

## INFORME DE NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL (CONTACT CENTRE) MULTICANAL I ESPECIALITZAT DE PRIMER NIVELL PER ALS USUARIS DEL PARC PÚBLIC D'HABITATGE DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'HABITATGE I REHABILITACIÓ DE BARCELONA

### 1. OBJECTE

En compliment del que disposen els articles 28 i 116d e la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), i d'acord amb el Plec de Prescripcions Tècniques per a la contractació del servei d'atenció integral (Contact Centre) multicanal i especialitzat de primer nivell per als usuaris del parc públic d'habitatge de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB), s'emet el present informe justificatiu amb la finalitat d'acreditar la necessitat, idoneïtat, legalitat i proporcionalitat de la contractació proposada, així com la seva adequació als principis de bona administració, eficiència, transparència i servei públic.

L'objecte del contracte és la prestació del Servei d'Atenció Integral, de caràcter multicanal i especialitzat, per actuar com a Front-Office únic en la gestió de totes les demandes, consultes i avisos dels usuaris del parc públic d'habitatge gestionat per l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB). Aquest servei inclou la recepció, registre, tipificació, seguiment i resolució en primer contacte (RPC) de les incidències a través de canals telefònics i digitals, d'acord amb els protocols de qualitat i l'entorn tecnològic de l'Institut.

La contractació s'emmarca estratègicament en el desplegament del Pla Viure, que preveu l'increment del parc d'habitatges gestionats de 12.000 a 15.000 unitats fins a l'any 2027, amb una projecció de la demanda ciutadana que augmentarà de les 59.400 a les 75.550 interaccions anuals, fet que requereix garantir l'escalabilitat i l'especialització del servei.

### 2. NECESSITAT DEL CONTRACTE

La contractació del Servei d'Atenció Integral respon a una doble necessitat estratègica: garantir la continuïtat del servei d'atenció telefònica actualment vigent i, simultàniament, transformar el model d'atenció per donar cobertura a la totalitat de les necessitats de la ciutadania, superant l'àmbit exclusivament tècnic.

El nou contracte esdevé necessari per cobrir les funcionalitats següents:

- **Atenció Social i de Convivència:** Gestió de conflictes veïnals, detecció de vulnerabilitat i primer filtre social, funcions que queden fora de l'abast d'una assistència tècnica d'obra.
- **Gestió Administrativa i Contractual:** Atenció de consultes sobre rebuts, contractes de lloguer i tràmits administratius.
- **Suport a la Bretxa Digital:** Acompanyament en l'ús del portal de l'usuari i tràmits telemàtics.
- **Cobertura del Creixement del Parc (Pla Viure)** L'actual estructura no està dimensionada per absorbir l'impacte del "Pla Viure", que preveu un increment del parc gestionat de 12.000 a 15.000 unitats fins al 2027. Aquest creixement suposarà un augment del volum d'interaccions fins a les 75.550 anuals, fent indispensable un contracte específic, professionalitzat i escalable, separat de la gestió d'obres.

No disponibilitat de mitjans humans i/o materials propis per realització pròpia de l'objecte contractual

A dia d'avui l'IMHAB no pot executar directament la prestació ,objecte del contracte ,atès que no disposa de mitjans humans i materials suficients per a implementar les tasques objecte del contracte, mantenint i optimitzant al mateix temps l'operativa diària dels serveis.

Així doncs, l'IMHAB no disposa d'una plantilla dimensionada per cobrir l'horari d'atenció extensiu (dilluns a divendres de 8:00 a 21:00h) ni per assumir els pics de demanda (+30%). A més, el nou servei exigeix una **polivalència professional** que no existeix en l'actualitat: es requereix que el 50% dels agents tinguin perfil tècnic (manteniment) i que la totalitat de la plantilla acreditati el nivell C1 de català, perfils que no es poden detreure d'altres departaments sense afectar el funcionament ordinari de l'Institut.

Els sistemes de telefonia corporativa de l'IMHAB no disposen de les funcionalitats avançades requerides per a un servei d'aquestes característiques, fet que obliga a la contractació externa de la plataforma tecnològica per garantir:

- La **Integració CTI** amb el CRM corporatiu (Nexum) per a la traçabilitat automàtica de les fitxes.
- La custòdia de gravacions amb tecnologia **WORM** (*Write Once Read Many*), requisit legal indispensable per garantir la integritat probatòria de les trucades durant 4 anys.
- Una disponibilitat operativa garantida del 99,5% sota certificació ISO 27001.

La necessitat de la contractació externa es fonamenta en la insuficiència manifesta de mitjans propis de l'IMHAB, tant en l'àmbit tecnològic com en el de recursos humans i capacitat d'escalabilitat, d'acord amb el que estableix l'article 116 LCSP i el Plec de Prescripcions Tècniques.

L'IMHAB no disposa d'una plataforma de Contact Centre (CTI) que garanteixi una disponibilitat operativa mínima del 99,5%, ni de la funcionalitat tècnica de custòdia WORM (*Write Once Read Many*) per a la integritat probatòria de les gravacions durant el període legalment exigible de quatre anys, amb registre de log de custòdia.

Els recursos interns no poden absorbir els pics de demanda habituals (+30%) ni el creixement estructural del 25% projectat pel Pla Viure, sense comprometre els indicadors de qualitat exigits (NS (Nivell de Servei)  $\geq 80\%$ , TRG (Taxa d'Error en Tipificació)  $\leq 3\%$ , RPC (Resolució en Primer Contacte)  $\geq 65\%$ , TGM (Temps de Gestió Mitjà)  $\leq 300s$ ).

