

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ
INTEGRAL (CONTACT CENTRE) I ESPECIALITZAT DE PRIMER NIVELL (FRONT-OFFICE) PER
ALS USUARIS DEL PARC PÚBLIC D'HABITATGE DE L'IMHAB**

INDEX

1. OBJECTE I MARC LEGAL.....	5
1.1. Abast estratègic, evolució del servei i millora contínua	5
1.2. Enquadrament Funcional i Classificació Tècnica.....	5
1.3. Enquadrament Legal i Protecció de Dades (RGPD).....	6
2. ABAST DE LA PRESTACIÓ I EXIGÈNCIES FUNCIONALS	6
2.1. Servei d'Atenció Integral i Multicanal de Primer Nivell (<i>Front-Office</i>).....	6
2.1.1. Branques Operacionals d'Especialització, Tipus de Contacte i Indicadors Crítics	6
2.1.2. Canals d'Atenció Actius i Horaris	7
2.1.3. Entorn Tecnològic i Aplicacions Clau	8
2.1.4. Servei d'Atenció No Presencial i Derivació d'Urgències	9
2.2. Volumetria, Especialització i Projecció de Creixement.....	9
2.2.2. Borsa d'Hores de Lliure Disposició per a Pics de Demanda.	10
2.3. Exclusió de Funcions de Segon Nivell (<i>Back-Office</i>).....	11
2.4. Acords de Nivell de Servei (ANSs) i Indicadors de Qualitat.....	11
3. EXIGÈNCIES TECNOLÒGIQUES, OPERACIONALS I DE QUALITAT (NIVELL DE SERVEI)	11
3.1. Responsabilitat de les Fases del Contracte.....	11
3.3. Servei d'atenció telefònica.....	12
3.3.1. Procediment d'Obertura i Classificació d'Avisos.....	13
3.4. Servei d'atenció diferida i BackOffice	14
3.4.1. Serveis d'atenció de demandes rebudes per e-mail.....	14
3.4.2. Serveis d'atenció de demandes rebudes per e-mail.....	14
3.5. Locucions de veu.....	14
3.6. Exigències Tecnològiques, de Seguretat i Gravació	15
3.6.1. Compliment Normatiu i Provisió Tecnològica	15
4 REQUERIMENTS OPERACIONALS I ACORDS DE NIVELL DEL SERVEI (ANSs)	15
4.1. Indicadors Crítics de Servei (Veu)	15
4.1.1. Nivell de Servei (NS)	16
4.1.2. Temps Màxim d'Espera (TME)	16
4.1.3. Taxa de Congestió (TC).....	16
4.1.4. Temps Mitjà Operatiu (TMO).....	16
4.2. Indicadors Crítics de Qualitat (RPC i Gestió Diferida)	16

4.2.1. RPC (Resolució en Primer Contacte)	16
4.2.2. Taxa d'Error en Tipificació (TRG) - Nexum	17
4.2.3. Temps de Gestió Correu Electrònic (TGE) - TDR	17
4.3. Recolçament Operacional i Flexibilitat de Recursos	17
5. INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMENTS I PLATAFORMES TECNOLÒGIQUES	17
5.1. Plataforma de Call Center	17
5.2. Gestió de la Proactividad Operacional.....	18
5.3. Seguretat i Custòdia Probatòria.....	18
5.4. Integració CTI (Punt de Valoració)	18
5.5. Lloc de treball i entorn operatiu	19
5.6. Eines corporatives proporcionades per l'IMHAB.....	19
6. GESTIÓ DE LA QUALITAT, FORMACIÓ I RECURSOS HUMANS (SGCM).....	20
6.1. Recursos Humans: Perfils i Qualificacions Específiques	20
6.1.1. Estructura de Personal Mínima i Especialització	20
6.2. Formació	21
6.2.1. Formació inicial	21
6.2.1.1. Blocs mínims de formació.....	22
6.2.1.2. Durada i acreditació	23
6.2.2. Formació continua i de reciclatge.....	23
6.3. Sistema de Gestió de la Qualitat i Formació	24
7. REQUERIMENTS DE COORDINACIÓ ENTRE IMHAB I L'ADJUDICATARI	25
7.1. Reunions de seguiment.....	25
7.2. Planificació de recursos.....	26
8. CONTROL DEL QUALITAT DEL SERVEIS.....	27
8.1. Sistema d'indicadors i seguiment del servei	27
8.1.1. Dades indicadors a proporcionar	27
8.1.2. Freqüència i forma de lliurament	28
8.1.3. Responsabilitats	28
8.2. Indicadors qualitatius.....	28
9. EXECUSIÓ DEL CONTRACTE.....	29
9.1 Fase d'entrada.....	29

9.2 Fase de prestació i gestió dels serveis	30
9.3 Fase de sortida	31
10. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I GARANTIA DE CONTINUÏTAT	32
10.1. Finalitat i obligació de traspàs (Handover)	32
10.2. Pla de Transició Obligatori	32
10.3. Penalització per manca de col·laboració	33
10.4 Subrogació de personal i continuïtat del servei.....	33
11. ANNEXOS TÈCNICS	34
11.1. ANNEX I: Matriu Detallada de Penalitzacions (per incompliment de NS, TME, FCR i TGE).	34
11.2. ANNEX II: Procediment de Gestió d'Urgències 24/7.....	35
11.3. ANNEX III: Matriu de Qualitat per a les Sessions de Calibratge (Matriu Q).....	35
11.4. ANNEX IV: Volumetries per tipologia d'avís / volum de trucades	37

1. OBJECTE I MARC LEGAL

L'objecte del present Plec és definir les condicions tècniques que regiran la contractació del **Servei de Centre de Contacte (Contact Centre) Multicanal, Especialitzat i de Millora Contínua** per part de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB).

La finalitat del contracte és garantir una atenció integral, eficient i de qualitat a totes les persones usuàries vinculades al parc públic d'habitatge gestionat per l'IMHAB. El servei inclourà la gestió i atenció de les comunicacions entrants i sortints a través dels canals telefònic, correu electrònic, missatgeria i altres canals digitals, així com les tasques de registre, seguiment i resolució d'avisos, d'acord amb els protocols establerts per l'IMHAB.

1.1. Abast estratègic, evolució del servei i millora contínua

La contractació s'emmarca en el Pla Viure, que preveu l'increment del parc d'habitatges gestionats de 12.000 a 15.000 unitats fins al 2027, amb una projecció de demanda de 59.400 a 75.550 interaccions anuals. La insuficiència de mitjans propis (humans i tecnològics) de l'IMHAB justifica la contractació externa per garantir l'escalabilitat, la qualitat i la millora contínua.

El creixement del 25% del parc exigeix una capacitat d'escalabilitat programada en el servei, amb una projecció de demanda que augmenta progressivament fins a les 75.550 interaccions anuals a l'últim any de contracte. La dotació de personal i la plataforma tecnològica han de poder assumir aquesta escalabilitat

El servei s'ha de dissenyar tenint en compte l'evolució del parc d'habitatge gestionat per l'IMHAB:

- **Volum Actual:** Aproximadament **12.000 unitats** d'habitatge.
- **Volum Previst (2027):** Es preveu que el parc assoleixi les **15.000 unitats**.

L'adjudicatari haurà d'assegurar la **millora contínua** del servei, mitjançant la formació del personal, el control de qualitat, la monitorització dels indicadors i la proposta d'accions d'optimització, adaptant la seva capacitat i recursos a l'evolució del parc gestionat per l'IMHAB.

1.2. Enquadrament Funcional i Classificació Tècnica

La naturalesa de la prestació és dual, abastant tant la gestió administrativa com l'atenció social especialitzada. L'objecte contractual es classifica tècnicament en les següents **Branques de l'Annex IV de la LCSP**, la qual cosa estableix el marc d'especialització requerit:

- **Branca 23 (Serveis de Suport):** Aquesta branca s'aplica a la part administrativa i de procés de dades del servei, principalment la funció de **registre, classificació (Tipificació) i derivació d'avisos a Nexum (CRM)**, donant suport a les unitats internes de l'IMHAB.

- **Branca 24 (Serveis Socials i Específics):** Aquesta branca es justifica per la funció de **primer filtre social** del servei, atesa la gestió de la convivència i les incidències socials (vulnerabilitat, conflictes veïnals, etc.) pròpies de la gestió del parc públic d'habitatge.

Així mateix, s'informa que el contracte **està subjecte a Regulació Harmonitzada (SARA)**, en tractar-se d'un servei inclòs en l'Annex IV i per-raó del seu valor estimat.

1.3. Enquadrament Legal i Protecció de Dades (RGPD)

L'adjudicatari actuarà com a **Encarregat del Tractament** de les dades personals, essent l'IMHAB el **Responsable del Tractament**. Es prohibeix l'emmagatzematge de dades fora de la UE/AEE. L'adjudicatari haurà de subscriure l'Acord de Tractament de Dades (Annex II del PCAP) i complir estrictament amb el RGPD i l'ENS.

La garantia de la prestació i el règim sancionador del PCAP han de respondre de manera específica davant qualsevol multa imposada a l'IMHAB per incompliment del RGPD imputable a l'adjudicatari.

2. ABAST DE LA PRESTACIÓ I EXIGÈNCIES FUNCIONALS

El servei actua com a única porta d'entrada telefònica i telemàtica per a totes les demandes, consultes i avisos dels usuaris del parc públic d'habitatge. Objectiu: **detecció, tipificació, traçabilitat i resolució en primer contacte (RPC)**.

L'abast funcional del servei pretén la prestació integral del servei d'atenció telefònica i multicanal de **Primer Nivell (Front-Office)** de l'IMHAB, que ha de ser garantit mitjançant una dotació mínima de **9.0 ETCs (Equivalents a Temps Complet)**, amb la finalitat d'establir i garantir una comunicació àgil, eficient i accessible entre els usuaris del parc públic d'habitatge i l'IMHAB, tant en horari d'atenció directa com fora d'aquest.

2.1. Servei d'Atenció Integral i Multicanal de Primer Nivell (Front-Office)

El servei s'ha d'executar en un entorn tecnològic exclusiu de l'IMHAB. La missió principal del **Gestor/a (Nivel 9)** és la **Resolució en Primer Contacte (RPC)** i la correcta **Classificació (Tipificació)** de totes les peticions al sistema de gestió d'incidències.

