

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 535135 TOOIH-KX58G-HLAYN 6542FEC1E9F5F5615C0F97570055710AB9BF249) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGULA LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE CONTACT CENTER PER A L'ATENCIÓ A QUAalsevol PERSONA INTERESSADA DE DUBTES I/O CONSULTES RELACIONADES AMB LA REHABILITACIÓ D'HABITATGES GESTIONADA PEL CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Exp. 2026.00130

INTRODUCCIÓ / ANTECEDENTS

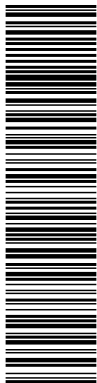
El Consorci de l'Habitatge de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (en endavant CMH o Consorci) té per objectiu general coordinar i impulsar les polítiques d'habitatge en l'àmbit dels municipis integrats a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), així com generalitzar l'accés de tota la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona, a totes les polítiques i accions de suport en l'àmbit de l'habitatge. El CMH desenvolupa les funcions, activitats i serveis en matèria d'habitatge que la normativa vigent atribueix als seus organismes consorciats, que són la Generalitat de Catalunya i l'Àrea Metropolitana de Barcelona. El Consorci fomenta i dona suport tant a les Oficines Locals d'Habitatge (OLH) com a les Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC) dels municipis de l'àrea metropolitana, per tal que totes les polítiques, activitats i serveis en matèria d'habitatge arribin a tota la ciutadania. El CMH desenvolupa conjuntament amb els municipis, un model integral metropolità de foment i suport a la rehabilitació d'habitatges.

En aquest sentit el Consorci impulsa i introdueix els mecanismes administratius i tècnics que faciliten al màxim els tràmits dels ciutadans. D'aquesta manera es generalitza l'accés, de la manera més eficient possible i en igualtat de condicions per a tota la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona, a totes les polítiques i accions de suport en l'àmbit de la rehabilitació de l'habitatge a l'àrea metropolitana de Barcelona.

El CMH dona servei en matèria d'habitatge als municipis integrants de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (excepte a Barcelona ciutat). Per tant, comprèn 35 municipis metropolitans:

- | | |
|-----------------------------|---------------------------|
| • L'Hospitalet de Llobregat | • Ripollet |
| • Badalona | • Sant Adrià del Besòs |
| • Santa Coloma de Gramenet | • Montcada i Reixac |
| • Sant Cugat del Vallès | • Sant Joan Despí |
| • Cornellà de Llobregat | • Barberà del Vallès |
| • Sant Boi de Llobregat | • Sant Vicent dels Horts |
| • Castelldefels | • Sant Andreu de la Barca |
| • Viladecans | • Molins de Rei |
| • El Prat de Llobregat | • Sant Just Desvern |
| • Cerdanyola del Vallès | • Corbera de Llobregat |
| • Esplugues de Llobregat | • Badia del Vallès |
| • Gavà | • Castellbisbal |
| • Sant Feliu de Llobregat | • Montgat |

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00130 PPT Contact Center	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: TOOIH-KX58G-HLAYN Data d'emissió: 3 de Agost de 2026 a les 11:57:37 Pàgina 2 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 31/07/2026 09:24 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 03/08/2026 11:57 ESTAT SIGNAT 03/08/2026 11:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 535135 TOOIH-KX58G-HLAYN 6542FEC1E9F9F5615C0F97570055710A8B9E249) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocument/home?codigo_entidad=CHA



Consorci
Metropolità
de l'Habitatge

Àrea de Processos i Operativa

- Pallejà
- Cervelló
- Tiana
- Santa Coloma de Cervelló
- Begues
- Torrelles de Llobregat
- El Papiol
- Sant Climent de Llobregat
- La Palma de Cervelló

En aquest context, actualment el CMH gestiona una cartera d’ajuts en el marc dels fons Next Generation per a la rehabilitació i millora de l’eficiència energètica dels edificis, que ha de permetre l’estalvi de com a mínim el 30% del consum d’energia primària no renovable. Els fons també poden finançar complementàriament la rehabilitació tradicional, l’accessibilitat o la conservació d’edificis.