Aquestes limitacions es veuen agreujades per l'increment programat del parc d'habitatges gestionats, que passarà de 12.000 a 15.000 unitats fins a l'any 2027, amb una projecció d'interaccions anuals de 59.400 a 75.550.

Es considera, per tant, que, segons prescriu l'article 116.4.e) de la LCSP hi ha una clara i proporcional vinculació entre l'objecte i la necessitat satisfeta amb el contracte.

### 3. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (PBL) I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

El pressupost base de licitació és de NOU-CENTS SETANTA-DOS MIL CENT SETANTA-SET EUROS COMA QUARANTA-DOS CÈNTIMS (972.177,42€), IVA inclòs, amb el següent desglossament:

- Pressupost net de licitació (IVA exclòs): 803.452,42€
- IVA (21 %): 168.725,00€

El desglossament del pressupost base de licitació **per UN ANY**, en costos directes i indirectes, es considera que és el següent:

Costos directes (CD)	Import €
a. Costos salarials	201.938,00 €
b. Seguretat social (32%)	64.620,16 €
c. Tecnologia i Operació WORM Llicències, manteniment de la plataforma CTI i operació tècnica per garantir la integritat de les gravacions.	38.000,00 €
d. Qualitat i Seguiment Eines específiques, auditories i formació continuada especialitzada.	10.800,00 €
<b>TOTAL costos directes</b>	<b>315.358,16 €</b>

Costos indirectes (CI)	Import €
a. Despeses generals (13%)	40.996,56 €
b. Benefici industrial (6%)	18.921,49 €
<b>TOTAL costos indirectes</b>	<b>59.918,05 €</b>

RESUM PRESSUPOST ANUAL	Import €
<b>SUBTOTAL PRESTACIÓ FIXA (CD + CI)</b>	<b>375.276,21 €</b>
<b>BORSA D'HORES DE REFORÇ (1.000h/any)*</b>	<b>26.450,00 €</b>
<b>TOTAL NET ANUAL COSTOS (CD + CI + Borsa d'hores)</b>	<b>401.726,21 €</b>
<b>IVA (21%)</b>	<b>84.362,50 €</b>
<b>PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (PBL)</b>	<b>486.088,71 €</b>

(\*) Cal subratllar que aquesta borsa d'hores té naturalesa de despesa variable i supeditada a necessitats sobrevingudes; per tant, l'adjudicatari només podrà meritjar i facturar aquelles hores que hagin estat prèviament autoritzades per l'IMHAB i efectivament realitzades per fer front a pics de demanda o situacions extraordinàries. En cas de no existir aquesta necessitat, l'import de la borsa no serà executat ni abonat.

Aquest pressupost base de licitació es considera l'import màxim per assolir els objectius màxims previstos, L'eventual superació dels objectius establerts en el present plec no comportarà cap increment de l'import d'adjudicació previst.

El pressupost s'ha determinat d'acord amb els preus de mercat i per l'estimació dels costos salarials s'ha tingut com a referència les retribucions salarials segons Resolució de 22 d'abril de 2025 (publicada en el BOE el 2 de maig de 2025), pel qual es registra i es publica l'Acta d'aprovació i actualització de les taules salarials per l'any 2025 del III Conveni Col·lectiu d'àmbit estatal del sector de contact center (codi de conveni nº 99012145012002), publicat en el BOE el 9 de juny de 2023.

Els imports salarials fixats a la revisió salarial del conveni sectorial indicat és el que regeix als efectes de determinar ofertes anormals i durant l'execució del contracte. El fet de no aplicar el conveni sectorial de

referència comporta l'exclusió del procediment o resolució del contracte sempre i quan aquests imports siguin inferiors als establerts al conveni sectorial de referència.

El cost assignat a **Tecnologia (38.000 €)** cobreix exclusivament la llicència i l'operació tècnica del sistema **WORM (Write Once Read Many)** per garantir la integritat probatòria de les gravacions durant la prestació. El **cost de l'emmagatzematge de dades a llarg termini** (custòdia final) i la seva transferència a l'entorn tecnològic de l'IMHAB **s'exclou** del PBL de l'adjudicatari, ja que és assumit amb mitjans interns de l'Institut.

El Valor Estimat del Contracte (VEC) s'ha calculat tenint en compte la durada inicial (2 anys), les pròrrogues previstes (3 anys), una borsa d'hores per a pics de demanda de 1.000 hores anuals i la possibilitat de modificació contractual de fins a un 20% segons l'article 204 de la LCSP.

En relació a aquesta borsa d'hores, es preveu la disposició d'un màxim de 1.000 hores anuals de reforç 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. Aquestes situacions poden incloure, entre d'altres, emergències relacionades amb el parc d'habitatge municipal, com ara inundacions d'immobles, incendis, avaries greus, desallotjaments preventius, així com campanyes informatives derivades d'obres, processos de rehabilitació o situacions excepcionals, que requereixen una atenció intensiva, urgent i concentrada en el temps.

Aquesta estructura garanteix la solvència del servei davant l'increment del parc d'habitatges previst al Pla Viure.

Respecte al càlcul de la **borsa d'hores de reforç**, s'estableix un preu de licitació unitari de **26,45 €/hora (IVA exclòs)**. Per a la determinació d'aquest preu s'ha pres com a referència el perfil de **Gestor/a Telefònic/a (Nivell 9)** del III Conveni de Contact Center, incloent els plusos de transport i idiomes (C1 català), així com els costos d'operació, despeses generals i benefici industrial. Aquest preu unitari integra, a més del cost salarial, els costos d'operació (disponibilitat tecnològica WORM, formació tècnica en CRM Nexum i estructura de supervisió per a pics de demanda) així com els coeficients de despeses generals i benefici industrial. Amb l'objectiu de garantir l'eficiència en la despesa pública i la coherència amb l'oferta econòmica global, el preu unitari final d'adjudicació per a aquestes hores es calcularà aplicant la mateixa baixa percentual que el licitador proposi per al cànon principal del servei. Aquest mecanisme assegura que l'estalvi obtingut en el procediment de licitació es traslladi proporcionalment a tots els conceptes facturables del contracte.