2.1.1. Branques Operacionals d'Especialització, Tipus de Contacte i Indicadors Crítics

El servei s'estructura en quatre **Branques Operacionals d'Especialització** que defineixen els protocols de gestió i el perfil tècnic del personal. Dins de cada Branca, es gestionen els diferents **Tipus de Contacte (Fluxos)** amb els objectius de qualitat associats:

Branca Operacional	Detall de la Funció i Abast	Tipus de Contacte (Fluxos)	Indicador Clau (Mínim Exigit)
BRANCA 1: POSTVENDA I MANTENIMENT TÈCNIC	Inclou avisos de manteniment correctiu, preventiu i normatiu; obertura d'avisos i seguiment, consulta d'Ordres de Treball (OT); gestió d'incidències en el període de garantia (Postvenda); consultes sobre llibres de l'edifici i plans de manteniment.	A. Manteniment Correctiu/Tècnic B. Postvenda / Garanties	TRG ($\leq 3\%$ Error de Tipificació)
BRANCA 2: CONTRACTES I GESTIÓ ECONÒMICA	Inclou consultes sobre contractes d'arrendament; subrogacions; morositat i acords de pagament; consultes sobre programes de reducció de lloguer i tràmits associats a escriptures.	D. Consultes Contractuals (Legal/Administratiu)	RPC (Resolució en Primer Contacte)
BRANCA 3: CONVIVÈNCIA I SOCIAL	Inclou el registre i la derivació d'incidències de convivència; queixes per ocupacions sense títol habilitant; consultes sobre normes comunitàries i serveis socials bàsics (derivació a Segon Nivell o Serveis Socials competents).	C. Gestió de Convivència i Incidències Socials	TGM (Temps de Gestió Mitjà)
BRANCA 4: ATENCIÓ CIUTADANA DE L'IMHAB	Prestar informació bàsica sobre el catàleg de serveis i tràmits de l'oficina d'atenció ciutadana de l'IMHAB. Inclou la Validació d'usuaris al portal IMHAB i el suport en tràmits en línia.	E. Suport a la Gestió Digital i Dades	RPC (Resolució en Primer Contacte)

Atesa l'especialització de les branques (Social, Contractual i Tècnica), el **servei serà prestat per personal amb categoria mínima de Gestor/a (Nivell 9)** segons el conveni vigent. Aquesta qualificació garanteix l'autonomia tècnica necessària per a la resolució d'incidències d'alta complexitat.

2.1.2. Canals d'Atenció Actius i Horaris

La prestació del servei es realitzarà mitjançant una estratègia d'atenció integral i omnicanal, actuant com a punt d'entrada únic per a totes les comunicacions dels usuaris del parc públic d'habitatge gestionat per l'IMHAB.

A. Canals de comunicació El servei haurà de gestionar, de forma integrada i sota una identitat corporativa única, els següents canals:

- **Atenció Telefònica:** Recepció i emissió de trucades a través de la numeració oficial de l'IMHAB.
- **Atenció Telemàtica:** Gestió de consultes via correu electrònic, formularis web i bústies ciutadanes.
- **Canals Digitals:** Gestió de tràmits i consultes mitjançant les aplicacions i entorns digitals de l'IMHAB.

B. Requisits Lingüístics i Qualificació del Personal Atès que el servei requereix l'atenció a la ciutadania en matèries d'alta complexitat tècnica, es defineixen els següents requisits obligatoris:

1. **Nivell Professional:** El personal d'atenció estarà enquadrat amb categoria mínima de **Gestor/a (Nivell 9)** del III Conveni col·lectiu del sector de Contact Center.
2. **Competència Lingüística:** Es requereix de forma obligatòria que tot el personal disposi del **nivell de suficiència en llengua catalana (C1 o equivalent)**. L'empresa haurà d'abonar el **Plus d'Idioma** segons les taules del BOE 2025 (126,64 €/mes per efectiu).

C. Horaris de Prestació i Disponibilitat Amb l'objectiu de maximitzar l'accessibilitat dels usuaris i optimitzar la gestió de la demanda, l'horari de cobertura del servei serà el següent:

- **Horari d'atenció ordinària:** De dilluns a divendres, de **8:00 a 21:00 hores**, de forma ininterrompuda (13 hores de cobertura diària).
- **Gestió de canals:** Durant aquesta franja es garantirà l'atenció telefònica directa i la resposta als canals telemàtics. L'inici a les 8:00h té com a objectiu absorbir el flux de consultes previ a la jornada laboral estàndard.
- **Urgències Tècniques:** Fora d'aquest horari (nits i festius), el servei mantindrà la capacitat de recepció i derivació d'avísos per a urgències tècniques col·lectives o sinistres greus, segons el protocol establert a l'apartat 2.1.4.

L'empresa adjudicatària organitzarà els torns de treball dels **9 efectius (ETCs)** pressupostats per garantir el compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) durant les 13 hores de cobertura. La **Borsa d'Hores (1.000h anuals)** es destinarà exclusivament a reforços puntuals per campanyes extraordinàries o pics crítics de demanda que requereixin un increment de la capacitat de resposta simultània.

2.1.3. Entorn Tecnològic i Aplicacions Clau

- **Nexum (CRM):** És el sistema troncal per al registre i gestió de totes les interaccions i avisos tipifica a la gestió d'avísos. El Gestor/a (Grup II - Nivell 11) ha de realitzar la introducció de dades completes (DNI/NIE, GPFU - Grup, Promoció, Finca i Unitat) i la Classificació (Tipificació). El compliment del TRG 3% depèn directament d'aquesta operació.
- **Eines d'Escriptori:** Plataforma de menú que facilita l'accés ràpid a les aplicacions de l'IMHAB, com el **Gestor Portal Web**.
- **Llibreta de Contactes:** Aplicació per a la **validació, consulta i actualització** de les dades de contacte dels usuaris (telèfons, correus electrònics), sent crucial per al suport a la gestió digital.
- **Protocol d'Interoperabilitat i Responsabilitat Tecnològica:** El límit de responsabilitat tècnica de l'adjudicatari se situa en el lliurament correcte de la dada i la veu des de la seva

plataforma CTI/Omnicanal cap al CRM Nexum (o eina substitutiva) de l'IMHAB. L'adjudicatari haurà de garantir la compatibilitat dels seus sistemes amb l'entorn tecnològic municipal. En cas d'incidència tècnica, s'estableix una Matriu de Responsabilitats:

- **Responsabilitat de l'Adjudicatari:** Fallades en la connectivitat del Gestor/a (Grup II - Nivell 11), plataforma de telefonia, qualitat de veu i programari de Front-Office.
- **Responsabilitat de l'IMHAB:** Caigudes del servidor central del CRM Nexum o interrupcions en la xarxa corporativa municipal.

Ambdues parts designaran un enllaç tècnic per a la resolució de conflictes d'interoperabilitat en un termini màxim de 2 hores des de la detecció de l'error.

- **Protocol de delimitació de responsabilitats tècniques:** En cas de caiguda del servei o degradació dels ANSs, es procedirà així:
 1. Si la fallada és de la plataforma CTI o connectivitat de l'adjudicatari: Les penalitzacions s'aplicaran íntegrament.
 2. Si la fallada és del CRM Nexum o servidors de l'IMHAB: L'adjudicatari quedarà exempt de penalitzacions de temps de resposta, però mantindrà l'obligació de recollir avisos d'urgència mitjançant mètodes de contingència manuals.

2.1.4. Servei d'Atenció No Presencial i Derivació d'Urgències

- L'adjudicatari ha d'assegurar la **continuitat de la comunicació amb els usuaris de l'IMHAB les 24 hores del dia, 7 a la setmana (24/7)**, fora de l'horari laboral ordinari o en dies festius. Aquest servei automatitzat s'ha de configurar i mantenir per:
- **Informació Institucional:** Oferir un missatge institucional d'informació bàsica a les persones que truquin fora d'horari.
- **Registre i Contacte Diferit:** Permetre deixar un missatge de veu o petició de contacte, que serà atès pel servei d'atenció el primer dia laborable següent.
- **Derivació d'Urgències:** Derivar automàticament les comunicacions identificades com a **urgents** cap als serveis corresponents, segons els protocols establerts per l'IMHAB.

El sistema ha de garantir la recepció i registre de totes les trucades efectuades fora de l'horari habitual i la seva correcta gestió o derivació al canal corresponent el primer dia laborable següent.

2.2. Volumetria, Especialització i Projectió de Creixement

- **Volum anual estimat (Any 1):** 59.400 interaccions.
- **Projectió (Any 5):** 75.550 interaccions.
- **Distribució:**
 - Manteniment/Reparacions (65%)
 - Contractual/Administratiu (20%)
 - Postvenda/Adequació (10%)

- Social/Convivència (5%)

2.2.1. Clàusula d'escalabilitat estructural

Atès que l'Informe Justificatiu preveu un creixement estructural del parc d'habitatges gestionat de fins a un 25% durant la vida del contracte (vinculat al 'Pla Viure'), l'adjudicatari es compromet a absorbir aquest increment d'activitat mitjançant l'optimització de processos i l'ús de les eines tecnològiques d'eficiència proposades.

Únicament en el cas que el volum d'interaccions mensuals superi de forma sostinguda (durant més de 4 mesos consecutius) el 25% de la volumetria base establerta en les taules d'aquest apartat, l'IMHAB i l'adjudicatari avaluaran la necessitat d'activar la modificació de contracte prevista (fins a un màxim del 20% del pressupost inicial), d'acord amb l'art. 204 de la LCSP. Els pics puntuals de demanda que no superin aquest llindar estructural seran gestionats per l'adjudicatari sense que això suposi un increment en el preu unitari.

TAULA 1. VOLUMETRIA PER BRANCA OPERACIONAL I PROJECCIÓ

Branca Operacional	Detall Tipologia d'Avís	Distribució %	Volum Base Anual (Any 1, 2024)	Volum Projectat Anual (Any 5, 2027)	Augment Total (+25%)
Manteniment / Reparacions	Reparacions, Avaries Tècniques, Col·lectives (ACS, Aerotèrmia).	65%	38.610	48.263	+9.653
Contractual / Administratiu	Formalitzacions de lloguer, Consultes de rebuts, Cita Prèvia.	20%	11.880	14.850	+2.970
Postvenda / Adequació	Postvenda, Adequació Habitatge, revisions.	10%	5.940	7.425	+1.485
Social / Convivència	Avisos de convivència, detecció de vulnerabilitat per derivació social.	5%	2.970	3.712	+742
TOTAL ANUAL ESTIMAT		100%	59.400	74.250	+14.850

2.2.2. Borsa d'Hores de Lliure Disposició per a Pics de Demanda.

Adicionalment al dimensionament fix establert, l'IMHAB es reserva el dret d'activar una borsa d'hores de reforç de fins a un màxim de **1.000 hores anuals** amb l'objectiu de garantir la capacitat de resposta immediata del servei davant situacions extraordinàries i sobrevingudes, així com davant campanyes informatives associades a obres, rehabilitacions o altres actuacions, que generin un increment sobtat i no planificable de la demanda d'atenció ciutadana i que superin la capacitat de l'equip ordinari.

