

**FUNDACIÓ BARCELONA INSTITUTE OF TECHNOLOGY FOR THE HABITAT**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS**

**CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA – PROCEDIMENT OBERT**

**SERVEI DE SUPORT TÈCNIC EN INNOVACIÓ I TECNOLOGIA PER AL DESPLEGAMENT DEL  
PROJECTE RaaS –RENOVATION AS A SERVICE- EN EL MARC DE BLOOMBERG MAYORS  
CHALLENGE A BARCELONA**

**NÚM. EXPEDIENT 29/2026**

## **ÍNDEX DE CONTINGUTS**

<b>1.</b>	<b>ANTECEDENTS.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>OBJECTE DEL CONTRACTE .....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>ABAST .....</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI .....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....</b>	<b>9</b>
<b>6.</b>	<b>EINES DEL SERVEI .....</b>	<b>11</b>
<b>7.</b>	<b>QUALITAT DEL SERVEI .....</b>	<b>12</b>
<b>8.</b>	<b>EQUIP DE TREBALL .....</b>	<b>13</b>
<b>9.</b>	<b>PROPOSTA TÈCNICA.....</b>	<b>16</b>

## 1. ANTECEDENTS

Barcelona ha estat seleccionada com una de les 24 ciutats guanyadores del **Bloomberg Mayor Challenge 2025–2026**, un programa internacional que reconeix i impulsa iniciatives innovadores dels governs locals per a la millora dels serveis públics essencials. Barcelona ha estat escollida d'entre més de 630 ciutats candidates de tot el món, en base a la qualitat innovadora de la seva proposta, el seu potencial d'impacte i la solidesa del seu pla d'implementació.

El projecte guanyador, **Renovation as a Service (RaaS)**, té com a finalitat accelerar i facilitar la rehabilitació del parc d'habitatges de la ciutat mitjançant un model de servei públic proactiu, híbrid —digital i presencial—, que acompanya les comunitats de propietaris al llarg de tot el procés de rehabilitació. L'eix central del projecte és la plataforma **ReHabita**, que integra informació tècnica dels edificis, estimacions de costos, opcions de finançament, gestió documental, eines de seguiment administratiu i canals d'atenció a la ciutadania, incloent un sistema d'assistència digital i atenció presencial a l'Oficina Municipal de Rehabilitació, amb l'objectiu de reduir les barreres tècniques, financeres, administratives i socials associades als processos de renovació d'edificis.

El projecte RaaS és un **projecte transversal**, liderat per l'Alcaldia i Gerència municipal, i impulsat per la Fundació Barcelona Institute of Technology for the Habitat (en endavant, BIT Habitat), en col·laboració amb l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (en endavant, IMHAB) i Institut Municipal Barcelona Innovació i Tecnologia (en endavant, BIT), i compta amb el suport financer i tècnic de Bloomberg Philanthropies, amb una dotació d'un milió de dòlars, així com finançament addicional per al reforç d'equips i el desplegament operatiu del projecte.

En els propers mesos, la ciutat iniciarà la fase d'implementació i escalat del pilot del projecte RaaS, amb l'objectiu que esdevingui una iniciativa insígnia de l'agenda municipal d'habitatge i el nou model de serveis públics de l'Ajuntament. La complexitat tecnològica del projecte —integració de dades, plataformes digitals, procés administratiu, eines d'atenció a la ciutadania i interoperabilitat amb sistemes municipals— fa necessari disposar d'un suport tècnic en Innovació i Tecnologia, responsable del govern tecnològic del projecte i de garantir l'alineament entre les necessitats funcionals del servei i les solucions TIC implementades.

Per tot l'exposat, es considera necessari procedir a la contractació d'un **Servei de Suport tècnic en Innovació i Tecnologia** per al projecte RaaS, amb l'objectiu de garantir l'èxit del seu desplegament, l'assoliment dels resultats previstos i la consolidació d'un nou model eficient, innovador i replicable de rehabilitació d'habitatges a la ciutat de Barcelona.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

### Descripció general i abast del servei

L'objecte del present contracte és la prestació del Servei de Suport Tècnic en Innovació i Tecnologia per al desplegament del projecte Renovation as a Service (RaaS), impulsat per BIT Habitat en el marc del Bloomberg Mayors Challenge 2025–2026.

El servei té com a finalitat donar suport tècnic especialitzat en innovació i tecnologia al conjunt del projecte, assegurant la correcta definició, coordinació, seguiment i qualitat dels components digitals, tecnològics i d'innovació associats al RaaS, amb especial atenció a la plataforma Re-Habita i als seus processos operatius.