El Valor Estimat del Contracte (VEC) és de **DOS MILIONS TRES-CENTS VUITANTA-TRES MIL NOU-CENTS SET EUROS AMB VINT-I-CINC CÈNTIMS (2.383.907,25€)**, IVA exclòs, amb el següent desglossat per anualitats:

Any / Període	VE Prestació (Fix ordinari)	VE eventuales pròrrogues	VE Borsa d'Hores (Reforç*)	VE Modificacions previstes 20%	SUMA
<b>Any 1</b>	375.276,21€	0,00€	26.450,00€	75.055,24€	476.781,45€
<b>Any 2</b>	375.276,21€	0,00€	26.450,00€	75.055,24€	476.781,45€
<b>Pròrroga 1 (Any 3)</b>	0,00€	375.276,21€	26.450,00€	75.055,24€	476.781,45€
<b>Pròrroga 2 (Any 4)</b>	0,00€	375.276,21€	26.450,00€	75.055,24€	476.781,45€
<b>Pròrroga 3 (Any 5)</b>	0,00€	375.276,21€	26.450,00€	75.055,24€	476.781,45€
<b>TOTALS</b>	750.552,42€	1.125.828,63€	132.250,00€	375.276,20€	<b>2.383.907,25€</b>

\*Càlcul borsa: 1.000 hores anuals estimades a un preu unitari de 26,45 €/h.

#### **4. DURADA DEL CONTRACTE**

Aquest contracte tindrà una vigència per un període de dos (2) anys, a comptar des de la formalització del contracte.

#### **5. PRORROQUES**

Es preveu la possibilitat d'establir un màxim de tres (3) pròrrogues anuals (1 any + 1 any + 1 any), fins a una durada màxima total del contracte de cinc (5) anys.

#### **6. GARANTIA DEFINITIVA**

L'import de la Garantia Definitiva es fixa en el cinc per cent (5%) del preu final d'adjudicació del contracte (IVA exclòs).

#### **7. TERMINI DE GARANTIA**

Atesa la naturalesa i característiques del contracte, i d'acord amb el que figura en l'expedient, es fixa un termini de garantia de 3 mesos.

#### **8. CPV**

79512000-6 - Serveis de centre de trucades (Call Centre)

#### **9. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

1. Pagament del preu a les empreses subcontractades.
2. Acreditació de pagament en termini de pagament a les empreses subcontractades.
3. No admissió de pactes entre contractista i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'Ajuntament de Barcelona per a la contractista.
4. Pla d'igualtat.
5. Recollida de dades desagregades per sexe.
6. Manteniment de les condicions laborals durant la vigència del contracte

#### **10. SOLVÈNCIA**

##### **10.1. Solvència Econòmica i Financera**

D'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) de la LCSP, el volum anual de negocis referit al millor exercici dins dels tres últims anys disponibles (en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació de les ofertes) per import igual o superior a UN MILIÓ DOS-CENTS MIL EUROS (1.200.000 €), IVA exclòs. En el cas de què la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat des de la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

## 10.2. Solvència Tècnica o Professional

D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP, l'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora ha de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis o treballs de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de TRES-CENTS VINT MIL CINC-CENTS NORANTA EUROS COMA SEIXANTA-SIS CÈNTIMS (320.590,66 €), IVA exclòs.

## 10.3. Adscripció de Recursos Humans i Materials a l'Execució del Contracte

Els licitadors, a més d'acreditar la solvència requerida, hauran de comprometre's, mitjançant una declaració responsable on hi figuri el compromís, a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals o materials següents, a mantenir durant l'execució del servei, sense cost addicional per a l'IMHAB. Aquest compromís s'integrarà al contracte i tindrà el caràcter d'obligació essencial, podent-se resoldre el contracte o imposar-se les penalitzacions per aquest motiu previstes al contracte:

L'execució del contracte requerirà l'adscripció d'un equip humà mínim de 9 persones. Atesa la complexitat de la gestió del parc públic de l'IMHAB i els requeriments de control de qualitat i coordinació, els mitjans personals s'estructuren segons les categories professionals definides al III Conveni col·lectiu del sector de Contact Center:

### A. 2 Perfils de Gestió, Qualitat, Coordinació i Supervisió

Es requereixen **dos perfils** per a les funcions de supervisió tècnica i operativa:

- **1 Cap de Departament (Grup A - Nivell 2)**
  - Formació: Titulació de Grau Universitari o equivalent (nivell MECES 2).
  - Experiència: Mínima de tres (3) anys en la coordinació operativa de serveis de Contact Center, incloent la gestió d'equips, la planificació del servei i el seguiment d'indicadors (ANS).
  - Funcions: Responsable màxim de l'organització del treball a la plataforma. S'encarrega de la planificació d'efectius, el compliment dels objectius de servei (ANS), la interlocució directa amb l'IMHAB i la supervisió de les línies d'atenció tècnica i social. Coordina l'operativa diària, gestionar els recursos assignats, realitzar l'anàlisi de dades i garantir el compliment dels objectius fixats per l'IMHAB.
  - Competències: Gestió d'equips, planificació operativa i capacitat d'anàlisi.
- **1 Responsable de Qualitat i Formació (Grup C - Nivell 3 Cap de projecte)**
  - Formació: Titulació de Grau Universitari o equivalent (nivell MECES 2).
  - Experiència: Mínima de dos (2) anys en auditories de qualitat i formació en serveis de Contact Center, preferentment en entorns públics.
  - Funcions: Responsable de la qualitat del servei i la gestió del coneixement. S'encarrega de les auditories de trucades, l'actualització del manual de procediments de l'IMHAB i la formació contínua dels gestors en matèria d'habitatge social i manteniment. Dissenyar i implementar els plans de formació contínua i garantir, mitjançant auditories de qualitat, el compliment dels protocols de servei.
  - Competències: Avaluació de trucades, anàlisi de resultats i capacitat pedagògica.