L'activació d'aquestes hores es realitzarà mitjançant petició escrita de la persona Responsable del Contracte de l'IMHAB amb un preavís mínim de 48 hores. L'empresa adjudicatària facturarà

aquestes hores mensualment segons el consum real realitzat i al preu unitari per hora/gestor ofert en la seva proposta econòmica.

2.3. Exclusió de Funcions de Segon Nivell (Back-Office)

Queden excloses les funcions de segon nivell, responsabilitat exclusiva del personal IMHAB: execució d'ordres de reparació, control de qualitat, tancament econòmic, resolució d'expedients administratius, emissió de certificats, autorització de despeses i gestió de facturació.

2.4. Acords de Nivell de Servei (ANSs) i Indicadors de Qualitat

- **NS:** $\geq 80\%$ trucades ateses en ≤ 20 segons. Penalització si el NS cau per sota del 85% del valor objectiu (68% de les trucades).
- **TRG:** $\leq 3\%$ del total d'interaccions.
- **RPC:** $\geq 65\%$.
- **TGM Social:** ≤ 300 segons.

Exemple de càlcul:

Si en un mes es gestionen 10.000 trucades, almenys 8.000 han de ser ateses en menys de 20 segons.

3. EXIGÈNCIES TECNOLÒGIQUES, OPERACIONALS I DE QUALITAT (NIVELL DE SERVEI)

3.1. Responsabilitat de les Fases del Contracte

L'adjudicatari serà responsable de totes les activitats descrites al punt 9 del plec, incloent les fases d'entrada, prestació i sortida.

3.2. Gestió Operacional i Control de la Demanda (Volumetries Crítiques)

L'adjudicatari ha de preveure i gestionar activament els pics de volum sense afectar el NS, mantenint la TRG $\leq 3\%$ durant els pics. S'utilitzaran els 2 ETCs de Coordinació/Formació per absorbir els pics de demanda (+25% o +30%).

3.2.1. Gestió de Pics de Demanda, Volumetries Crítiques i Protocol

L'IMHAB proporcionarà el calendari anual dels períodes de màxima demanda associats a processos d'entrega de claus, adjudicació d'habitatges o finalització d'obres, així com d'altres actuacions o campanyes excepcionals que puguin generar un increment temporal del volum de trucades o comunicacions. L'adjudicatari del present contracte haurà de preveure i gestionar aquests pics de demanda, augmentant els recursos humans i tècnics de la plataforma quan sigui necessari i garantint el mateix nivell de qualitat i temps de resposta que en la resta de períodes d'activitat ordinària.

L'adjudicatari ha de preveure i gestionar activament els pics de volum sense afectar el Nivell de Servei, amb l'obligació de mantenir la **TRG 3%** durant els pics.

Tipus de Pic	Font de Càrrega	% d'Increment Mínim Requerit	Notificació IMHAB (Mínim)
Pic de Postvenda (Garantia 1r Any)	Lliuraments d'Obra Nova (inici garantia).	+30% sobre la mitjana setmanal.	60 dies hàbils d'antelació.
Pic de Comunicació (Rehabilitació/NG)	Comunicacions massives a residents (obres, campanyes).	+25% sobre la mitjana setmanal.	15 dies hàbils d'antelació.
Creixement Sostingut (Base)	Increment anual previst del volum total.	5%–15% anual.	N/A

Així mateix, haurà de dur a terme, amb suficient antelació, les formacions específiques del personal que l'IMHAB indiqui per atendre adequadament les consultes o gestions pròpies d'aquests períodes especials.

3.3. Servei d'atenció telefònica

L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió integral del servei d'atenció telefònica de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB), incloent recepció, registre, tipificació i seguiment de trucades relatives a incidències de manteniment, convivència, contractes i suport digital

Aquest servei constitueix el canal principal d'interacció directa amb la ciutadania i té per objecte garantir una atenció ràpida, personalitzada i eficient a totes les persones usuàries vinculades al parc públic d'habitatge gestionat per l'Institut.

L'atenció telefònica amb Gestor/a (Grup II - Nivell 11) comprendrà la recepció, registre, tipificació i seguiment de trucades relatives a les incidències derivades dels següents àmbits:

Funció principal	Detall i abast de la tasca
Generació i seguiment d'avisos	Multicanal: Recollida d'incidències per tots els canals i la seva correcta tipificació a Nexum. Consulta activa a Nexum per informar l'usuari de l'estat actualitzat.
Detecció i escalada de criticitats	Identificació i avís immediat i protocol·litzat a l'IMHAB de les incidències crítiques (urgències tècniques/socials) segons el PPT.
Gestió i manteniment de dades d'usuaris	Validació d'Usuaris: Realització dels processos de validació d'usuaris del portal imhab.cat per a l'accés als tràmits habilitats. Actualització de Dades: Modificació i manteniment de dades bàsiques de contacte i d'identificació d'usuari als sistemes corresponents, segons protocol.
Acompanyament digital	Proporcionar assistència i guia als usuaris: (especialment els més vulnerables o amb bretxa digital) per a l'ús correcte del portal imhab.cat i la realització de tràmits autogestionables.

3.3.1. Procediment d'Obertura i Classificació d'Avisos

L'obertura d'avisos té com a objectiu garantir una gestió àgil, traçable i de qualitat de totes les incidències detectades als habitatges i finques adscrites a l'IMHAB, tant en fase de manteniment com de postvenda., així com les necessitats de tramitació i informació dels usuaris o el registre de peticions vinculades a situacions socials i de convivència. Gestor/a (Grup II - Nivell 11) ha d'aplicar el protocol d'Exclusions i garantir la precisió i claredat del registre. La Classificació (Tipificació) final a Nexum és un punt d'obligatòria precisió.

1. Identificació del sol·licitant i de l'avís

Verificar si es tracta d'una incidència d'una unitat privativa o zona comunitària o d'una sol·licitud de tràmit, informació o social de l'usuari.

Identificar el DNI del titular o de la persona que comunica la incidència.

Confirmar que no existeixi ja un avís obert sobre el mateix cas i en la mateixa tipologia d'avís.

2. Descripció de l'avís

La descripció ha de respondre, com a mínim, a les preguntes:

- Què fonamenta l'avís?
- On es localitza o a què fa referència l'avís?
- Com s'ha produït? Què ha succeït?
- Quina és la sol·licitud?
- En quin moment o situació es fonamenta l'avís?

3. Classificació de la incidència

Escollir la tipologia d'avís adequada al desplegable (convivència, contractes, manteniment general, eficiència energètica, plagues, ascensors, protecció contra incendis, etc.) segons els protocols establerts.

4. Incorporació de documentació

Es poden incorporar fotografies o documents complementaris (ex. correus, informes tècnics, imatges de l'avaria).

5. Enregistrament i validació

Un cop completada la informació, el gestor/a haurà de guardar l'avís i verificar que l'enviament al servei corresponent s'ha efectuat correctament.

L'obertura d'un avís comporta responsabilitat directa sobre la seva traçabilitat i qualitat de la informació.

Qualsevol error o indefinició pot generar una gestió incorrecta o un retard en la resolució. Per aquest motiu, l'adjudicatari ha de vetllar per la precisió, claredat i qualitat de les dades registrades.

3.4. Servei d'atenció diferida i BackOffice

Tractament de consultes via correu electrònic i formularis web, resposta en català i castellà, derivació de queixes i comunicacions complexes. Respostes en ordre cronològic, màxim 24h o segons ho determini l'IMHAB.

3.4.1. Serveis d'atenció de demandes rebudes per e-mail

Aquests serveis consisteixen en el tractament de les consultes realitzades pels usuaris i comunicades via correu electrònic o formularis web, a través de les diferents bústies integrades en el web municipal o en el portal IMHAB.

Les respostes s'atenen indistintament en català i castellà. Per aquest motiu, l'adjudicatari del present contracte haurà, de disposar d'Gestors/es (Grup II - Nivell 11) amb el nivell mínim de català (nivell C o equivalent) i que també disposi d'un servei de corrector propi.

Les consultes es respondran per ordre cronològic, i com a màxim en un termini de 24h o el que el IMHAB determini en cada cas.

L'adjudicatari del present contracte haurà de respondre les demandes d'informació i haurà d'assumir la derivació de queixes i comunicacions complexes.

3.4.2. Serveis d'atenció de demandes rebudes per e-mail

El servei consisteix en la realització de trucades, en aquells casos en què l'usuari hagi contactat amb el servei i la seva demanda no hagi pogut ser satisfeta per determinades causes com ara avaries de sistemes o saturació de la línia. Si s'escau, el gestor/a prendrà les dades de l'usuari i es procedirà a trucar-lo quan ja sigui possible satisfer la seva demanda.

Tanmateix, es podrà realitzar trucades sortints per actuacions o campanyes concretes que l'IMHAB determine. Aquestes campanyes seran notificades amb suficient antelació i es realitzaran per trucades a una base de dades de ciutadans a contactar. En cada cas es precisarà el contingut, l'argumentari, les dades o resposta a recollir, el nombre d'intents de contacte, etc.

3.4.3. Servei 24/7 i Derivació d'Urgències

El sistema automàtic ha de garantir la **continuitat 24/7** per a la **derivació automàtica i sense demora de les comunicacions urgents** cap als serveis corresponents, segons protocols.

3.5. Locucions de veu

L'adjudicatari serà responsable de la gravació professional de totes les locucions utilitzades a la centralita telefònica (IVR, missatges de cua, atenció fora d'horari i urgències).

Els textos de les locucions hauran de ser prèviament validats i aprovats per l'IMHAB, que en garantirà la coherència lingüística, terminològica i institucional.

Les gravacions hauran de tenir qualitat d'estudi professional, en català i castellà, i en altres idiomes si així es requereix, amb veus naturals i tons neutres adequats al servei públic.