Arran de les tipologies d’edifici, la seva ubicació i la tipologia d’actuació, hi haurà diferents programes als quals acollir-se.

El CMH disposa d’una web amb tota la informació detallada que permet fer simulacions sobre les actuacions a realitzar sobre l’edifici, amb un import aproximat de les actuacions, dels possibles ajuts i de valoració energètica amb les millores aconseguides.

CLÀUSULA 1.- OBJECTE

El present Plec de Prescripcions Tècniques (d’ara en endavant PPT) té per objecte fixar les condicions generals i especificacions particulars a les que s’haurà d’ajustar la presentació d’ofertes, contractació i execució del contracte.

L’objecte del present plec de prescripcions tècniques és establir les especificacions i condicions per al servei de *contact center* per al CMH. Aquest servei de *contact center* ha d’oferir atenció a l’usuari/a (ciutadania, ajuntaments, empreses, altres entitats) per a totes aquelles gestions relacionades amb l’atenció i gestió de les comunicacions entre usuaris – CMH en matèria dels ajuts a la rehabilitació i eficiència energètica que gestiona l’entitat i la gestió de les incidències relacionades amb les obres de rehabilitació del programa CMH4, emmarcat en el Pla Metropolità de Rehabilitació d’Habitatges (PMRH).

L’atenció personal es realitzarà principalment de manera telefònica, a més d’altres canals de comunicació com missatgeria instantània, xat web, ó correu electrònic. Per a més informació sobre aquest punt consultar clàusula 3 del present PPT.

En l’execució dels presents treballs caldrà donar compliment a la normativa que en matèria mediambiental, social, laboral, o qualsevol altra li resulti d’aplicació.

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
CMH_PLECS TECNICS: 2026.00130 PPT Contact Center		
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: TOOIH-KX58G-HLAYN Data d'emissió: 3 de Agost de 2026 a les 11:57:37 Pàgina 3 de 19	El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 31/07/2026 09:24 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 03/08/2026 11:57	SIGNAT 03/08/2026 11:57



Àrea de Processos i Operativa

CLÀUSULA 2.- PRESTACIÓ DEL SERVEI. CONSIDERACIONS GENERALS

a) Horari del servei d'atenció:

— Personalitzada (no presencial):

S'estableix un horari d'atenció personal per als dies laborables, de dilluns a divendres, de 8:00 a 18:00 hores. A aquests efectes es considerarà dia festiu només els festius nacionals, autonòmics de Catalunya, i festius oficials de la ciutat de Barcelona.

— No personalitzada:

En la resta d'hores es prestarà el servei mitjançant sistemes automàtics d'atenció a l'usuari/a (24 hores, 7 dies a la setmana).

L'atenció serà telefònica o a través dels canals habilitats. No està prevista l'atenció personalitzada.

b) Idiomes

Tant l'atenció personalitzada com els sistemes d'atenció automatitzats hauran d'oferir la possibilitat d'escollir entre llengua catalana i llengua castellana. Per a més informació sobre aquest punt veure clàusula 11 del present PPT.

c) Volum de trucades telefòniques entrants

S'estima un volum anual de **TRENTA MIL (30.000) trucades entrants**.