### B. 7 Gestors/es Telefònics (Grup D – Nivell 9)

- Formació: Titulació mínima de Batxillerat, Cicle Formatiu de Grau Superior (CFGS) o equivalent.

- Experiència: Mínima d'un (1) any en serveis d'atenció al client multicanal, gestió d'incidències o contact centers especialitzats.
- Funcions: Atenció integral multicanal (Front-Office). Han de gestionar consultes d'elevada complexitat sobre el parc públic, realitzar el diagnòstic d'incidències tècniques (avaries, ascensors, aerotèrmia), gestionar i realitzar el registre i tipificació al CRM Nexum seguint els protocols de l'IMHAB. Atenció directa a la ciutadania (telefònica, escrita i digital), gestió i resolució de consultes relacionades amb els serveis de l'IMHAB, registre al CRM Nexum i derivació de casos segons protocol.
- Competències: Domini d'eines ofimàtiques i CRM, habilitats comunicatives, empatia i estricta compliment dels protocols de protecció de dades.

### Requisits comuns per a la totalitat de la plantilla del servei:

**Català:** Nivell de suficiència C1 (o superior) acreditat oficialment.

**Castellà:** Nivell B2 (o superior).

**Dedicació:** Atesa la corba d'aprenentatge i l'especialització requerida (manteniment tècnic, lloguers i mediació social), tot el personal tindrà una dedicació del 100% al servei, per tal d'evitar la rotació i garantir la qualitat en l'atenció.

### Acreditació dels requisits:

- **Titulació acadèmica:** La formació s'acreditarà mitjançant la presentació de les titulacions acadèmiques oficials i els certificats oficials acreditatius de la formació requerida. Es comprovarà mitjançant l'aportació dels títols oficials (Universitaris per als perfils de gestió i Batxillerat/CFGS per als agents).
- **Experiència:** L'experiència professional del/s tècnic/s adscrit al contracte s'acreditaran mitjançant certificats de bona execució expedits o visats per l'òrgan competent de l'entitat pública, o del subjecte privat, i a falta d'aquest per al subjecte privat, mitjançant una declaració del licitador, acompanyada dels documents en poder seu que acreditin fefaentment la realització de la prestació (informe vida laboral de la seguretat social, factures, etc...), llevat de currículums que ens cap cas seran acceptats. En el certificat o declaració haurà de constar el nom i cognoms del tècnic adscrit al contracte.
- **Idiomes:**
  - a) **Català** parlat i escrit (nivell C1). Es requerirà el certificat de nivell C1 de la Secretaria de Política Lingüística o certificat de l'Escola Oficial d'Idiomes que acrediti un nivell similar per desenvolupar correctament tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluida i adequada en llengua catalana.
  - b) **Castellà** (nivell B2). Per les persones amb nacionalitat espanyola es requerirà una Declaració Responsable de nivell B2. Per les persones estrangeres, es requerirà el certificat de nivell B2 o certificat de l'Escola Oficial d'Idiomes que acrediti un nivell similar per desenvolupar correctament tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluida i adequada en llengua castellana.

### 10.3.2. Mitjans materials:

- **Plataforma Tecnològica:** Plataforma de **Contact Centre (CTI)** pròpia i operativa, compatible amb l'omnicanalitat.
- **Integració amb Aplicacions Corporatives:** Capacitat tècnica d'integració bidireccional amb el **CRM (Nexum)** de l'IMHAB.

- **Seguretat de la Informació:** Compromís de la utilització de tecnologia **WORM** i acreditació de sistemes de gestió de seguretat (preferiblement ISO 27001).
- **Disponibilitat i Continuitat:** Compromís de mantenir la infraestructura del servei amb una disponibilitat mínima del **99,5%**.

## 11. PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ

Es proposa la licitació d'un contracte de serveis (article 22 de la LCSP) que s'adjudicarà pel **procediment obert, subjecte a regulació harmonitzada**, de tramitació ordinària (articles 156 a 158 de la LCSP), amb pluralitat de criteris d'adjudicació, i en relació als articles 116 i 132 de la LCSP, principis d'igualtat i transparència, tot i entenent que no existeix cap restricció d'accés a la licitació i, per tant, l'elecció d'aquest procediment permet la màxima participació i publicitat.

## 12. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

### 12.1. Criteris d'adjudicació subjecte a judici de valor, fins a 40 punts.

Els criteris que serviran de base per a l'adjudicació d'aquest contracte, la valoració dels quals es farà mitjançant ponderació no automàtica, seran els següents:

1. Per la proposta organitzativa i metodologia del servei a prestar.....20 punts
  2. Per la proposta sobre Qualitat i Gestió del Coneixement.....10 punts
  3. Per la proposta d'un Pla de Formació i Organització de l'Equip.....10 punts
- Total puntuació: **40 punts**

Els licitadors hauran de presentar una Memòria Tècnica Explicativa del Projecte, acotada pel següent format:

- Extensió Màxima: 30 pàgines en format DIN A4.
- Tipus de Lletre: Arial
- Mida de la Lletre: 11
- Interlineat: 1,5
- Marges: entre 2,5 i 3 cm.