El servei no assumeix funcions de direcció TIC corporativa, sinó un rol d'acompanyament tècnic, suport a la presa de decisions i alineament entre les necessitats del servei públic i les solucions tecnològiques implementades.

### Objectius del servei

Els objectius pels quals ha de vetllar l'adjudicatària s'estableixen en els àmbits següents:

#### Suport a la gestió tècnica del projecte

- Donar suport a la planificació, execució i seguiment del component tecnològic i d'innovació del projecte RaaS al llarg de tot el seu període d'execució.
- Identificar, analitzar i fer el seguiment dels riscos tècnics i tecnològics associats al projecte, proposant mesures preventives i correctores en coordinació amb els equips responsables.
- Donar suport a la governança de l'abast tecnològic del projecte, assegurant-ne l'alineament amb els objectius del RaaS i amb els compromisos adquirits en el marc del Bloomberg Mayors Challenge i l'estratègia tecnològica corporativa definida pel BIT.
- Fer el seguiment del calendari, les dependències tècniques, els recursos implicats i els lliurables associats a les solucions d'innovació i tecnologia.

#### Coordinació tècnica i treball col·laboratiu

- Facilitar i promoure la coordinació tècnica entre els diferents agents implicats en el projecte: serveis municipals, equips de BIT Habitat, IMHab i BIT, proveïdors tecnològics, ecosistema d'innovació, entitats col·laboradores i altres parts interessades.
- Exercir com a òrgan de suport, assessorament tècnic i acompanyament en innovació i tecnologia per als equips funcionals i institucionals del projecte.
- Impulsar dinàmiques de treball col·laboratiu i metodologies d'innovació aplicades, adaptades a un projecte transversal, multiactor i en entorn de servei públic.
- Donar suport a la coordinació i seguiment de l'àmbit funcional amb impacte tecnològic, garantint la coherència entre les necessitats del servei i les solucions digitals desenvolupades.

#### Qualitat tècnica, seguiment i millora contínua

- Donar suport a la supervisió de la qualitat dels processos tècnics definits i dels lliurables parcials i finals associats al component tecnològic del projecte.
- Vetllar per la qualitat de les solucions d'innovació i tecnologia desenvolupades, tant en l'àmbit funcional com en el seu encaix operatiu dins del model de servei RaaS.
- Promoure la identificació de punts de millora, aprenentatges i bones pràctiques en l'àmbit tecnològic, i fer-ne el seguiment durant l'execució del projecte.
- Donar suport al compliment dels compromisos tècnics assumits per les parts implicades en el projecte.

#### Disseny i desplegament de les solucions d'innovació i tecnologia

- Donar suport a l'anàlisi funcional i al disseny tècnic del model de servei RaaS, en coordinació amb els equips tècnics, funcionals i institucionals.
- Supervisar, des del punt de vista tècnic, l'anàlisi, el disseny i la implementació de les eines digitals i dels elements tecnològics del projecte, inclosa la plataforma Re-Habita.
- Vetllar per la coherència entre el component digital i el servei presencial del RaaS, tenint en compte les necessitats de la ciutadania i la reducció de la bretxa digital.
- Donar suport al desplegament del pilot tecnològic i a la preparació de les bases tècniques per a l'escalabilitat del model.

#### Suport a l'operació del servei i a l'avaluació d'impacte

- Donar suport al seguiment del funcionament del component tecnològic del RaaS un cop implantat, contribuint a garantir-ne la correcta operació.
- Donar suport a la coordinació tècnica dels diferents serveis, proveïdors i solucions associades al projecte.
- Contribuir a l'avaluació dels resultats i impactes del projecte des del punt de vista de la innovació i la tecnologia, tant en termes de millora del servei com de benefici social i urbà.
- Documentar els resultats, evidències i aprenentatges en l'àmbit tecnològic per facilitar la consolidació, l'escalabilitat i la possible replicabilitat del model RaaS.

### **3. ABAST**

Tots els treballs es desenvoluparan d'acord amb l'orientació, criteris i instruccions de **BIT Habitat**, que actuarà com a **entitat coordinadora i supervisora** del projecte RaaS.

BIT Habitat vetllarà perquè les accions executades i els resultats obtinguts en el desenvolupament dels treballs per part de l'empresa adjudicatària s'ajustin a les disposicions de la Fundació i a les directrius establertes per l'Ajuntament de Barcelona i pels organismes del seu sector públic implicats en el projecte, principalment **IMHAB** i **BIT**, aquest darrer en qualitat d'**agent seguidor i d'acompanyament tècnic** de l'equip del projecte.