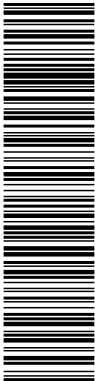
En tot cas l'adjudicatària-contractista ha de ser capaç d'assumir, a través dels seus mitjans tècnics i personals, el citat volum anual previst, adaptant-lo en tot moment als requeriments reals.

d) Nivell d'atenció del servei

— Per a trucades telefòniques:

- Nivell de cobertura del servei: 90% mínim.
- Temps mig de les trucades: Es preveu que el termini mig de duració de les consultes telefòniques sigui d'uns cinc (5) minuts. Tot i aquesta previsió, el termini real de duració serà el que requereixi cada trucada.
- Temps d'espera: atendre el 75% de les trucades abans de 30 segons. El 25% de trucades restants rebran una atenció automatitzada i, en cas que vulguin/requereixin ser atesos pel personal d'atenció, se'ls convidarà a trucar en un altre moment.
- Trucades interrompudes: En cas que l'operador/a es trobi en mig d'una conversa telefònica amb una persona usuària i aquesta trucada, per qualsevol causa, s'interrompi, l'operador/a haurà de retornar-la immediatament.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00130 PPT Contact Center	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: TOOIH-KX58G-HLAYN Data d'emissió: 3 de Agost de 2026 a les 11:57:37 Pàgina 4 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 31/07/2026 09:24 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 03/08/2026 11:57	ESTAT SIGNAT 03/08/2026 11:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 535135 TOOIH-KX58G-HLAYN 6542FEC1E9F5F5615C0F97570055710A89BF249) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

— Per a correus electrònics:

- Temps per a la classificació de correus entrants inferior a 24 hores, des de la recepció del correu. Pel que fa als correus entrants en dies festius i/o caps de setmana, la classificació es farà durant el primer dia laborable.

— Per a canals de missatgeria instantània:

- Temps de resposta inferior als trenta (30) minuts, des de la recepció del missatge dins l'horari d'atenció personalitzada. Les consultes realitzades fora d'aquest horari rebran l'atenció personalitzada el primer dia laborable, dins les tres (3) primeres hores del servei (de les 8:00 a 11:00 hores).

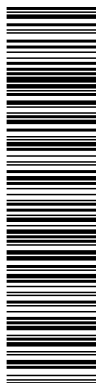
Aquests nivells podran ser ajustats pel CMH, prèvia conformitat de l'adjudicatària, segons el funcionament del servei.

CLÀUSULA 3.- CANALS A GESTIONAR PER L'ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària del contracte haurà de gestionar amb els seus mitjans personals i tècnics els següents canals de comunicació o atenció:

- Número de telèfon** d'atenció a la ciutadania aportat per l'adjudicatària (aquest número de telèfon no podrà ser de tarificació especial).
 - Número general d'atenció a la ciutadania.
 - Telèfon 24/7 (durant l'horari establert a l'apartat/ Clàusula 2, l'atenció serà tractada personalment, en la resta de l'horari, l'atenció serà realitzada mitjançant un sistema automatitzat).
- Correus electrònics** d'atenció a qualsevol persona interessada i **bústia web** (entrada mitjançant aplicació de BDD de l'empresa):
 - Correu electrònic d'atenció general a la ciutadania. El domini de correu electrònic serà facilitat pels serveis tècnics del CMH a l'adjudicatària per a la seva gestió.
- Xat web** corporatiu per a les persones interessades en el programa mitjançant el web del CMH.
- Consultes rebudes mitjançant **bústies d'atenció** a la ciutadania.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00130 PPT Contact Center	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: TOOIH-KX58G-HLAYN Data d'emissió: 3 de Agost de 2026 a les 11:57:37 Pàgina 5 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per 2 : 1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 31/07/2026 09:24 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 03/08/2026 11:57 ESTAT SIGNAT 03/08/2026 11:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 535135 TOOIH-KX58G-HLAYN 6542FEC1E9B5F5615C0F97570055710AB9BF249) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

e) **Missatgeria instantània:** telegram, whatsapp o similars; xarxes socials, portal usuari/a...