3.6. Exigències Tecnològiques, de Seguretat i Gravació

3.6.1. Compliment Normatiu i Provisió Tecnològica

- **Seguretat i Dades:** L'adjudicatari ha de disposar de la certificació **ISO 27001 o equivalent** i complir estrictament amb el **Reglament General de Protecció de Dades (RGPD)** i l'**Esquema Nacional de Seguretat (ENS)**. Actuarà com a **Encarregat del Tractament**.
- **Provisió d'Equipament (Adjudicatari):** L'adjudicatari costea i proporciona la **totalitat de l'equipament de lloc de treball** (PCs, monitors, auriculars, etc.) i la seva **Plataforma de Centre de Contacte (Programari)**.
- **Entorn d'Operació (IMHAB):** Els Gestors/es (Grup II - Nivell 11) operaran exclusivament en l'entorn tecnològic de l'IMHAB (escriptori, xarxa, seguretat) i els **aplicatius web (Nexum, Llibreta de Contactes)**.

3.6.2. Gravació, Integritat i Conservació d'Arxius de Veu

- **Emmagatzematge Obligatori:** Els arxius de gravació es dipositen en el **servidor o espai de xarxa designat i proporcionat per l'IMHAB**.
- **Integritat:** Les gravacions crítiques han d'estar protegides per tecnologia **WORM** (Write Once Read Many) i **Log de Custòdia amb hash de seguretat** (p. ex., SHA-256).
- **Períodes de Conservació:** **Arxiu Temporal de 90 dies** (Qualitat) i **Arxiu Permanent** d'un mínim de **4 anys** (Crítics/Legals).

4 REQUERIMENTS OPERACIONALS I ACORDS DE NIVELL DEL SERVEI (ANSs)

4.1. Indicadors Crítics de Servei (Veu)

Aquests indicadors mesuren l'accessibilitat i l'eficiència de la interacció telefònica en temps real.:

- **NS:** $\geq 80\%$ trucades en ≤ 20 segons.
- **TME:** $\geq 90\%$ trucades en ≤ 60 segons.
- **TC:** $\leq 0,5\%$ taxa de congestió.
- **TMO:** ≤ 6 minuts per trucada.
- **TGM Social:** ≤ 5 minuts.

4.1.1. Nivell de Servei (NS)

L'objectiu mínim obligatori (ANS) és garantir que el **80%** de les trucades entrants siguin ateses en un màxim de **20 segons** (NS 80/20). La fórmula de càlcul és el percentatge de trucades ateses en aquest temps sobre el total de trucades entrants. S'aplicarà una penalització econòmica estricta per cada punt percentual d'incompliment sobre l'objectiu d'excel·lència del **85%**. Aquest objectiu ha de ser mantingut obligatòriament durant els pics de demanda.

4.1.2. Temps Màxim d'Espera (TME)

Com a indicador de qualitat superior a l'ANS de NS, s'exigeix que el **90%** de les trucades s'han d'atendre abans de **60 segons**. Aquesta mètrica serà monitoritzada setmanalment.

4.1.3. Taxa de Congestió (TC)

L'ANS per a la Taxa de Congestió (TC), entesa com trucades que reben senyal d'ocupat o que el sistema rebutja per capacitat, ha de ser d'un màxim de **0.5%** sobre el total de trucades entrants.

4.1.4. Temps Mitjà Operatiu (TMO)

El Temps Mitjà Operatiu (TMO), que inclou el temps de conversa més el temps de registre o post-trucada, serà d'un màxim de **6 minuts** (360 segons) per trucada. A més, per a les gestions més complexes com les de la Branca 3 (Convivència i Social), l'objectiu del Temps de Gestió Mitjà (TGM) serà d'un màxim de **5 minuts** (300 segons) per garantir l'eficiència sense perjudicar la qualitat.

4.2. Indicadors Crítics de Qualitat (RPC i Gestió Diferida)

Aquests indicadors mesuren l'eficàcia del treball del gestor/a i la qualitat del registre d'informació a les eines de l'IMHAB:

- **RPC:** $\geq 65\%$.
- **TRG:** $\leq 3\%$.
- **TGE:** ≤ 4 hores laborables per correu electrònic, ≤ 30 minuts per altres canals digitals.

Es reitera l'obligatorietat de complir amb el **NS 80% en 20 segons** (amb penalització a partir del 85%, i la **Taxa d'Error en Tipificació (TRG) màxima del 3 %**. S'estableix explícitament que l'incompliment d'aquests ICRs durant **dos mesos consecutius o tres mesos no consecutius** en un període de dotze mesos serà considerat **incompliment greu** i s'aplicarà una **penalització per reincidència** (PCAP)

4.2.1. RPC (Resolució en Primer Contacte)

L'ANS obliga a assolir un mínim del **65%** de Resolució en Primer Contacte (RPC). Aquesta resolució implica que la tipificació, la generació d'Ordre de Treball (OT) o la solució a la consulta ha de ser correcta en la primera interacció. La mètrica serà auditada mitjançant l'Escolta Telefònica (Puntuació de Control de Qualitat) i la revisió setmanal dels errors de tipificació.

4.2.2. Taxa d'Error en Tipificació (TRG) - Nexum

Aquest és l'Indicador Clau de Rendiment (ICR) més crític. L'ANS estableix que un màxim de **1eq 31%** de les OTs generades pel Centre de Contacte han de ser subjectes de correcció o reclassificació per part del suport (back office) de l'IMHAB. El seu compliment és **obligatori** i totalment subjecte a penalització, especialment durant els Pics de Demanda.

4.2.3. Temps de Gestió Correu Electrònic (TGE) - TDR

L'ANS de TGE, que correspon al Temps de Primera Resposta (TDR), estableix un màxim de **4 hores laborables** per a la resolució, derivació o acús de rebut amb informació rellevant per correu electrònic. Per als altres canals digitals (missatgeria instantània o xat), l'objectiu de TDR és d'un màxim de **30 minuts laborables**.

4.3. Recolçament Operacional i Flexibilitat de Recursos

L'adjudicatari ha d'utilitzar activament els 2.0 ETCs de Coordinació/Formació com a recurs de primera línia per a l'absorció de la demanda quan els indicadors crítics (NS 80/20 o TME 90/60) mostrin una tendència a l'incompliment, garantint els ANSs durant els pics de volum de +25% i +30% .

5. INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMENTS I PLATAFORMES TECNOLÒGIQUES

5.1. Plataforma de Call Center

L'adjudicatari serà responsable de la contractació, configuració i manteniment d'una plataforma de Contact Center que permeti la gestió integral del servei d'atenció ciutadana.

Aquesta plataforma haurà de complir com a mínim els requisits següents:

- Arquitectura robusta, escalable i d'alta disponibilitat, amb rèplica o mecanismes de continuïtat de servei.
- Gestió multicanal, distribució intel·ligent de trucades, mínim 15 línies SIP.
- Monitoratge i informes en temps real.
- Compatible amb SIP, WebRTC i API REST.
- El sistema haurà d'estar allotjat en entorns segurs i certificats (ISO 27001 o equivalent). Certificació ISO 27001 o equivalent.
- Capacitat per a:
 - Distribució intel·ligent de trucades (ACD) i cues de prioritització.
 - Mínim de 15 línies troncales SIP actives, amb capacitat de dimensionament immediat en cas de contingències.
 - Gravació i enregistrament d'àudio (complint el RGPD).

- Monitoratge i informes en temps real (temps d'espera, nivell de servei, ocupació d'Gestors/es (Grup II - Nivell 11), etc.).
- Ha de disposar d'una interfície d'administració i quadres de comandament per a la supervisió del servei.

La plataforma de *Contact Center* ha de ser **tècnicament integrable** amb el sistema corporatiu **Nexum** i garantir una **Disponibilitat Mínima del 99.5%**. L'adjudicatari ha de garantir que, tot i la manca d'automatització directa, els ANSs (TRG i RPC) es compleixin.

5.2. Gestió de la Proactividad Operacional

La plataforma ha de configurar **Alertes Automatitzades i Sistemàtiques** que notifiquin al Cap de Servei de l'IMHAB de manera immediata si el **Nivell de Servei (NS)** cau per sota del **70%** en qualsevol franja horària 30 minuts. Aquesta funcionalitat és indispensable per a l'activació proactiva del Pla de Contingència.

5.3. Seguretat i Custòdia Probatòria

L'adjudicatari ha d'acreditar la certificació **ISO 27001** o equivalent. És un requisit ineludible que l'emmagatzematge de les gravacions de veu utilitzi tecnologia **WORM (Write Once Read Many)** i que el sistema generi un **Log de Custòdia** amb *hash* de seguretat per garantir-ne la integritat probatòria i la cadena de custòdia durant els **4} anys de conservació legal** establerts.

L'adjudicatari serà responsable de la gravació íntegra de totes les interaccions de veu i canals digitals, garantint la seva inalterabilitat mitjançant sistemes d'emmagatzematge que impedeixin l'esborrat o modificació (tecnologia WORM o similar).

Sense perjudici de la custòdia operativa per part de l'adjudicatari durant la vigència del contracte, aquest haurà de realitzar una transferència mensual automatitzada de la totalitat dels arxius d'àudio i registres d'activitat als servidors o entorn cloud que l'IMHAB determini, mitjançant protocols segurs (SFTP o API). Una vegada confirmada la recepció i validada la integritat de les dades pel responsable del contracte, l'adjudicatari podrà procedir a l'arxiu secundari. En finalitzar el contracte, l'adjudicatari lliurarà l'històric consolidat en format obert, certificant l'eliminació definitiva de qualsevol dada de caràcter personal dels seus sistemes d'emmagatzematge local.

5.4. Integració CTI (Punt de Valoració)

La integració **CTI (Computer Telephony Integration)** automàtica amb el sistema **Nexum NO és un requisit obligatori** del PPT, sinó un **criteri de millora** significatiu que serà avaluat en el PCAP. Es valorarà la proposta que inclogui aquesta integració per reduir el risc d'error manual i millorar l'eficiència.

5.5. Lloc de treball i entorn operatiu

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una infraestructura adequada per a la prestació del servei d'atenció telefònica i multicanal, que garanteixi la continuïtat, seguretat i qualitat en totes les interaccions amb la ciutadania.

Els llocs de treball assignats al servei hauran de complir els requisits següents:

- Espai físic adequat i climatitzat, amb condicions ergonòmiques i acústiques que permetin una atenció telefònica òptima.
- Un lloc de treball per a cada gestor/a operatiu, equipat amb:
- Ordinador amb connexió a internet d'alta disponibilitat.
- Cascos amb micròfon i cancel·lació de soroll.
- Accés segur (VPN o equivalent) a la plataforma de contact centre.
- Un lloc de supervisió per torn, amb accés als quadres de comandament i eines de monitoratge del servei.
- Sistemes de seguretat i confidencialitat de dades, d'acord amb el RGPD i les polítiques de l'IMHAB.