L'empresa adjudicatària actuarà sota la coordinació de l'equip impulsor del projecte RaaS i en coherència amb els requeriments metodològics, de seguiment i de *reporting* establerts per

**Bloomberg Philanthropies**, garantint una actuació rigorosa, transparent i orientada a resultats, en l'àmbit específic del **suport tècnic en innovació i tecnologia**.

### **Àmbits d'actuació i tasques del servei**

El servei objecte del contracte s'estructura en els àmbits d'actuació següents, que s'hauran de desenvolupar de manera transversal i coordinada al llarg de l'execució del projecte, d'acord amb les necessitats operatives i els requeriments establerts.

#### Àmbit 1. Suport a la governança i gestió tècnica del projecte

- Donar suport a la correcta execució del component tecnològic i d'innovació del projecte RaaS al llarg de tot el seu cicle de vida, incloent la conceptualització, la preparació, l'execució, el pilotatge, el seguiment i el tancament.
- Donar suport al seguiment del compliment dels objectius, terminis, fites i resultats compromesos en relació amb l'àmbit d'innovació i tecnologia del projecte.
- Identificar desviacions, riscos i dependències de caràcter tècnic o tecnològic, i proposar mesures correctores en coordinació amb BIT Habitat i la resta d'agents implicats.
- Contribuir a mantenir una visió global i integrada del projecte des del punt de vista del suport tècnic, tenint en compte les dimensions digital, operativa, institucional i social del servei.

#### Àmbit 2. Planificació i preparació del projecte

- Donar suport a la definició i al detall dels objectius operatius, col·lectius beneficiaris, impactes esperats i indicadors clau de seguiment (KPIs) relacionats amb l'àmbit tecnològic i d'innovació.
- Donar suport al dimensionament del projecte pel que fa a calendaris, dependències tècniques, recursos implicats, rols i responsabilitats en l'àmbit de la tecnologia.
- Preparar i estructurar, en coordinació amb BIT Habitat, els elements de suport tècnic necessaris per als plans de treball, cronogrames i mecanismes interns de seguiment i control.
- Donar suport a la definició, revisió i validació dels lliurables amb component tecnològic i dels corresponents punts de control de qualitat.
- Facilitar la coordinació tècnica entre els diferents agents implicats en el projecte, incloent serveis municipals, equips tècnics, proveïdors, l'ecosistema d'innovació i BIT com a agent seguidor del projecte.
- Exercir com a òrgan de suport, assessorament i acompanyament tècnic per als equips implicats.
- Facilitar espais de coordinació periòdica en l'àmbit tecnològic i assegurar una comunicació fluida entre les parts interessades.
- Impulsar, des del suport tècnic, una cultura de treball col·laboratiu i d'innovació aplicada al desenvolupament del servei públic.

### Àmbit 3. Execució, seguiment i control tècnic

- Donar suport al seguiment del grau d'execució del component tecnològic del projecte, contribuint a garantir l'assoliment de les fites previstes.
- Donar suport a la supervisió de la qualitat dels processos tècnics, dels lliurables parcials i de les solucions digitals desenvolupades.
- Donar suport a la gestió de riscos, incidències i canvis d'abast o de planificació en l'àmbit tecnològic, assegurant-ne la correcta documentació i traçabilitat.
- Donar suport al control i seguiment dels indicadors clau de rendiment i impacte relacionats amb la innovació i la tecnologia.
- Vetllar per la correcta documentació de l'execució tècnica del projecte i pel manteniment de la informació actualitzada.

### Àmbit 4. Reporting i relació amb els impulsors del projecte

- Donar suport a l'elaboració d'informes periòdics relatius a l'estat i evolució del component tecnològic del projecte, d'acord amb els requeriments de l'Ajuntament de Barcelona i Bloomberg Philanthropies.
- Preparar i coordinar els continguts de suport tècnic necessaris per a les sessions de seguiment, revisió i avaluació del projecte.
- Recopilar i sistematitzar evidències, dades i resultats associats a l'àmbit d'innovació i tecnologia que acreditin l'impacte del projecte.
- Donar suport a la comunicació dels avenços i aprenentatges del projecte en entorns institucionals i, si escau, internacionals.

### Àmbit 5. Avaluació, aprenentatge i escalabilitat

- Donar suport a la identificació de reptes, resultats i lliçons apreses en l'àmbit de la innovació i la tecnologia durant el desplegament del servei.
- Sistematitzar els aprenentatges per contribuir a la millora contínua del component tecnològic del model RaaS.
- Donar suport a la definició de l'estratègia d'escalabilitat i replicabilitat del projecte des del punt de vista tècnic.
- Contribuir a la consolidació del RaaS com una iniciativa insígnia de l'agenda municipal en serveis públics innovadors.