CLÀUSULA 4.- TREBALLS A REALITZAR

a) **Gestions de Front office:**

- Recepció i tractament de les comunicacions rebudes mitjançant els canals, anteriorment descrits, per part dels usuaris del CMH. Totes les comunicacions / interaccions s'hauran de poder fer en els idiomes establerts (català i castellà) i hauran de ser registrades diàriament a la BDD. Alguns dels perfils d'usuaris dels serveis del CMH poden ser:
 - Propietaris d'habitatges.
 - Comunitats de propietaris.
 - Inquilins.
 - Plataformes o associacions.
 - Institucions, entitats o ajuntaments.
 - Organismes diversos.
 - Ciutadania en general.
 - Altres possibles usuaris.
- Identificació, classificació i registre diari de les trucades rebudes durant el dia a la BDD. En el cas d'incidències relacionades amb les obres, els/les operadors/es de l'adjudicatària hauran d'emplenar el formulari d'incidències del web del CMH, en un termini màxim de vint-i-quatre (24) hores des de la recepció de la incidència, per tal de donar-la d'alta i transmetre la gestió als tècnics del CMH.
- Resolució de dubtes de 1r nivell i seguiment posterior. Sistema d'alertes i avisos entre la BDD de l'adjudicatària i l'ERP del CMH.
- Per a informació entrant de 2n nivell, recopilació de les dades de la trucada i traspàs d'aquestes dades al tècnic designat del CMH per a respondre, en un termini màxim de 24 hores des de la recepció de la trucada.
- Traspàs directe de trucades i correus electrònics dels usuaris a altres departaments del CMH, si s'escau.
- Canalització de queixes, incidències, dubtes i/o suggeriments.
- Registre de documentació i informació de les aplicacions informàtiques.
- Emissió i enviament de justificants i comunicacions.
- Suport d'autoservei a les persones interessades, tant a nivell informatiu com a inici de la tramitació.
- Altres tasques pròpies del servei d'atenció i recepció a usuaris i tercers.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00130 PPT Contact Center	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: TOOIH-KX58G-HLAYN Data d'emissió: 3 de Agost de 2026 a les 11:57:37 Pàgina 6 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 31/07/2026 09:24 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 03/08/2026 11:57 ESTAT SIGNAT 03/08/2026 11:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 535135 TOOIH-KX58G-HLAYN 6542FEC1E9B9F5615C0F97570055710AB9BF249) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

b) Gestió del compte de correu electrònic:

- Recepció de correus, identificació, classificació i filtratge, termini màxim de vint-i-quatre (24) hores des de la seva recepció. En cas de rebre'ls en cap de setmana o dies festius, aquests correus seran tractats durant les vint-i-quatre (24) hores del primer dia laborable següent.
- Registre diari a la BDD.
- Respostes de 1r nivell. Dubtes de 2n nivell, filtratge i traspàs a tècnics del CMH.
- Combinació de casos derivats de les entrades de correus.
- Eliminació de correu brossa.

c) Trucades sortints:

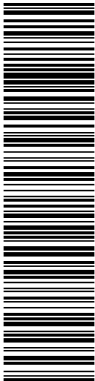
- Trucades als usuaris, que hagin fet la comunicació d'entrada telefònicament, per a qualsevol gestió ordinària derivada del seu expedient (canvis de cites, avisos concrets sobre la documentació, aclariment de comunicacions, etc.) i/o de la seva incidència. Aquestes trucades s'hauran de realitzar en un termini màxim de quaranta-vuit (48) hores des de la recepció de l'alerta o avís de la BDD, sense que aquest límit condicioni la capacitat de gestió i/o resposta de l'usuari/a.
- Trucades per a diverses gestions a tècnics del CMH.

d) Gestions de Back office:

- Ampliació i actualització setmanal de les dades de la BDD destinada al present servei (actualització números de telèfon, correus electrònics, etc.).
- Transcripció, classificació i arxiu de la documentació escrita remesa per usuaris a les plataformes digitals establertes (portal web, aplicació...).
- Gestió de les bústies de veu corresponents als números de telèfon gestionats.
- Gestions telefòniques i telemàtiques relacionades amb processos concrets.
- Seguiment de les incidències crítiques amb l'objectiu d'agilitzar la seva resolució.
- Gestió dels avisos i alertes entrants des de l'ERP del CMH cap a la BDD de l'adjudicatària.