L'empresa haurà d'identificar clarament el centre de treball principal i, si escau, els espais de contingència o teletreball previstos en cas d'incidència.

5.6. Eines corporatives proporcionades per l'IMHAB

L'IMHAB posarà a disposició de l'adjudicatari determinades eines i aplicacions corporatives necessàries per a la correcta gestió de la informació i la coordinació amb els serveis interns de l'Institut.

- **Nexum:** és el sistema corporatiu de gestió d'avisos i comunicacions de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB). Permet registrar, tipificar, fer seguiment i tancar totes les consultes, incidències i comunicacions que rep l'IMHAB a través dels diferents canals d'atenció (telefònic, correu electrònic, presencial o digital). El sistema garanteix la traçabilitat de les gestions, la coordinació entre unitats internes i la disponibilitat d'indicadors de servei per al seu control i millor.
- **Sistema de Gestió d'OTs:** Per a la consulta en línia de les ordres de treball vinculades a Manteniment o Postvenda.
- **Espai segur per l'enregistrament:** Totes les trucades han de ser enregistrades i emmagatzemades sota els estàndards de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i certificació ISO 27001, atesa la gestió de dades sensibles de llogaters (RGPD). El servei TIC de l'IMHAB proporcionarà l'espai per aquests emmagatzemament per garantint l'accés a l'IMHAB per a auditories.
- Els **protocols i manuals d'atenció**, així com les plantilles o formularis de resposta que defineixi l'Institut.
- Els **accessos i permisos d'usuari** necessaris per operar dins l'entorn segur de l'IMHAB.

- L'IMHAB facilitarà a l'empresa adjudicatària la resta de **procediments, protocols i instruccions operatives** necessaris per a la correcta prestació del servei, incloent-hi els fluxos de gestió d'avísos, derivacions, comunicacions i criteris d'actuació en incidències.

6. GESTIÓ DE LA QUALITAT, FORMACIÓ I RECURSOS HUMANS (SGCM)

6.1. Recursos Humans: Perfils i Qualificacions Específiques

Es justifica l'exigència que **els Gestors/es (Grup D - Nivell 9)** del Front-Office acreditin 1 any **d'experiència prèvia** en serveis d'atenció al client multicanal, gestió d'incidències o contact centers especialitzats i que el **100% de la plantilla acreditin el Nivell C1 de Català**.

6.1.1. Estructura de Personal Mínima i Especialització

Es requereix una plantilla dimensionada per a cobrir l'horari i els Acords de Nivell de Servei (**ANSs**), amb una dotació mínima total de **9 persones**, dels quals **7** són de base per a l'atenció i **2** estan dedicats a Coordinació/Qualitat/Formació.

Perfil Professional	Nº persones	Categoria i Característiques
Gestors/es Telefònics	7	Grup D - Nivell 9. Atenció de primer nivell i branques especialitzades. Requisit indispensable: Català C1.
Responsable de Qualitat	1	Grup C - Nivell 3. Responsable d'auditories, formació i seguiment del Sistema de Gestió de Qualitat.
Cap de Departament	1	Grup A - Nivell 2. Responsable del servei i interlocució tècnica directa amb l'IMHAB. Dedicació exclusiva.

Per garantir la cobertura del servei d'atenció integral, l'empresa adjudicatària dimensionarà el seu equip humà assegurant, en tot cas, el compliment dels Nivells de Servei (ANS) definits en aquest plec. El dimensionament de 9 persones es considera el mínim indispensable per garantir la qualitat del servei i la cobertura de les branques especialitzades. L'adjudicatari haurà de garantir la cobertura immediata de qualsevol baixa laboral, vacances o absentisme que redueixi la plantilla efectiva per sota d'aquest llindar per més de 48 hores, per tal de no degradar els Nivells de Servei (ANS).

El dimensionament de 9 persones proposat es considera el mínim necessari per cobrir el Front-Office, la supervisió i la gestió de pics, i el licitador haurà de presentar un quadre de torns que respecti els descansos i normatives del Conveni Col·lectiu del sector de Contact Center vigent

Tot i que el servei presencial i d'atenció directa es concentra en la franja de 8:00h a 21:00h, l'adjudicatari haurà de garantir la continuïtat del servei 24/7 per a la recepció d'urgències i avisos crítics. Fora de l'horari d'atenció directa, s'implementarà un sistema mixt que combini resposta automatitzada (IVR intel·ligent) amb capacitat de derivació immediata als serveis d'emergència o tècnics de guàrdia de l'IMHAB si el protocol així ho requereix.

6.2. Formació

L'empresa adjudicatària haurà d'executar, durant tota la durada del contracte, un pla de formació rigorós orientat a assegurar la qualitat en la prestació dels diferents serveis d'atenció i amb aquesta finalitat portarà a terme diferents tipus d'accions formatives.

L'IMHAB proporcionarà a l'empresa adjudicatària informació de suport per a la prestació del servei.

Pel que fa al responsable tècnic, aquest rebrà tota la informació necessària sobre els sistemes d'informació i de comunicació de què disposa l'IMHAB i sobre els protocols i procediments a seguir tant per a la generació d'avisos com gestions de l'oficina d'atenció.

Durant la fase d'implantació, l'IMHAB lliurarà a l'adjudicatari el procediment de gestió d'urgències 24/7, que inclourà:

- Protocols d'identificació i derivació d'incidències urgents.
- Criteris de registre, traçabilitat i comunicació immediata.
- Procediments d'escalada i coordinació amb els serveis municipals i/o externs.
- Model de registre i seguiment d'actuacions.

L'adjudicatari haurà d'integrar aquests protocols en la formació inicial i contínua del personal, i garantir-ne la correcta aplicació en tot moment.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una plataforma pròpia que garanteixi la gestió de la formació, és a dir, que permeti fer el seguiment de la formació.

6.2.1. Formació inicial

S'entén que aquesta formació inicial, adreçada al personal de nova incorporació, és la mínima imprescindible per a la prestació del servei. Aquesta formació caldrà ser impartida en el moment de la incorporació a la prestació del servei.

La formació inicial tindrà una durada total mínima de 30 hores lectives per persona, distribuïdes en blocs temàtics estructurats segons el tipus d'atenció (telefònica, diferida o offline). Els **blocs mínims** a impartir seran:

- Coneixement institucional i marc normatiu (5h)

- Protocols i procediments d'atenció ciutadana (10h)
- Eines i entorns tecnològics (10h)
- Qualitat, seguretat i millora contínua (5h)

L'objectiu és garantir que tot el personal disposi d'una base sòlida de coneixements institucionals, competències comunicatives i domini operatiu dels sistemes tecnològics de l'IMHAB, abans d'iniciar la prestació efectiva del servei.

Cada bloc tindrà una durada mínima d'hores i combinarà sessions teòriques, pràctiques i de simulació dins l'entorn de treball real (incloent la plataforma NEXUM).

6.2.1.1. Blocs mínims de formació

Bloc 1 - Coneixement institucional i marc normatiu (5 hores)

- Missió, valors i estructura organitzativa de l'IMHAB.
- Tipologies de serveis i processos relacionats amb l'habitatge públic.
- Polítiques de transparència, accessibilitat i servei a la ciutadania.
- Normativa bàsica aplicable: Llei de Procediment Administratiu, Llei de Protecció de Dades (RGPD i LOPDGDD), i protocols interns de confidencialitat.

Bloc 2 – Protocols i procediments d'atenció ciutadana (10 hores)

- Models i fases del procés d'atenció telefònica i multicanal.
- Protocols de derivació i escalat d'incidències.
- Tipificació d'avisos i gestions segons categories de NEXUM.
- Atenció a col·lectius vulnerables i gestió de situacions sensibles.
- Pràctiques d'empatia comunicativa, escolta activa i gestió emocional.

Bloc 3 – Eines i entorns tecnològics (10 hores)

- Funcionament operatiu de la plataforma de call centre
- Configuració i ús de la interfície de gestor/a (panell de trucades, cues, derivacions, enregistrament).
- Treball pràctic amb el sistema NEXUM: registre, classificació i seguiment d'avisos i comunicacions.
- Simulacions integrades de gestió completa de casos en temps real (trucada → registre a NEXUM → tancament).
- Resolució d'incidències freqüents, ús d'ajudes en línia i bones pràctiques tecnològiques.

Bloc 4 – Qualitat, seguretat i millora contínua (5 hores)

- Conceptes i objectius dels indicadors de qualitat i SLA del servei.
- Autoavaluació i feedback sobre interaccions reals.
- Procediments de supervisió, calibratge i gestió de desviacions.
- Bones pràctiques de seguretat de la informació i protecció de dades.

- Dinàmiques de reflexió i propostes de millora en la prestació del servei.
- Gestió de trucades difícils, reclamacions i situacions d'estrès.

6.2.1.2. Durada i acreditació

La durada total mínima de la formació inicial serà de 30 hores lectives per persona. L'adjudicatari haurà de lliurar a l'IMHAB un pla de formació inicial detallat, amb continguts, horaris, responsables i metodologia, per a la seva validació prèvia.

En finalitzar la formació, s'haurà d'elaborar un informe d'avaluació amb la relació de participants, hores realitzades i resultats obtinguts.

6.2.2. Formació continua i de reciclatge

La formació continuada és la realitzada per a transmetre canvis i millores de procediment o per incorporar noves tasques i serveis a desenvolupar, si es produïssin.

L'IMHAB farà arribar a l'empresa externa el tema i les eines disponibles en aquell moment o la previsió de quan estaran disponibles.

L'IMHAB formarà als formadors, si és el cas, i l'empresa farà la planificació de la formació a la resta de personal (dates, durada, temps).

Pel que fa a la formació de reciclatge, l'empresa facilitarà amb antelació el Pla anual adreçat al **Cap de Departament (Grup A - Nivell 2)**, al **Responsable de Qualitat (Grup C - Nivell 3)** i als **Gestors/es Telefònics (Grup D - Nivell 9)** dels diferents serveis, garantint-ne un mínim de 20 hores de formació anuals per persona.

El contingut d'aquesta formació es definirà mitjançant:

- **Àrees de millora detectades pel Cap de Departament (Grup A - Nivell 2)** a través de les consultes fetes pels **Gestors/es (Grup D - Nivell 9)**; resultats obtinguts a les diferents eines d'avaluació (supervisions telefòniques, auditories de qualitat...), anàlisi dels registres (bitàcoles, fulls de recerca, queixes dels ciutadans, etc.).
- **A petició dels mateixos Gestors/es (Grup D - Nivell 9)**, per reforçar coneixements en branques específiques (social, tècnica o contractual).