### Àmbit 6. Tancament i integració del servei

- Donar suport a l'assegurament del compliment dels lliurables tècnics i requisits establerts.
- Donar suport al tancament operatiu i documental del component tecnològic del projecte.
- Elaborar la documentació final, els informes d'impacte tecnològic i els reculls de bones pràctiques.
- Donar suport a una transició ordenada cap a la integració del servei en l'operativa habitual

#### 4. CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

##### Termini d'execució

24 mesos des de la signatura del contracte

##### Localització de la prestació del servei

Els serveis objecte del contracte es prestaran principalment a les dependències de BIT Habitat a l'equipament municipal Ca l'Alíer (c. Pere IV, 362, Barcelona) i a les dependències del BIT (c. de Tànger, 98, Barcelona, o futures ubicacions en cas de canvi), o a altres dependències municipals que, si escau, puguin substituir-les com a conseqüència d'un trasllat o reorganització dels serveis, dins del terme municipal de Barcelona, sent obligació de l'adjudicatari aportar les eines i mitjans necessaris per a la prestació del servei.

Durant l'horari de prestació del servei, la figures de responsable del contracte i tècnic IT hauran d'estar accessibles per via telefònica, correu electrònic, reunió telemàtica, Microsoft Teams o qualsevol altra eina digital que permetin la comunicació àgil.

##### Jornada laboral i horari de la prestació del servei

La figura de tècnic IT tindrà una dedicació d'una **jornada laboral completa durant els 24 mesos de durada del contracte**.

L'horari de prestació del servei s'ajustarà a l'horari laboral habitual de BIT Habitat i BIT, que és de dilluns a divendres, en franja diürna de 8 a 18 h, sense perjudici de possibles adaptacions puntuals derivades de reunions, sessions de treball o activitats de seguiment amb agents externs o internacionals, especialment en el marc del programa Bloomberg Mayors Challenge.

##### Idioma

L'adjudicatari haurà d'elaborar tota la documentació i materials derivats de l'execució del contracte **preferentment en llengua catalana**. Quan sigui necessari per motius operatius, institucionals o de relació amb agents estatals o internacionals, la documentació podrà elaborar-se en castellà i/o anglès.

##### Infraestructura necessària per a la prestació del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar els mitjans materials, tècnics i logístics necessaris per a la correcta prestació del servei, incloent els equips informàtics, el programari de Microsoft Teams.

Quan la prestació del servei requereixi connexió amb els sistemes o entorns digitals de BIT Habitat o d'altres entitats municipals col·laboradores, l'adjudicatari haurà d'adaptar-se als criteris i

requeriments tècnics que, si escau, s'estableixin, garantint en tot moment la seguretat de la informació i el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

En les ocasions en què sigui necessari el desplaçament fora de les oficines de BIT Habitat i BIT, a altres dependències relacionades amb el projecte, incloses les de l'Ajuntament de Barcelona i organismes dependents, l'adjudicatari haurà d'aportar els mitjans i eines necessàries per a la correcta prestació del servei.

## 5. MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

### Model de govern

Per garantir la correcta execució del servei i l'assoliment dels objectius del projecte, en termes de qualitat, coordinació, compliment de terminis i coherència amb l'estratègia de BIT Habitat, s'estableix un model de governança basat en els òrgans següents:

- **Espai de seguiment operatiu del projecte**
- **Comitè de direcció del projecte**
- **Espai extraordinari de gestió d'incidències crítiques**

Les actes de totes les reunions s'hauran de redactar i remetre a BIT Habitat i BIT en un termini màxim de **dos (2) dies laborables** des de la seva celebració.

### Espai de seguiment operatiu del projecte

L'espai de seguiment operatiu és l'òrgan responsable del **seguiment ordinari del projecte** i de la resolució de les incidències operatives que puguin sorgir durant l'execució del servei.

Aquest espai es reunirà amb **periodicitat setmanal**, sense perjudici que BIT Habitat i BIT en pugui modificar la freqüència en funció de les necessitats del projecte.

Hi participaran, com a mínim:

- La **responsable del projecte** per part de la Fundació BIT Habitat.
- La **responsable tècnica del projecte** per part de BIT.
- La **figura de tècnic IT** per part de l'adjudicatària.

Quan es consideri necessari, es podran incorporar a aquestes reunions altres membres de l'equip del projecte o agents col·laboradors.

Amb caràcter obligatori, es durà a terme una reunió inicial de **llançament del projecte (kick-off)** amb la participació dels principals agents implicats.

Corresponen a aquest espai les funcions següents:

- Fer el seguiment de l'execució del servei.
- Validar les tasques i els lliurables desenvolupats.