La memòria haurà d'estar correctament paginada i amb el corresponent índex. L'índex i els Annexos justificatius (p. ex., fitxes de control de qualitat, diagrames de flux) no seran comptabilitzats a efectes del límit de 30 pàgines del projecte.

Tot el que no quedi recollit en aquestes 30 pàgines, o les excedeixi, no serà objecte de valoració. La no presentació d'aquesta part de la memòria es considerarà un incompliment de les condicions establertes a la licitació i implica directament l'exclusió directe del procediment pel qual ni tan sols s'obriran els sobres amb la documentació següent.

Aquelles propostes tècniques que rebin una puntuació total inferior a 20 punts quedaran excloses del procediment de licitació per estimar-se tècnicament insuficients. Respecte als licitadors que estiguin en aquesta circumstància ja no es procedirà a l'obertura del sobre avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules o criteris automàtics (sobre número 3).

La **ponderació de la puntuació** esmentada serà la següent:

Subcriteri	Detall de la Proposta Requerida	Puntuació Màxima
<b>1. Proposta Organitzativa i Metodologia del Servei (20 punts)</b>		
1.1. Metodologia de Gestió Integral i Fluxos	Descripció detallada del flux (mapa de procés) de la gestió d'una demanda des de la recepció fins al tancament. S'ha d'explicar com s'integren els tres eixos d'atenció (tècnic, administratiu i social).	<b>8 punts</b>
1.2. Estratègia de Resolució en Primer Contacte (RPC)	Mesures concretes per garantir un RPC elevat (superior al 80% exigít en el Plec de Prescripcions Tècniques, incloent protocols d'escalat eficient per a consultes que requereixen derivació al Back-Office de l'IMHAB.	<b>7 punts</b>
1.3. Proposta d'Omnicanalitat i Experiència d'Usuari	Detall de com s'unificaran els canals (veu, correu electrònic, web/xat) per assegurar la traçabilitat completa de la consulta, independentment del canal d'origen, garantint una experiència d'usuari fluida.	<b>5 punts</b>
<b>2. Proposta sobre Qualitat i Gestió del Coneixement (10 punts)</b>		
2.1. Model de Gestió de la Qualitat i Monitorització dels Acords de Nivell de Servei	Metodologia de monitorització dels indicadors clau (NS (Nivell de Servei), TME (Temps Màxim d'Espera), RPC (Resolució en Primer Contacte). S'ha d'adjuntar la fitxa de control de qualitat utilitzada per auditar les interaccions i el pla de control intern per detectar i corregir desviacions dels Acords de Nivell de Servei (ANS).	<b>5 punts</b>
2.2. Protocol per a la Creació i Actualització de la Base de Coneixement (BC)	Descripció del procés per a l'actualització de la BC amb les noves resolucions i protocols de l'IMHAB. Es valorarà l'ús de tecnologies d'IA o automatismes per facilitar la consulta d'informació complexa per part dels agents.	<b>5 punts</b>
<b>3. Proposta d'un Pla de Formació i Organització de l'Equip (10 punts)</b>		
3.1. Organigrama Operatiu	Presentació de l'organigrama operatiu del servei (mínim 9 persones) i la definició de rols clau.	<b>5 punts</b>
3.2. Pla de Formació Especialitzada Addicional	Detall de les hores i el contingut de la formació addicional proposada en àmbits sensibles: Gestió de la vulnerabilitat social i tècniques d'identificació/derivació, o Coneixement profund de la normativa d'Habitatge i Lloguer.	<b>5 punts</b>
<b>PUNTUACIÓ MÀXIMA TOTAL</b>		<b>40 punts</b>

## 12.2. Criteris d'adjudicació de ponderació automàtica, fins a 60 punts

1. Per l'oferta econòmica.....35 punts
2. Experiència addicional de l'equip de Gestors/es Telefònics.....10 punts
3. Millora en la titulació de l'equip de Gestors/es Telefònics.....7 punts
4. Experiència addicional de l'Equip de Gestió, Qualitat, Coordinació i Supervisió.....5 punts
5. Millora en la capacitat d'atenció multilingüe de l'equip Gestors/es Telefònics.....3 punts

Total puntuació: **60 punts**

### 12.2.1. Per l'Oferta Econòmica - Fins a 35 punts.

S'atribuirà la màxima puntuació (35 punts) a la proposició admesa que ofereixi el preu més baix.

La puntuació de les ofertes econòmiques de la resta de proposicions admeses, resultarà de l'aplicació de la fórmula següent:

$$\left( \frac{\text{Pressupost net licitació - oferta}}{\text{Pressupost net licitació - oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx.} = \text{Puntuació resultant}$$

Tots els percentatges, de baixa i de puntuació, es calcularan amb dos decimals. Les fraccions percentuals del segon decimal s'arrodoniran inferiorment quan siguin inferiors a mig punt i s'arrodoniran superiorment quan siguin iguals o superior a mig punt percentual.

El preu/hora final d'adjudicació per la Borsa d'hores, es calcularà aplicant la mateixa baixa percentual que el licitador proposi per al cànon principal del servei.

### 12.2.2. Experiència adicional de l'equip de Gestors/es Telefònics (Grup D - Nivell 9) – Fins a 10 punts

Es valorarà l'experiència adicional de l'equip de **7 Gestors/es Telefònics (Grup D - Nivell 9)**, per sobre de l'any mínim requerit:

- Per cada any adicional d'experiència per cada gestor/a telefònic (dels 7 operatius): 1 punt per any, fins a un màxim de 10 punts.