La formació de reciclatge també inclou l'adreçada als **Gestors/es (Grup D - Nivell 9)** que es reincorporen d'un període d'absència a causa de baixes, vacances i/o permisos. El contingut i la durada seguiran un cronograma definit per l'adjudicatari i validat per l'IMHAB, tenint en compte tant el període d'absència com l'expertesa del personal a formar.

L'IMHAB podrà assistir a qualsevol sessió de formació impartida per l'adjudicatari per poder avaluar-ne la qualitat i l'adequació als protocols institucionals.

6.3. Sistema de Gestió de la Qualitat i Formació

L'adjudicatari ha d'implementar un Sistema de Gestió de la Qualitat (**SGCM**). S'estableix l'obligatorietat de la **Formació Inicial de 30 hores** per a la plantilla. El **Tècnic de Qualitat (TQC)** ha de prioritzar que un mínim del **40 % de les interaccions auditades** corresponguin a les branques crítiques (**Manteniment/Reparacions i Social/Convivència**).

- **Escolta Telefònica (Monitorització):**

L'adjudicatari haurà de dur a terme la monitorització obligatòria i enregistrada d'un mínim del 2 % de les interaccions mensuals de cada Gestor/a (Grup II - Nivell 11), tant en canal de veu com en canals escrits (correus, missatgeria o formularis digitals)

Les trucades i interaccions seleccionades per a revisió hauran de reflectir una mostra representativa de les diferents tipologies d'atenció, moments del dia i Gestors/es (Grup II - Nivell 11) implicats. Les gravacions i transcripcions s'hauran de conservar durant un període mínim de 90 dies naturals, i estaran disponibles per a les auditories internes i per a la verificació per part de l'IMHAB.

- **QC Score:**

L'adjudicatari haurà de definir una matriu de qualitat (Quality Matrix) per avaluar de manera objectiva cada interacció monitoritzada. Aquesta matriu haurà de ser validada prèviament per l'IMHAB, que podrà proposar-hi modificacions o ponderacions específiques.

L'IMHAB revisarà de manera periòdica la metodologia i els resultats obtinguts, amb especial atenció a la consistència en la valoració i tipificació de les interaccions.

Es requerirà una Puntuació de Qualitat Mitjana (QC Score) mínima del 85%, calculada sobre el conjunt d'interaccions analitzades mensualment.

- **Sessions de Calibratge:**

Per garantir l'homogeneïtat en l'avaluació i la correcta interpretació de la matriu de qualitat, es realitzaran sessions de calibratge trimestrals obligatòries entre:

- El/la Responsable de Qualitat (Grup C - Nivell 3) de l'adjudicatari.
- I el/la Responsable del Contracte de l'IMHAB, o un/a tècnic/a designat/ada per la Direcció del servei.

Aquestes sessions tindran com a objectius principals:

- Analitzar conjuntament una mostra de trucades i interaccions reals.
- Estandarditzar els criteris de valoració i interpretació de la matriu de qualitat.

- Verificar la correcta tipificació dels avisos al sistema NEXUM i la traçabilitat de les gestions.
- Detectar possibles divergències entre els criteris de valoració de l'adjudicatari i de l'IMHAB, i consensuar-ne la correcció.
- Actualitzar els protocols o manuals interns si es detecten disfuncions o patrons de millora.

L'adjudicatari haurà de documentar cada sessió de calibratge mitjançant acta resum, on s'inclouran els resultats, acords i accions de millora derivades

7. REQUERIMENTS DE COORDINACIÓ ENTRE IMHAB I L'ADJUDICATARI

Formalitzat el contracte, s'establirà la Taula de seguiment i coordinació que té com a objectiu fer el seguiment de la posada en marxa, i de coordinació del projecte. La taula està composta com a mínim per:

- Un representant de l'adjudicatari (Director del projecte).
- Un representant de l'IMHAB.

Quant a l'organització de reunions i sistemes de coordinació entre l'Ajuntament de Barcelona i l'empresa adjudicatària, s'estableix el següent.

7.1. Reunions de seguiment

S'establiran reunions periòdiques (sense perjudici que puguin ser convocades a requeriment de les parts en qualsevol moment per tractar temes puntuals i urgents) per al seguiment dels serveis prestats.

- Seguiment amb responsables operatius.

Tenen com a objectiu assegurar l'operativitat diària del servei i han de comptar sempre amb la participació del/la Responsable de Qualitat (Grup C - Nivell 3), en tant que responsable de Formació i Qualitat, o del/la Cap de Departament (Grup A - Nivell 2), en tant que responsable i coordinador del servei. El contacte serà diari per garantir la resolució immediata d'incidències i l'alineació amb els protocols de l'IMHAB..

- Seguiment del servei:

Es realitzaran amb els responsables del servei de l'empresa adjudicatària i l'IMHAB. Aquestes reunions tenen com a objectiu assegurar la necessària fluïdesa del servei. La freqüència és quinzenal i l'adjudicatari haurà de recollir els temes acordats en l'acta corresponent.

Davant de qualsevol incidència, el responsable del servei d'atenció diferida (o persona en qui delegui) es posarà en contacte immediatament amb l'altre responsable per tal de solucionar la incidència al més aviat possible.

- Seguiment executiu:

Es realitzaran amb els responsables del servei de l'empresa adjudicatària i l'IMHAB i tindrà com a principals funcions:

- El seguiment de l'execució del contracte.
- L'anàlisi i avaluació dels informes de gestió i de seguiment de l'activitat.
- L'anàlisi dels indicadors de gestió, així com la valoració del grau de compliment dels estàndards de qualitat de servei.
- La valoració i, si s'escau, aprovació de les propostes de millora.
- L'avaluació dels plans de formació.

La freqüència d'aquestes reunions es determinarà segons l'evolució del servei.

7.2. Planificació de recursos

L'adjudicatari del present contracte serà el responsable de planificar els recursos necessaris per a complir els nivells de servei indicats i altres estàndards establerts.

L'adjudicatari haurà de garantir el manteniment de l'estructura mínima de personal (9.0 ETC) definida en aquest plec. Qualsevol desviació en l'adherència de la planificació superior al 5% mensual haurà de ser justificada detalladament. L'IMHAB es reserva el dret de demanar la substitució immediata de qualsevol perfil que no assoleixi els estàndards de qualitat o que presenti una rotació excessiva que afecti la continuïtat del coneixement del servei.

Els responsables de l'IMHAB comunicaran totes aquelles incidències que puguin suposar variacions sobre aquesta planificació, com poden ser l'inici de nous serveis, campanyes, vacances, períodes de formació i/o reciclatge i l'estacionalitat.

Mensualment, l'adjudicatari del present contracte entregarà a l'IMHAB un informe on es reflectiran les previsions realitzades i l'adherència de les mateixes amb la realitat. (contingut dins de l'informe de seguiment) + Rotació personal

7.3. Informe de seguiment

Prèviament a la reunió, abans del dia 10 de cada mes, l'empresa lliurarà un informe de seguiment del servei on s'inclouran les dades mensuals d'evolució del servei com ara:

- Anàlisis de trucades: rebudes, ateses, abandonades o interrompudes, trucades a bústia, comunicades
- Volum de correus electrònics gestionats
- Nivells de cobertura i servei. Informe de Compliment Global de ANSs
- Tipologia de trucades i avisos (classificació NEXUM), evolució de les tendències

- Nivell de qualitat per a cada servei
- Accions de formació i reciclatge implementades així com informes sobre campanyes puntuals
- Anàlisi de la qualitat del servei prestat (queixes dels usuaris rebudes, evolució mensual, mesures aplicades per a la correcció dels errors, etc.). Resultats de les enquestes de satisfacció
- Cost per Contacte (CPC),
- Taxa de Rotació de Gestors/es (Grup II - Nivell 11)

Per elaborar aquesta informació l'adjudicatari tindrà accés als sistemes d'indicadors en Power BI de l'IMHAB.

L'Adjudicatari haurà d'incloure en el seu informe mensual un apartat de "Propostes de Millora Contínua" on, obligatòriament:

1. Analitzi la causa arrel dels incompliments de FCR o de la Taxa d'Error de Tipificació.
2. Proposi accions correctives específiques (ajust de *scripts*, formació addicional, canvis de procés).
3. Aporti un Pla de Seguiment per avaluar l'impacte de les millores implementades el mes anterior, tancant el cicle PDCA (Planificar-Fer-Verificar-Actuar).

8. CONTROL DEL QUALITAT DEL SERVEIS

L'objectiu del sistema d'indicadors és garantir el control, la transparència i la millora contínua del servei d'atenció ciutadana prestat per l'adjudicatari, a través de la recopilació, explotació i anàlisi de dades objectives sobre la seva operació.

L'IMHAB disposa d'un sistema propi d'indicadors de seguiment del servei, en Power BI, al qual l'adjudicatari haurà de subministrar la informació necessària de manera estructurada i periòdica, d'acord amb les especificacions tècniques i freqüència que determini l'Institut.

L'adjudicatari haurà de disposar d'una plataforma de centraleta virtual o contact centre capaç de generar i exportar dades operatives del servei, que permetin alimentar aquest sistema d'indicadors de manera automatitzada o semiautomatitzada.

8.1. Sistema d'indicadors i seguiment del servei

8.1.1. Dades indicadors a proporcionar

Amb la informació generada per la seva pròpia plataforma de gestió de trucades, l'adjudicatari haurà de nodrir el sistema d'indicadors de l'IMHAB amb, com a mínim, les dades següents:

- Indicadors del servei

- Nombre total de trucades ateses.
- Temps mitjà (T.M.) de trucades ateses.
- Nombre de trucades a bústia de veu.
- Nombre de trucades emeses.
- T.M. de trucades emeses.
- Nombre de trucades interrompudes o abandonades.
- T.M. de trucades interrompudes.
- Mitjana diària de trucades gestionades.
- Reiteració de trucades (percentatge d'usuaris que contacten més d'una vegada).
- Llistat d'origens amb més volum de trucades (distribució per districtes o prefixos).
- Usuaris únics atesos.
- Distribució de les trucades fora de l'horari d'atenció (volum i tipologia).

8.1.2. Freqüència i forma de lliurament

Les dades i indicadors s'hauran de lliurar mensualment en format digital (full de càlcul o fitxer interoperable) en l'espai compartit que es determini, i si escau, a través d'API o integració directa amb el sistema d'indicadors corporatiu de l'IMHAB.