- Verificar el compliment de les obligacions contractuals.
- Validar la correcta prestació del servei a efectes de facturació mensual.
- Identificar riscos i incidències operatives i acordar mesures correctores.
- Fer el seguiment de la dedicació del servei quan sigui necessari.

L'empresa adjudicatària serà responsable de preparar la documentació de suport, convocar les reunions i redactar l'acta corresponent, que haurà de recollir els acords i les accions definides.

### **Comitè de direcció del projecte**

El Comitè de direcció és l'òrgan de **supervisió estratègica** del projecte i de presa de decisions que afectin l'orientació general, els objectius o l'abast del servei.

Aquest comitè es reunirà amb una **periodicitat trimestral**, i de manera extraordinària sempre que la Fundació BIT Habitat ho consideri necessari.

En formaran part, com a mínim:

- La **Direcció de la Fundació BIT Habitat**, o persona en qui delegui.
- Les **persones responsable del projecte RaaS** per part de BIT Habitat i BIT.
- La **persona responsable del contracte** per part de l'empresa adjudicatària.
- La figura de **tècnic/a IT** per part de l'empresa adjudicatària.
- Altres persones convidades segons la naturalesa dels punts a tractar.

Són funcions del Comitè de direcció:

- Supervisar l'evolució global del projecte.
- Avalar ajustos estratègics o propostes de millora.
- Fer seguiment dels riscos i oportunitats del projecte.
- Vetllar per l'alineament del projecte amb els compromisos assumits en el marc del Bloomberg Mayor Challenge.

L'empresa adjudicatària prepararà la documentació de la reunió, la convocatòria (amb una antelació mínima de tres dies laborables) i l'acta corresponent.

### **Espai extraordinari de gestió d'incidències crítiques**

En cas de produir-se una situació que pugui comprometre de manera rellevant el desenvolupament del projecte, BIT Habitat podrà convocar un **espai extraordinari de gestió d'incidències crítiques**.

La convocatòria correspondrà exclusivament a BIT Habitat, que determinarà les persones participants, l'ordre del dia, el format i la periodicitat de les reunions, que podran convocar-se amb una antelació mínima de **quatre (4) hores**.

Aquest espai tindrà com a funcions:

- Analitzar la situació o incidència greu detectada.
- Definir i fer seguiment de les accions immediates de correcció.
- Establir mesures preventives per evitar la recurrència.
- Assignar responsables i terminis d'execució de les accions acordades.
- Fer seguiment de la resolució fins al retorn a la normalitat.

L'empresa adjudicatària serà responsable de donar suport documental i de redactar l'acta corresponent.

## 6. EINES DEL SERVEI

A continuació es detallen les eines de treball que s'utilitzen habitualment en el marc del **Servei de Suport IT**, amb l'objectiu de garantir una **gestió eficient del projecte**, així com una correcta coordinació amb els equips interns de l'organització.

L'ús d'aquestes eines forma part del funcionament ordinari del servei de suport IT i està orientat a:

- L'atenció a les persones usuàries
- El seguiment operatiu del servei
- La traçabilitat de les actuacions tècniques
- La millora contínua del servei

L'organització es reserva el dret d'adaptar, substituir o actualitzar les eines utilitzades durant el període de prestació del servei, informant l'empresa adjudicatària amb l'antelació suficient per garantir una correcta adaptació i la continuïtat del servei.

### Tipologia d'eines del servei

De manera orientativa, el Servei de Suport IT utilitzarà les eines següents:

- **Eines de documentació tècnica i base de coneixement**  
Eines destinades a la documentació de procediments, solucions habituals, manuals d'ús i bones pràctiques, amb l'objectiu de facilitar la resolució d'incidències i la transferència de coneixement.
- **Eines de comunicació i coordinació**  
Eines que permeten la comunicació fluïda entre el tècnic o tècnica IT, els usuaris finals, els equips interns i, si escau, altres proveïdors tecnològics, incloent correu electrònic, eines de missatgeria i sistemes de reunions en línia.
- **Repositori documental del servei**

Espai destinat a l'emmagatzematge, consulta i actualització de la documentació associada al servei de suport IT, assegurant l'accés compartit, la versió vigent dels documents i la preservació de la informació generada.

- **Eines d'anàlisi i reporting del servei**

Eines que permeten explotar dades del servei de suport IT per elaborar indicadors clau (nombre d'incidències, temps de resolució, tipologia de problemes recurrents, etc.), facilitant el seguiment del servei i la presa de decisions.

