei al ciutadà.

La solució proposada ha de permetre disposar d'una **Visió 360°** de persones, habitatges, expedients i documents, assegurant la integració amb sistemes corporatius, el contacte i interacció àgil amb la ciutadania i la gestió des dels canals presencials i digitals.

El projecte inclou com abast principal la transformació dels àmbits de **Registre de Sol·licitants, Adjudicacions i Emergències**, amb la incorporació activa de la **innovació** als processos de gestió, així com permetent la **extensió** posterior de la transformació a d'altres àmbits d'actuació de la Gerència d'Habitatge.

En l'actualitat s'està duent a terme una revisió de l'abast final del contracte, amb la voluntat d'afegir a l'abast del servei una fase de manteniment posterior prorrogable que allargaria tant la durada (9 mesos de servei i 10 de pròrroga, fins un total de 48 mesos) com el VEC (fins a 3.071.112,47 €) del contracte.

CPV: 72212445-0 Serveis de desenvolupament de programari de gestió de relacions amb el consumidor

Import : **El valor estimat del contrate és de 2.402.609,26 euros (IVA exclòs).**

La durada de l'execució del contracte s'estima en **vint-i-nou mesos** amb un valor econòmic de **2.002.174,38 €** euros (IVA exclòs) i distribuïts a raó de:

- Import 2026 : 95.246,28 euros
- Import 2027 : 1.341.980,17 euros
- Import 2028 : 509.671,07 euros
- Import 2029 : 55.276,86 euros

Es preveu una possible ampliació per un import econòmic de **400.434,88 euros** (IVA exclòs).

Data estimada d'inici de la licitació (publicació de l'anunci de licitació al DOUE): 30-01-2026

Data estimada d'inici de la prestació del servei: 01-11-2026

L'objecte del contracte no es divideix en lots perquè no es donen les condicions tècniques per a una eventual dispersió o descoordinació de les prestacions incloses en l'objecte del present contracte, que garanteixin l'obtenció d'ofertes més avantatjoses per a la correcta execució pública de les mateixes, ni tampoc es pot considerar adequat als interessos públics que formin part d'una unitat funcional amb altres prestacions que es puguin arribar a licitar en breu des d'aquesta direcció.

Barcelona a 18 de Desembre de 2025

Jose Miguel Guillen Bellido

Cap de Departament de Serveis Digitals d'Urbanisme i Habitatge

Míriam Alvarado Suñer

Directora de Serveis de Tecnologia i Transformació Digital Urbanisme i Habitatge