L'experiència professional del personal adscrit al contracte s'acreditarà mitjançant certificats de bona execució expedits o visats per l'òrgan competent de l'entitat pública, o del subjecte privat, i a falta d'aquest per al subjecte privat, mitjançant una declaració de l'empresari, acompanyada dels documents en poder seu que acreditin fefaentment la realització de la prestació (informe vida laboral de la seguretat social, etc.), llevat de currículums que en cap cas seran acceptats. En el certificat o declaració haurà de constar el nom i cognoms del personal adscrit al contracte.

### 12.2.3. Millora en la titulació de l'equip de Gestors/es Telefònics – Fins a 7 punts

Tot i que el requisit mínim per als **Gestors/es Telefònics (Grup D - Nivell 9)** és Batxillerat, Cicle Formatiu de Grau Superior (CFGS) o equivalent, es valorarà disposar d'una titulació superior per millorar la capacitat analítica i resolutiva del Front-Office:

- Per cada gestor/a telefònics (dels 7 operatius) que disposi de **Grau Universitari o equivalent (Nivell MECES 2)**: 1 punt, fins a un màxim de 7 punts.

Acreditació: Títols acadèmics oficials en el moment de la presentació de l'oferta.

### 12.2.4. Experiència adicional de l'Equip de Gestió, Qualitat, Coordinació i Supervisió – Fins a 5 punts

Es valorarà l'experiència prèvia del **Cap de Departament (Grup A - Nivell 2)** i del **Responsable de Qualitat i Formació (Grup C - Nivell 3 Cap de projecte)** en serveis de Contact Center de naturalesa pública o del sector immobiliari, adicional als anys mínims exigits, fins a un màxim de 5 punts:

- Per cada any adicional d'experiència del/la **Cap de Departament**: 1,25 punts per any.

- Per cada any addicional d'experiència **del/la Responsable de Qualitat i Formació**: 1,25 punts per any.

L'experiència professional del personal adscrit al contracte s'acreditarà mitjançant certificats de bona execució o declaracions de l'empresari acompanyades de vida laboral. En el certificat o declaració haurà de constar el nom i cognoms del personal adscrit al contracte.

### 12.2.5. Millora en la capacitat d'atenció multilingüe de l'equip Gestors/es Telefònic – Fins a 3 punts

Amb l'objectiu de garantir l'accessibilitat universal i millorar l'atenció als usuaris del parc públic d'habitatge amb diversitat lingüística (especialment col·lectius amb NIE), es valorarà que l'equip de 7 Gestors/es Telefònics disposi de coneixements acreditats en terceres llengües (addicionals al català i castellà requerits).

Es puntuaran llengües amb forta presència en el padró municipal o d'especial interès per al servei (com ara anglès, francès, àrab, urdú, xinès, etc.):

- 1 punt per cada gestor/a telefònic que acrediti un nivell mínim B2 (o equivalent segons el Marc Europeu Comú de Referència) en una tercera llengua, fins a un màxim de 3 punts.

Acreditació: Títols o certificats oficials de competència lingüística presentats en el moment de l'oferta. Un mateix gestor/a no podrà puntuar per més d'una llengua addicional..

## 13. JUSTIFICACIÓ DELS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Els criteris d'adjudicació seleccionats per a la present licitació responen a la voluntat de l'IMHAB de garantir un servei d'atenció a la ciutadania d'alta qualitat, especialitzat en la gestió del parc públic d'habitatge i amb una solvència tècnica contrastada. La justificació de la tria i ponderació d'aquests criteris és la següent:

- **Proposta Organitzativa i Metodologia (Judici de Valor):** Atesa la complexitat de l'habitatge social i la diversitat de perfils dels usuaris, és cabdal avaluar com el licitador organitzarà el servei per millorar la **Resolució en Primer Contacte (RPC)**. Es busca una metodologia que integri la gestió multicanal i optimitzi la derivació cap als serveis tècnics interns.
- **Qualitat i Gestió del Coneixement (Judici de Valor):** La capacitat del licitador per mantenir una Base de Coneixement (BC) actualitzada és crítica per reduir el temps mitjà operatiu (TMO) i garantir que la informació facilitada sigui única, veraç i homogènia, minimitzant així el risc d'errors en la gestió d'incidències.
- **Pla de Formació i Organització (Judici de Valor):** Es justifica per la necessitat de comptar amb agents preparats per a la gestió de la vulnerabilitat social i el coneixement dels protocols tècnics d'habitatge (manteniment, aerotèrmia, etc.). L'organigrama permet valorar l'estructura de suport que l'empresa posa a disposició del contracte.
- **L'oferta econòmica (Automàtic):** Criteri essencial per garantir l'eficiència en la despesa pública i seleccionar l'oferta que, complint amb tots els requisits tècnics i salarials del III Conveni de Contact Center, resulti més avantatjosa econòmicament.