### **Condicions d'ús de les eines**

L'organització comunicarà, a l'inici de la prestació del servei, la relació concreta d'eines a utilitzar en el marc del Servei de Suport IT. les eines informàtiques que es puguin emprar en cada moment en el marc de l'execució del contracte seran de fàcil ús i control per una persona experta en serveis IT. Qualsevol canvi significatiu en aquestes eines serà notificat amb una antelació mínima de **trenta (30) dies**, llevat de causes justificades sobrevingudes.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la seva **capacitat per treballar amb les eines definides**, adaptar-se als entorns de treball col·laboratius existents i assegurar en tot moment:

- La correcta gestió de la informació
- La confidencialitat de les dades
- El compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i protecció de dades

## **7. QUALITAT DEL SERVEI**

### **Pla de qualitat del servei**

L'empresa adjudicatària haurà de definir i documentar, dins dels **dos (2) primers mesos** de vigència del contracte, un **Pla de Qualitat del Servei** específic, adequat a les característiques del projecte i del servei prestat a BIT Habitat, amb l'objectiu d'assegurar una prestació eficient, coherent i orientada a resultats.

El Pla de Qualitat del Servei serà un document de gestió interna que haurà de servir com a eina de referència per a l'organització i execució del servei, i haurà d'estar alineat amb els criteris de qualitat, transparència i millora contínua propis de BIT Habitat i BIT.

Com a mínim, el Pla de Qualitat haurà d'incloure els continguts següents:

- Descripció del servei i de les tasques incloses, amb identificació dels rols i responsabilitats associades.
- Mecanismes de gestió de riscos, incidències i possibles desviacions en la prestació del servei.

- Procediments de gestió documental i de control de la traçabilitat dels lliurables, assegurant que la documentació es manté actualitzada d'acord amb els canvis o requeriments que puguin produir-se durant l'execució del contracte.
- Definició dels procediments de millora contínua del servei, incorporant els aprenentatges derivats del seguiment del projecte.
- Mecanismes de revisió interna que permetin verificar que el servei es presta conforme als procediments definits.
- Descripció dels indicadors i mètriques utilitzats per al seguiment de la qualitat del servei.
- Definició de les responsabilitats relatives a l'actualització i manteniment del Pla de Qualitat.
- Mesures de gestió de riscos orientades a reduir o minimitzar possibles impactes sobre el correcte desenvolupament del servei.

Per a la gestió documental i el treball col·laboratiu associat al Pla de Qualitat, s'utilitzaran les eines de treball i repositori que determini BIT Habitat i BIT en el marc del contracte, d'acord amb l'apartat corresponent del present plec.

El Pla de Qualitat del Servei haurà de ser posat a disposició de la Fundació BIT Habitat i podrà ser revisat i actualitzat al llarg de l'execució del contracte, sempre que es produeixin canvis rellevants en el servei o en el projecte.

### **Seguiment i auditories**

La Fundació BIT Habitat podrà dur a terme accions de seguiment o auditories amb l'objectiu de verificar el compliment de les obligacions contractuals i la qualitat del servei prestat, així com la fiabilitat i coherència de la informació facilitada per l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària prestarà la màxima col·laboració en la realització d'aquestes accions de seguiment o auditoria, incloent-hi l'aportació de la documentació requerida i la participació en les reunions o sessions de treball que es considerin necessàries.

Quan les actuacions de seguiment o auditoria no requereixin una col·laboració activa del personal de l'empresa adjudicatària, no serà necessari un avís previ. En els casos en què sigui requerida la participació activa del personal, BIT Habitat comunicarà la realització de l'auditoria amb una antelació mínima de **dues (2) setmanes**, sempre que les circumstàncies ho permetin.

Aquestes actuacions tindran com a finalitat principal garantir la correcta execució del servei, detectar eventuais punts de millora i reforçar la qualitat i l'impacte del projecte.

## **8. EQUIP DE TREBALL**

### **Rols i funcions**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un equip de treball adequat per a la correcta prestació del servei objecte del contracte. Com a mínim, haurà d'identificar els perfils següents, que podran coincidir o no en una mateixa persona, segons l'organització del servei proposada per l'adjudicatària:

#### Responsable del contracte

La persona responsable del contracte serà la **màxima responsable per part de l'empresa adjudicatària** de l'execució correcta del contracte davant de BIT Habitat.

Les seves funcions seran:

- Assegurar el compliment de totes les obligacions contractuals.
- Vetllar pel correcte desenvolupament del servei en termes de qualitat, terminis i adequació als requeriments establerts en el present plec.
- Actuar com a **interlocutora institucional** amb BIT Habitat en relació amb aspectes contractuals, administratius i de seguiment global del contracte.
- Supervisar la prestació del servei i el correcte dimensionament dels recursos assignats.
- Autoritzar i validar el reporting institucional i contractual.
- Donar suport, si escau, a la resolució d'incidències greus o situacions que puguin afectar el compliment del contracte.