L'adjudicatari haurà de garantir la coherència i traçabilitat de les dades reportades i facilitar la seva validació pels responsables del contracte.

8.1.3. Responsabilitats

L'adjudicatari serà responsable de:

- Configurar i mantenir els mecanismes d'extracció i exportació de dades des de la seva centraleta virtual o contact centre.
- Verificar la integritat i fiabilitat de les dades proporcionades.
- Notificar immediatament qualsevol incidència que afecti la disponibilitat, l'exactitud o la continuïtat de la informació remesa.

Les dades i informes generats durant la vigència del contracte seran propietat de l'IMHAB, i l'adjudicatari haurà de garantir-ne la confidencialitat i conservació.

8.2. Indicadors qualitatius

- Enquestes d'usuaris dels serveis telefònics i dels canals digitals

L'objectiu és valorar l'atenció rebuda tant de manera global com per aspectes concrets i establir un índex de satisfacció amb el servei.

La metodologia seguida és l'entrevista telefònica a un mostreig aleatori estratificat. Els estrats es formen per mesos i els entrevistats s'escullen aleatòriament entre els usuaris del servei el mes anterior.

- Supervisions telefòniques i dels altres canals digitals per part de l'adjudicatari:

Analitza les demandes ciutadanes ateses amb la finalitat de detectar les àrees de millora formatives. Aquestes supervisions seran realitzades sistemàticament pel Responsable de Qualitat (Grup C - Nivell 3) i aniran adreçades al seguiment individualitzat dels Gestors/es Telefònics (Grup D - Nivell 9) i a la validació de l'estratègia operativa del Cap de Departament (Grup A - Nivell 2).

- Supervisions telefòniques i dels altres canals digitals per part de l'IMHAB:

Consisteix en el control extern per part de personal municipal per avaluar el compliment dels protocols i la qualitat de l'atenció de tot l'equip adscrit: Gestors/es Telefònics (Nivell 9), Responsable de Qualitat (Nivell 3) i Cap de Departament (Nivell 2). Servei d'enquestes IVR de fi de trucada

- Servei d'enquestes IVR de fi de trucada

Sistema automatitzat de preguntes enregistrades a l'IVR i de respostes numèriques recollides

- Sistema d'anàlisi automatitzat de consultes telefòniques gravades

L'IMHAB podrà posar en servei un sistema d'anàlisi automatitzat de totes les consultes telefòniques gravades, mitjançant un programari específic que permetrà avaluar mitjançant tècniques de SpeechAnalytics la correcta aplicació dels procediments definits per l'IMHAB respecte a les diferents fases de l'atenció telefònica, els silencis, les pujades de to i la identificació de paraules clau predefinides (Word Spotting).

9. EXECUSIÓ DEL CONTRACTE

L'execució del contracte es divideix en tres fases principals: fase d'entrada o implantació, fase de prestació i gestió del servei, i fase de sortida o tancament. Cada fase inclou les activitats i responsabilitats específiques de l'empresa adjudicatària i la seva coordinació amb l'IMHAB.

9.1 Fase d'entrada

Aquesta fase té com a objectiu fer la transició, de tots els serveis descrits al present plec, entre l'actual prestatari del servei i l'adjudicatari del present contracte de forma "transparent" pels ciutadans i entitats que utilitzen aquests serveis. Per tant, aquesta fase s'estendrà des de l'adjudicació del present contracte a la posada en producció del servei amb els recursos de l'adjudicatari del present contracte i on aquest haurà de col·laborar proactivament amb l'actual prestatari dels serveis per assolir els objectius esmentats.

Durant la fase d'implantació, l'IMHAB facilitarà a l'adjudicatari el protocol vigent de gestió d'urgències 24/7, així com la resta de documentació operativa necessària per a la correcta prestació del servei. L'adjudicatari haurà d'integrar aquests protocols en la formació inicial i contínua del personal, i garantir-ne la correcta aplicació en tot moment.

Tot i que el pla d'implantació del servei es concretarà definitivament amb l'empresa adjudicatària, les empreses licitadores hauran d'aportar la seva proposta detallada de pla d'implantació, amb les tasques i calendarització corresponents per a la posada en marxa dels serveis.

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària haurà de presentar el seu pla d'implementació, que haurà d'incloure com les **fites mínimes a complir dins de les dues setmanes naturals següents a la formalització del contracte::**

- Disposició i adequació de la plataforma de call centre, espai físic i mobiliari necessari.
- Contractació i configuració de la plataforma tecnològica de telefonia i contact centre, d'acord amb els requeriments definits al punt 5.1 del present plec.
- Implementació dels sistemes d'informació, comunicació i seguretat requerits, així com la seva connexió amb els sistemes de l'IMHAB.
- Elaboració i presentació del pla de formació inicial segons les especificacions del punt 6, per a la seva validació per part de la Direcció de l'IMHAB.
- Contractació i formació inicial del personal: Cap de Departament (Grup A - Nivell 2), Responsable de Qualitat (Grup C - Nivell 3) i Gestors/es Telefònics (Grup D - Nivell 9) d'atenció
- Proves d'integració i funcionals conjuntes amb els sistemes de l'IMHAB, especialment amb l'eina corporativa NEXUM.
- Posada en producció del servei.
- Presentació del pla de seguiment i control de servei, amb indicadors, freqüència i responsables de report.

Totes les fites del pla d'execució d'aquesta fase hauran de ser completades abans de la data efectiva d'inici del servei, que s'establirà conjuntament amb l'IMHAB.

9.2 Fase de prestació i gestió dels serveis

Aquesta fase té com a objectiu la realització de les prestacions de serveis descrites al present plec amb la qualitat també descrita en aquest document. S'estendrà des de la finalització de la fase anterior (inici amb la posada en producció del servei) i s'estendrà fins a la finalització del contracte o, al seu cas, de les pròrrogues que es puguin acordar.

Durant aquesta fase, l'adjudicatari haurà de desenvolupar les activitats i assumir les responsabilitats següents, sense perjudici de les definides a la resta del plec:

- Prestació de tots els serveis descrits (atenció telefònica amb Gestors/es telefònics (Grup D - Nivell 9), atenció diferida i offline) i dels que puguin sorgir de l'evolució del servei

- Contractació i formació inicial del personal: Cap de Departament (Grup A - Nivell 2), Responsable de Qualitat (Grup C - Nivell 3) i Gestors/es Telefònics (Grup D - Nivell 9) d'atenció,
- Formació continuada de tot el personal, segons els requisits definits al punt 6.
- Manteniment correctiu i preventiu de la plataforma tecnològica i infraestructures sota la seva responsabilitat, incloent proves periòdiques dels plans de contingència.
- Gestió de la xarxa de dades, seguretat física i lògica, i connexions segures amb els sistemes de l'IMHAB.
- Manteniment de les estacions de treball, perifèrics i microinformàtica utilitzats per a la prestació del servei.
- Subministrament de consumibles i materials auxiliars necessaris, així com el seu correcte reciclatge.
- Realització de previsions de dimensionament del personal segons la càrrega de treball i per assolir els indicadors de servei (SLA i KPI) establerts.
- Disposar d'una eina de planificació i previsió de tràfic que permeti ajustar el nombre de Gestors/es Telefònics (Grup D - Nivell 9) i els seus torns segons la demanda identificada, especialment per cobrir la franja d'atenció ampliada de 08:00h a 21:00h
- Reportar periòdicament a l'IMHAB els informes d'activitat, qualitat i incidències, i comunicar de manera proactiva qualsevol desviació o oportunitat de millora.
- Assistir a les reunions de seguiment periòdiques o extraordinàries que convoqui l'IMHAB, amb els perfils tècnics i de gestió pertinents.
- Garantir la qualitat del servei, d'acord amb els estàndards definits al punt 4 del present plec i amb els protocols operatius acordats amb l'IMHAB.

9.3 Fase de sortida

Aquesta fase es desenvoluparà durant el 4 últims mesos del contracte o pròrroga del contracte, si existís, i té com a objectiu fer una transició de tots els serveis relacionats amb el present contracte, que en aquest moment estigui prestant l'adjudicatari del present contracte, al nou adjudicatari del servei de forma "transparent" pels ciutadans i entitats usuaris dels mencionats serveis. L'adjudicatari del present contracte haurà de fer aquesta transició col·laborant amb l'adjudicatari entrant de forma proactiva per tal d'assolir l'esmentat objectiu.

En cas de canvi d'adjudicatari al final del contracte o de les seves pròrroques, l'empresa adjudicatària haurà de cooperar activament amb l'IMHAB i amb el nou adjudicatari per assegurar una transició fluida i ordenada del servei.

Aquesta cooperació inclourà com a mínim:

- Transferència completa i segura de dades, configuracions i coneixements adquirits durant l'execució del contracte.
- Acceptació de períodes de superposició ("shadowing"):
 - almenys dues setmanes de treball conjunt amb el nou adjudicatari,

- i una setmana de superposició inversa per assegurar la continuïtat operativa.
- Retorn de tot el material, documentació i equips que l'IMHAB hagi proporcionat en règim de préstec.
- Destrucció certificada de tota la documentació o fitxers amb informació sensible, mitjançant empresa homologada, garantint el compliment del RGPD.
- Col·laboració activa amb els serveis tècnics de l'IMHAB en la verificació del traspàs i tancament correcte del servei.

Aquesta fase s'iniciarà com a mínim quatre setmanes abans de la data prevista de finalització del contracte o de la seva pròrroga, per garantir una transició planificada i sense interrupcions.

Durant aquest període transitori:

- L'adjudicatari haurà de col·laborar activament amb l'IMHAB i amb el nou adjudicatari per assegurar una transició ordenada i sense interrupcions.
- L'IMHAB compensarà els serveis prestats durant aquest període conforme a les condicions econòmiques vigents del contracte.
- Aquesta subrogació no generarà cap dret d'indemnització addicional per part de l'adjudicatari sortint.

La subrogació del contracte cessarà automàticament en el moment en què el nou adjudicatari comenci la prestació efectiva del servei.

10. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I GARANTIA DE CONTINUÏTAT

10.1. Finalitat i obligació de traspàs (Handover)

Per a garantir la continuïtat del servei sense interrupcions, l'adjudicatari està obligat a col·laborar activament i sense reserves amb l'IMHAB per al correcte traspàs del servei al nou contractista (si n'hi ha).