- **Experiència addicional de l'equip de Gestors/es Telefònics i l'Equip de Gestió, Qualitat, Coordinació i (Automàtic):** L'experiència addicional es tradueix en una major eficiència i capacitat diagnòstica. Especialment en l'equip de gestió, qualitat, coordinació, l'experiència és el factor clau per garantir el compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) i la correcta gestió de l'equip adscrit i de les clàusules de subrogació de personal.
- **Millora en la titulació de l'equip de Gestors/es Telefònics (Automàtic):** La valoració de titulacions superiors per als gestors/es telefònics té com a objectiu millorar la capacitat analítica i resolutiva del Front-Office. Un personal amb més formació té una corba d'aprenentatge més ràpida i una capacitat superior per minimitzar la Taxa d'Error de Tipificació (TRG), evitant derivacions incorrectes que saturarien el Back-Office de l'IMHAB.
- **Capacitat d'atenció multilingüe (Automàtic):** Atesa la diversitat sociolingüística de les persones residents en el parc públic d'habitatge de l'IMHAB, es considera un factor de qualitat determinant que el personal pugui atendre consultes en terceres llengües de forta implantació (com ara l'àrab, l'urdú o el xinès, entre d'altres). Aquest criteri garanteix l'accessibilitat universal al servei i redueix les barreres idiomàtiques en situacions d'especial urgència o vulnerabilitat..

#### 14. CAUSES DE MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

D'acord amb les previsions dels articles 203 i següents LCSP, perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació el podrà modificar per les causes que seguidament s'indiquen. En cap cas l'import total de les modificacions pot incrementar més del 20 % del preu inicial del contracte, tot d'acord amb les previsions de l'article 204 LCSP.

- a) **Incrementos de Volum per Planificació Estratègica:** la modificació es pot aplicar per fer front a **augmentos superiors als previstos** en la volumetria d'interaccions totals (trucades, mails, etc.). Aquesta necessitat es deriva de l'acceleració o extensió de la cobertura del **Pla Viure** (creixement del parc d'habitatge gestionat per l'IMHAB), la qual cosa pot implicar un increment sostingut del personal (ETCs) i de la infraestructura tecnològica.
- b) **Ampliació de la Cobertura Horària (Caps de Setmana):** es preveu la modificació per la necessitat de l'IMHAB de sol·licitar a l'adjudicatari la prestació de serveis en caps de setmana i festius per donar cobertura a incidències crítiques que es produeixen durant aquests períodes. Aquesta ampliació de servei aniria més enllà de l'horari ordinari (8:00 h a 21:00 h, de dilluns a divendres) i requeriria l'adaptació del pressupost per cobrir els costos addicionals de personal i operació.

#### 15. JUSTIFICACIÓ DEL PERQUÈ NO ES DIVIDEIX EN LOTS

D'acord amb la previsió de l'article 99.3 de la LCSP, no es considera adequat dividir l'objecte del contracte en lots per les següents raons:

1. **Garantia de la Unitat del Servei (Omnicanalitat):** El servei es defineix com a **integral i multicanal**. La divisió dels serveis (p. ex., un lot per a l'atenció telefònica i un altre per a l'atenció per correu/web) impediria l'aplicació efectiva de l'omnicanalitat, ja que la traçabilitat completa de les consultes de l'usuari i la unificació de la Base de Coneixement es veurien compromeses, rebaixant la qualitat del *Front-Office*.
2. **Risc en la Seguretat de Dades i Integració Tecnològica:** La divisió implicaria que diversos proveïdors haguessin d'accedir a les dades sensibles dels usuaris i integrar les seves plataformes amb el **CRM (Nexum)** de l'IMHAB i el sistema de gravació **WORM** (Apartat 10.3). Un contracte únic **minimitza el nombre d'interfícies i el risc de bretxes de seguretat** derivades de la manca de coordinació.
3. **Eficiència en la Gestió d'Indicadors Crítics:** Un contracte únic simplifica la figura del **Responsable del Contracte** i permet aplicar el règim de penalitzacions de manera coherent. La divisió dificultaria determinar

quin lot és responsable de l'incompliment d'un Acord de Nivell de Servei (SLA) transversal, com ara el Temps de Resolució en Primer Contacte (RPC).

L'execució conjunta del servei és, doncs, l'única manera eficient de garantir els objectius estratègics de qualitat, seguretat i traçabilitat de la informació.

## 16. CONFIDENCIALITAT I RESERVA

L'empresa adjudicatària queda **expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva** sobre qualsevol dada, informació, documentació i coneixement (*know-how*) als quals pogués conèixer amb motiu del compliment del contracte.

Aquesta obligació afecta especialment les dades de caràcter personal. L'adjudicatari **no podrà copiar ni utilitzar** la informació amb una finalitat diferent a la que figura en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, tampoc cedir a tercers ni tan sols a efectes de conservació les dades, d'acord amb el que disposa la Llei Orgànica de Protecció de Dades.

L'adjudicatari es compromet, una vegada extingit el contracte, a **no guardar cap còpia** de qualsevol material, informació o documentació a la qual hagi pogut tenir accés amb motiu del compliment dels serveis objecte d'aquest contracte.

Igualment, l'adjudicatària informarà el seu personal, els seus col·laboradors i els seus subcontractistes (si n'hi ha) de les obligacions establertes en matèria de confidencialitat. En aquest sentit, realitzarà els advertiments i **subscriurà els documents** (pactes de confidencialitat) que siguin necessaris per assegurar-ne el compliment d'aquestes obligacions.

## 17. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'empresa adjudicatària tindrà la consideració d'**Encarregat del Tractament** de totes les dades de caràcter personal necessàries per a executar el contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a complir estrictament amb les normes de seguretat establertes per l'IMHAB recollides en un document de seguretat mitjançant el qual es regula la forma de treballar amb les dades personals (instruccions), les mesures de seguretat a implantar (d'acord amb l'article 9 de la LOPD) i el tractament autoritzat posterior (condicions particulars a la finalització del tractament), en compliment de l'article 12 de la LOPD.

Es consideraran dades personals totes les dades de filiació de les unitats de convivència, i aquelles que per les seves característiques permetin identificar a les persones que seran objecte de treball.