Aquest perfil tindrà un **rol de supervisió i garantia**, i no necessàriament intervindrà en el desenvolupament operatiu del projecte de manera quotidiana.

#### Figura tècnic IT

La persona **tècnica IT** serà la figura clau en la **coordinació i seguiment** del component tecnològic del projecte, donant suport a la planificació, al control de lliurables, a la gestió de riscos i incidències, i al reporting als diferents espais de govern i seguiment.

#### **Funcions principals**

Les seves funcions principals seran:

- Participar en la definició i revisió de l'abast tècnic del projecte, identificant requeriments, dependències i lliurables.
- Coordinar-se amb equips interns, proveïdors i agents implicats per garantir l'alineament de necessitats, calendaris i recursos.
- Fer el seguiment de la planificació, fites i lliurables, preparant la documentació de suport per a espais de seguiment i reporting.
- Gestionar riscos, incidències i canvis d'abast o de planificació, assegurant la traçabilitat i l'anàlisi de desviacions.
- Elaborar informes d'estat i seguiment (reporting), controlant indicadors clau (KPIs) i facilitant la presa de decisions als òrgans de govern.

- Donar suport a la validació de requisits, la planificació de proves i la preparació de la posada en producció i la transició a servei.
- Recollir i sistematitzar lliçons apreses i propostes de millora, facilitant la participació dels interessats en activitats d'avaluació.

### **Rol i dedicació**

Aquest perfil tindrà un **rol continu i principalment operatiu**, sent la persona de referència del servei de suport IT en el funcionament diari.

S'estableix una dedicació regular al contracte i una **disponibilitat en horari laboral**, d'acord amb les necessitats del servei i els mecanismes de coordinació definits.

L'empresa adjudicatària haurà d'identificar clarament la persona o persones que exerceixen aquest rol i garantir-ne la **cobertura continuada durant tota la vigència del contracte**.

### **Experiència i coneixements**

#### Responsable del contracte

Requisits de formació i experiència

- Titulació universitària de grau o equivalent, preferentment en àmbits relacionats amb tecnologies de la informació, enginyeria, sistemes o gestió de serveis.
- Experiència professional mínima de cinc (5) anys, durant els darrers deu anys, en la gestió o supervisió de contractes de serveis IT o serveis professionals de suport tècnic.
- Experiència prèvia en entorns institucionals, sector públic o organitzacions de més de mida mitjana<sup>1</sup> o gran<sup>2</sup>, amb com a mínim una (1) experiència rellevant en els darrers cinc (5) anys.
- Capacitat demostrada de:
  - Supervisió del servei i dels recursos assignats
  - Coordinació amb equips tècnics i interlocutors institucionals
  - Comunicació clara i efectiva amb el client

Aquest perfil assumeix un rol de supervisió, garantia del servei i interlocució contractual, sense necessitat d'intervenció tècnica directa en el dia a dia.

#### Figura tècnic IT

Requisits de formació i experiència

- Titulació universitària de grau o equivalent, preferentment en informàtica, telecomunicacions, sistemes o disciplines afins.

---

<sup>1</sup> Entitats públiques de mida mitjana són les que donen servei a més de 50.000 habitants.

<sup>2</sup> Entitats públiques de mida gran són les que donen servei a més de 100.000 habitants.

- Experiència professional mínima de cinc (5) anys, durant els darrers deu (10) anys, en funcions d'oficina tècnica i/o gestió de projectes amb component tecnològic (planificació, seguiment, coordinació d'agents i control de lliurables).
- Experiència prèvia en entorns multiactor (administració pública, sector públic o grans organitzacions), amb com a mínim una (1) experiència rellevant en els darrers cinc (5) anys.
- Coneixement i experiència demostrable en:
  - Gestió d'abast i dependències del component tecnològic (requeriments, integracions i coordinació amb equips funcionals i tècnics).
  - Seguiment de planificació, fites i lliurables, i preparació de documentació per als espais de seguiment.
  - Gestió de riscos, incidències i canvis, amb traçabilitat i anàlisi de desviacions.
  - Reporting i control: seguiment de KPIs i elaboració d'informes d'estat per a òrgans de govern i equips operatius.
- Habilitats de comunicació, facilitació i coordinació en entorns transversals, així com capacitat d'organització, planificació i orientació a resultats.
- Coneixements de llengua catalana equivalents, com a mínim, al nivell de suficiència C1.
- Coneixement funcional del castellà. El coneixement d'anglès tècnic serà valorable per a la gestió d'eines, documentació o suport de fabricants.