10.2. Pla de Transició Obligatori

Amb una antelació mínima de 3 mesos a la finalització del contracte, l'adjudicatari haurà de presentar un Pla de Transició (Handover Plan) a la Direcció del servei que inclogui, com a mínim:

- Transferència de Coneixement Operatiu i documentació sobre els protocols de Nexum.
- Migració de Dades Històriques i logs de la Plataforma de Contact Center, garantint la seguretat i la custòdia.
- Traspàs Ordenat de la Gestió TIC i revocació documentada de tots els accessos.

10.3. Penalització per manca de col·laboració

La manca de col·laboració, el retard injustificat o l'incompliment de les obligacions del Pla de Transició seran considerats un incompliment greu que afectarà directament la liquidació de la Garantia Definitiva establerta en el PCAP. Aquesta clàusula opera en paral·lel a l'obligació de subrogació laboral que es detalla en el PCAP.

10.4 Subrogació de personal i continuïtat del servei

Amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei d'atenció ciutadana, el present contracte està subjecte a la **subrogació del personal** adscrit, d'acord amb el que estableix el Conveni Col·lectiu de l'àmbit de Contact Center i l'article 130 de la LCSP.

1. **Condicions Laborals de la Subrogació:** L'empresa adjudicatària haurà d'assumir la plantilla actual (9 ETCs) garantint, com a mínim, les retribucions fixades a la **Resolució de 22 d'abril de 2025 (BOE-A-2025-8781)** per a les categories de **Cap de Departament (Nivell 2)**, **Responsable de Qualitat (Nivell 3)** i **Gestors/es (Nivell 9)**, incloent els plusos d'idioma corresponents.
2. **Continuïtat del Servei:** L'empresa adjudicatària actual estarà obligada a mantenir la prestació del servei en les mateixes condicions tècniques i de qualitat establertes en aquest plec fins que:
 - S'hagi formalitzat la nova adjudicació.
 - El nou adjudicatari hagi iniciat l'execució efectiva del servei (posada en marxa)

Barcelona, a data de la signatura

Sra. Ascen Navarro Estrada

Tècnic de gestió integral d'usuaris, CRM i qualitat del
Departament d'Atenció i Gestió a l'Usuari de l'IMHAB

Sra. Griselda Fernández Madrid

Directora de Serveis de Gestió del
Parc Públic de l'IMHAB

11. ANNEXOS TÈCNICS

11.1. ANNEX I: Matriu Detallada de Penalitzacions (per incompliment de NS, TME, FCR i TGE).

Aquesta matriu estableix els llindars de compliment del servei. L'incompliment reiterat o greu d'aquests llindars (Llindar Crític) serà motiu d'aplicació de penalitzacions econòmiques segons el règim sancionador definit al PCAP.

Taula de llindars crítics

Indicador (ANS)	Descripció Operacional	Fórmula de Càlcul Tècnic	Objectiu Obligatori	Llindar Crític Penalització	Qualificació de l'Incompliment
Nivell de Servei (NS)	Percentatge de trucades ateses abans de 20 segons.	(Trucades totals entrants/ Trucades ateses en ≤20s) × 100	80%	<68% (85% de l'objectiu)	Lleu (entre 68-80%) Greu (<68%)
Taxa d'Error Tipificació (TRG)	Percentatge d'avís tipificats erròniament a Nexum (requerint reclasseficació pel Back-Office).	(Total d'avís gestionats/ Avisos tipificats erròniament) × 100	≤3%	>3%	Greu (Risc operacional i manca d'especialització)
Resolució en Primer Contacte (RPC)	Percentatge de demandes tancades sense necessitat d'escalar a Segon Nivell (Front-Office).	(Total d'interaccions susceptibles de resolució/ Interaccions resoltes al 1er contacte) × 100	≥65%	<55%	Lleu (entre 55-65%) Greu (<55%)
T. Mig de Gestió Crític (TGM)	Temps mig dedicat a gestionar una interacció (Trucades Tècniques exclouen espera).	Total d'interaccions Gestionades/ Temps total de gestió	≤ 360 segons	-	-
TGM (Social/Convivència)	TGM per a interaccions de la branca Social/Vulnerabilitat.	TGM (Social)	≤300 segons	>360 segons	Greu (Risc social per manca d'escolta activa)

Taula de Penalitzacions per Disponibilitat i Qualitat

Indicador	Llindar crític	Penalització
Dimensió de la Plantilla	< 9.0 ETC efectius (mitjana mensual)	1.500 € per cada vacant no coberta segons el punt 7.2.
Resolució 1r Nivell (FCR)	< 80% de les consultes resoltes	1% del cànon mensual del mes afectat.
Gravacions i Custòdia	Manca de lliurament mensual o fitxers corruptes	2.000 € per cada incompliment del protocol de l'apartat 5.4.
Nivell de Servei (Veu)	Atendre < 90% de trucades entrants	Segons escala: 0,5% factura (<90%), 1% factura (<85%).
Qualitat d'atenció	< 8/10 en enquestes o auditories	500 € per cada període d'avaluació amb nota insuficient.

11.2. ANNEX II: Procediment de Gestió d'Urgències 24/7.

El procediment operatiu detallat per a la gestió d'urgències 24/7 no s'inclou com a annex en aquest plec. L'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) facilitarà a l'empresa adjudicatària el protocol vigent i tota la documentació necessària durant la fase d'entrada del servei, així com les actualitzacions que es considerin oportunes durant la vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà d'assegurar la formació específica del personal en aquests protocols i la seva correcta aplicació, d'acord amb les instruccions rebudes per l'IMHAB.

11.3. ANNEX III: Matriu de Qualitat per a les Sessions de Calibratge (Matriu Q).

La Matriu de Qualitat és l'eina de referència per avaluar de manera homogènia la qualitat de les interaccions ateses pel servei d'atenció telefònica i multicanal.

Serveix per:

- Valorar el compliment dels protocols d'atenció.
- Mesurar la qualitat comunicativa i la resolució efectiva de les consultes.
- Detectar desviacions i establir accions de millora contínua.

Aquesta matriu s'utilitzarà tant en les monitoritzacions internes de l'adjudicatari com en les sessions de calibratge trimestrals amb l'IMHAB, d'acord amb el punt 6.3 del present plec.

Cada interacció analitzada serà avaluada segons els següents blocs de criteris, amb el seu pes percentual en la puntuació total (QC Score = 100 punts):

Criteri d'Avaluació	Ponderació (%)	Puntuació	Descripció i Requisit de Qualitat	Error Fatídic (TRG Inevitable)
Tipificació i Dades (Tècnic)	40%	0 a 40	S'ha seleccionat la macro-categoria correcta (Manteniment/Contractual/Social). S'han registrat totes les dades obligatòries (adreça, telèfon, nom, UO gestora).	Tipus d'avís incorrecte (p. ex., registrar un Manteniment com a Postvenda) o adreça/finca completament errònia.
Exhaustivitat (Diagnòstic del Gestor/a (Grup II - Nivell 11))	30%	0 a 30	S'ha extret de l'usuari tota la informació rellevant. El Gestor/a ha preguntat per l'abast i la causa (p. ex., "La clau de llum ha saltat a tota la finca o només al seu pis?").	El Gestor/a ha oblidat preguntar per la urgència o ha registrat "sense urgència" un avís de risc potencial (p. ex., fuga d'aigua general).
Protocol i Traçabilitat	15%	0 a 15	L'avís està vinculat correctament a l'aplicatiu Nexum i s'ha informat l'usuari sobre el número de referència i el termini d'atenció (ANS).	No s'ha informat l'usuari del procediment ni del número de referència per al seguiment.
Gestió Social i Compliment (RGPD)	15%	0 a 15	El Gestor/a ha demostrat empatia i s'ha identificat correctament. S'han seguit els protocols de detecció de vulnerabilitat (si aplicava).	El Gestor/a utilitza un llenguatge inapropiat o revela dades de l'usuari a tercers (Violació RGPD).

La puntuació mitjana mínima exigida (QC Score) per al conjunt del servei haurà de ser del **85%**.

En cas que la puntuació mitjana global d'un període mensual o trimestral sigui inferior al 65%, o bé es detectin de manera reiterada interaccions amb puntuacions individuals per sota d'aquest llindar, l'IMHAB podrà aplicar les penalitzacions corresponents d'acord amb el règim previst al present plec, sense perjudici de requerir accions immediates de millora o reentrenament del personal afectat.

11.4. ANNEX IV: Volumetries per tipologia d'avís / volum de trucades

Amb l'objectiu de facilitar el dimensionament tècnic i operatiu del servei objecte d'aquest contracte, s'incorporen les següents taules de volumetria estimada, basades en les dades històriques de l'IMHAB i del sistema corporatiu de gestió d'avisos (NEXUM), així com del servei telefònic actual.

Taula 1. Volumetria d'avisos per tipologia

S'inclou la distribució del nombre d'avisos oberts en el sistema NEXUM durant l'últim període analitzat, agrupats per tipologia d'incidència o servei.

Tipologia	Tipus d'avís	Volum (2022)	Volum (2023)	Volum (2024)	Distribució %
Manteniment / Reparacions	Reparacions, Ascensors, Avaries Tècniques Col·lectives (ACS, Aerotèrmia).	36.075	37.050	38.610	65%
Contractual / Administratiu	Contractes: formalitzacions de lloguer, Consultes de rebuts, Cita Prèvia.	11.100	11.400	11.880	20%
Postvenda / Adequació	PostVenda, Adequació Habitatge	5.550	5.700	5.940	10%
Social / Convivència	Avisos de convivència, detecció de vulnerabilitat per derivació social.	2.775	2.850	2.970	5%
TOTAL ANUAL ESTIMAT		55.500	57.000	59.400	100%

Aquesta informació permet identificar les àrees de major recurrència i establir prioritats d'atenció segons la seva naturalesa tècnica o administrativa.

Taula 2. Volumetria de trucades del servei d'atenció telefònica actual

Aquesta taula recull el volum total de trucades ateses i derivades pel servei actual de call center, amb el seu temps mitjà d'atenció (T.M.A.)

Atenció telefònica	Volum (2022)	Volum (2023)	Volum (2024)	TM Atenció
Call centre actual		30.493 Rebudes 18.558 Ateses	38.785 Rebudes 27.091 Ateses	4 -5 minuts
Oficina atenció a l'usuari de l' IHMAB	10.085	9.560	12.188	5 - 6 minuts
Correus electrònics gestionats			5.715	

Les volumetries presentades podran variar en funció de l’evolució del parc d’habitatge gestionat per l’IMHAB, que es preveu augmenti de 12.000 a 15.000 unitats fins al 2027.

L’adjudicatari haurà de disposar de mecanismes de flexibilitat i escalabilitat que li permetin adaptar els recursos a l’evolució real de la demanda.