Així mateix, tindran aquesta consideració totes les **dades sensibles** producte de la intervenció individual i/o de la coordinació amb d'altres professionals (per exemple: dades de salut, de vulnerabilitat social o d'actes il·lícits).

L'empresa adjudicatària es compromet de forma expressa a:

1. **Ús Exclusiu:** Utilitzar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés, **únicament i exclusiva, per complir amb les seves obligacions contractuals.**
2. **Mesures de Seguretat:** Observar i adoptar les mesures de seguretat que siguin necessàries per a assegurar la **confidencialitat, el secret i la integritat** de les dades de caràcter personal a les quals tingui

accés. S'hauran d'establir en el futur les mesures exigides per la legislació, i complir estrictament amb les normes de seguretat establertes per l'IMHAB recollides en el **Document de Seguretat** corresponent.

3. **No Cessió a Tercers: No cedir a tercers**, sense l'autorització prèvia i expressa de l'IMHAB, les dades personals a les quals tingui accés, **ni tan sols a efectes de conservació**.
4. **Destrucció Fefaent: Destruir de forma fefaent** les dades cedides una vegada finalitzada la vigència d'aquest contracte.

Les obligacions establertes seran obligatòries per als seus empleats i col·laboradors. L'adjudicatari **respondrà directament i en exclusiva davant l'IMHAB** si aquestes obligacions fossin incomplertes.

## 18. REQUERIMENT DE PÒLISSA DE RESPONSABILITAT CIVIL

S'estableix l'obligació de l'empresa adjudicatària de presentar, abans de la formalització del contracte, una pòlissa de responsabilitat civil general i professional per un import mínim de de TRES-CENTS MIL EUROS (300.000,00€) que s'haurà de mantenir durant la vigència del contracte.

Aquesta obligació haurà de ser acreditada mitjançant l'aportació de la pòlissa corresponent i l'últim rebut de prima pagat, amb caràcter previ a la formalització del contracte.

## 19. SUBCONTRACTACIÓ

### 19.1. Risc i Justificació de la Limitació

Atès el caràcter integral, especialitzat i de primer nivell del servei d'atenció (Contact Centre), l'IMHAB considera que l'execució ha de ser assumida principalment per l'**adjudicatari principal** per tal de garantir:

1. **Uniformitat i Qualitat:** Mantenir un estàndard únic de qualitat en el tracte i en l'aplicació de la metodologia a través de tots els canals.
2. **Seguretat de la Informació:** Controlar l'accés i la gestió de les dades sensibles dels usuaris (RGPD) per part d'un nombre limitat d'operadors.
3. **Traçabilitat i Responsabilitat:** Simplificar l'estructura de responsabilitats en cas d'incompliment d'SLA, penalitzacions o incidències tècniques (WORM/Nexum).

Per aquestes raons, i d'acord amb l'article 215.2 de la LCSP, que permet limitar la subcontractació per les característiques de la prestació, s'estableixen les següents condicions.

### 19.2. Condicions i Límit de la Subcontractació

1. **Prohibició de la Prestació Principal:** Es **prohibeix** expressament la subcontractació de les **prestacions essencials i crítiques**, que inclouen l'atenció directa als usuaris (agents de *Front-Office*) i la gestió integral de la plataforma tecnològica CTI i la integració amb Nexum.
2. **Subcontractació Accessòria Autoritzada:** Només es permetrà la subcontractació de **serveis accessoris** que no formin part directa del nucli de la prestació i que no superin el límit establert en la LCSP, com ara:
  - o Serveis de manteniment i suport de xarxa.
  - o Serveis d'auditoria externa.
  - o Serveis de formació especialitzada no inclosa en el Pla de Formació obligatori.
3. **Requisit Legal:** Qualsevol subcontractació permesa haurà de complir amb l'obligació de l'adjudicatari de **comunicar i justificar per escrit** a l'IMHAB la identitat del subcontractista, la part del servei a subcontractar i la quantia, amb caràcter previ a la seva execució.

## **20. SUBROGACIÓ DE PERSONAL**

En el cas que procedeixi la subrogació del personal, de conformitat amb l'establert a l'art. 44 de l'Estatut dels treballadors, o per estar aquesta obligació establerta al conveni col·lectiu d'aplicació s'inclou a efectes informatius a l'annex que es publica, de conformitat amb el que preveu l'article 130 de la LCSP, les condicions de les persones treballadores afectades per la subrogació de la plantilla als efectes d'una exacta informació dels costos laborals i tot d'acord amb la informació facilitada per les actuals empreses prestadores del servei.

D'acord amb la previsió de l'article 130.6 LCSP, l'empresa contractista, quan sigui d'aplicació la subrogació del personal que executa el contracte, serà responsable de respondre dels salaris impagats i de les cotitzacions a la Seguretat Social.

## **21. CESSIÓ DEL CONTRACTE**

Els drets i obligacions relatius a aquest contracte podran ser cedits per l'empresa contractista a una tercera, prèvia autorització de l'IMHAB, sempre que les qualitats tècniques i personals del cedent no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte, que la cessió no comporti una restricció de la competència en el mercat i que es compleixin els requisits establerts a l'apartat 2 de l'article 214 LCSP.

## **22. REVISIÓ DE PREUS**

D'acord amb la previsió de l'article 103 de la LCSP en aquest contracte no es preveu la revisió de preus durant la seva durada incloent la possible pròrroga prevista.

## **23. RESPONSABLE DEL CONTRACTE**

La Sra. Griselda Fernández Madrid Directora de Serveis de Gestió del Parc Públic de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB).

### **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