Aquest perfil exerceix un rol operatiu i tècnic, sent la figura de referència del servei de suport IT en el funcionament diari.

### **Aplicable als dos perfils professionals**

BIT Habitat es reserva el dret de demanar la substitució de les persones que s'adscriuïn per part de la contractista a cada perfil professional si el desenvolupament de la seva feina és contrària al sentit del projecte, o bé si la persona designada per un dels perfils no té una actitud d'impuls del projecte, o bé si no té una actitud col·laborativa amb BIT Habitat. En cas de sol·licitud de canvi, la contractista haurà de designar una nova persona per al perfil professional en un termini màxim de 5 dies naturals.

## **9. PROPOSTA TÈCNICA**

Les empreses licitadores hauran de presentar una **proposta tècnica** que descriuï de manera clara, estructurada i comprensible la forma en què es prestarà el servei objecte del contracte, amb l'objectiu de facilitar-ne la valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació establerts en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

La proposta tècnica s'haurà de presentar en **format electrònic**, degudament signada mitjançant signatura electrònica reconeguda per la persona representant de l'empresa licitadora, i s'haurà de trametre a través de la plataforma electrònica de licitació de l'Ajuntament de Barcelona.

La documentació presentada haurà d'estar en format **PDF**, en arxius no protegits, amb fonts incrustades i amb capacitat de cerca i selecció de text.

La proposta tècnica s'haurà de presentar en **un únic document**, amb una extensió màxima de **20 pàgines, en tipografia Open Sans, cos 11 i interlineat simple**. No computaran a efectes del límit de pàgines la portada, la contraportada ni l'índex. No es tindran en consideració, a efectes de valoració, les pàgines que excedeixin aquest límit.

La proposta tècnica haurà de seguir **obligatòriament l'ordre i l'estructura** dels apartats següents:

### **1. Plantejament general del servei**

L'empresa licitadora exposarà la seva comprensió del **servei de suport IT necessari per al desplegament, coordinació i operació de la plataforma digital ReHabita**, element central del projecte Renovation as a Service (RaaS).

El servei de suport IT s'entén com un **servei tècnic clau per garantir**:

- El correcte **desplegament funcional i tècnic** de la plataforma ReHabita.
- La **coordinació entre els diferents agents tecnològics i funcionals** implicats.
- La **continuitat operativa** de la plataforma i dels sistemes associats.
- El suport tècnic als equips que utilitzen ReHabita en el seu dia a dia.

### **2. Model de relació i coordinació per al desplegament de ReHabita**

S'haurà de descriure el **model de coordinació tècnica del desplegament de la plataforma ReHabita**, com a eix central del servei de suport IT.

Aquest model inclourà la relació amb:

- Els equips funcionals del projecte RaaS.
- Els equips tècnics de BIT Habitat.
- Els proveïdors tecnològics implicats en la plataforma.
- Altres serveis municipals amb dependències tècniques.

Es definiran:

- Els canals de comunicació tècnica.
- Els espais de coordinació periòdica.
- Els mecanismes de seguiment del desplegament i resolució d'incidències.
- La gestió d'incidències crítiques que puguin afectar el servei ReHabita.

### 3. Model de coordinació operativa del servei IT

S'haurà de descriure el **model operatiu del servei de suport IT**, centrat en la plataforma ReHabitat i els sistemes associats.

Aquest model definirà:

- Gestió d'incidències i peticions IT relacionades amb ReHabitat.
- Priorització i escalat segons criticitat del servei.
- Coordinació amb proveïdors per a ajustos o correccions tècniques.
- Seguiment de l'estat de la plataforma durant el pilot i l'operació.

### 4. Model de gestió del coneixement de la plataforma

S'haurà de presentar un model de **gestió del coneixement IT específic de ReHabitat**, orientat al projecte.

Aquest model inclourà:

- Documentació tècnica de la plataforma i el seu funcionament.
- Registre d'incidències significatives i solucions aplicades.
- Documentació de configuracions, integracions i dependències.
- Transferència de coneixement cap als equips de BIT Habitat.

### 5. Model de seguiment i reporting tècnic del servei

S'haurà de descriure el **model de seguiment tècnic del servei de suport IT**, amb focus en la plataforma ReHabitat.

El model inclourà:

- Informes periòdics d'estat del desplegament i operació.
- Seguiment d'incidències rellevants.
- Estat dels riscos tècnics detectats.
- Avaluació de l'estabilitat i qualitat del servei digital.

Aquest seguiment permetrà una **supervisió tècnica contínua** i facilitarà la presa de decisions durant el desplegament i consolidació del projecte RaaS.