e) Elaboració d'informes sobre el desenvolupament dels treballs:

- Informes setmanals:
 - Aspectes rellevants produïts durant la setmana (increment o baixada d'alguna de les dades habituals, com trucades, correspondència, correus electrònics, incidències, etc.).
- Informes mensuals:



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 535135 TOOIH-KX58G-HLAYN 6542FEC1E9F5F5615C0F92570055710AB9BF249) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

- Nombre de trucades rebudes, ateses i perdudes (dins i fora l'horari del servei), distribució horària i procedència.
- Nombre d'operadors.
- Percentatge reiteració de trucades i números d'aquests.
- Distribució de consultes segons tipologia.
- Nivell del servei global i particular pels operadors, en cas que hi hagi mes d'un: temps mig de durada de les trucades, temps mig d'espera, taxa d'abandonament de trucades, temps total d'atenció telefònica, etc.
- Nº i distribució d'hores de servei.
- Detall incidències tècniques.
- Comparativa mesos anteriors.
- Nombre de correus electrònics rebuts i atesos.
- Històric de tasques, campanyes o qüestions d'interès.
- Altres incidències.

— Informes anuals:

- Totes les dades registrades en informes anteriors.
- Registre dels fets destacats durant l'any.
- Comparació anys anteriors.

NOTA: És important assenyalar que els requisits exposats per a la prestació del servei o dels treballs són mínims, en el ben entès que la proposta de la licitadora-adjudicatària podrà complementar o millorar aquestes especificacions amb d'altres que responguin a l'objecte del contracte, i que siguin admeses pel CMH.

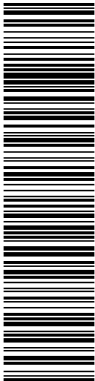
CLÀUSULA 5.- RECURSOS DEL SERVEI

a) Recursos humans o personals

De conformitat amb les objectius establerts, i per a la seva eficient consecució, l'adjudicatària-contractista haurà de definir l'estructura, organització i distribució de l'equip professional encarregat de la prestació del servei, funcions, capacitació i percentatge de dedicació al servei de cadascun dels integrants del servei. Per tant, haurà de realitzar el dimensionament de l'equip amb la finalitat de garantir en tot moment els nivells de qualitat tècnica exigits pel contracte.

Com a mínim s'haurà de comptar amb:

Posició	Número mínim	Experiència, habilitats i aptituds
Supervisor/a / Coordinador/a	1	• Experiència com a coordinador/a de contact center > 5 anys en la gestió d'equips de contact center. Coneixement i experiència en serveis de naturalesa similar. • Nivell de català i castellà fluid en conversa i escrit. Nivell mínim de català de C1 o equivalent.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 535135 TOOIH-KX58G-HLAYN 6542FEC1E9F5F5615C0F92570055710AB9BF249) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA



**Consorci
Metropolità
de l'Habitatge**

Àrea de Processos i Operativa

		- Nivell mínim d'estudis batxillerat o equivalent. - Formació professional reglada relacionada amb la informàtica d'oficina, serveis administratius, gestió administrativa i/o serveis comercials.
Operador/a Operadors/es	1*	- Experiència com a operador/a > 1 any en treballs d'atenció a l'usuari de similars característiques. - Nivell de català i castellà fluid en conversa i escrit. Nivell mínim de català C1 o equivalent. - Nivell mínim d'estudis batxillerat o equivalent

* Inicialment, el servei comptarà amb 1 figura d'operador/a durant tot l'horari d'atenció personalitzada. A partir dels indicadors periòdics obtinguts dels informes periòdics i de les necessitats reals del servei, s'ajustarà el nombre d'operadors/es segons les hores de més necessitat.

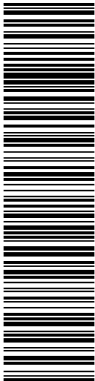
Per a l'estudi de l'equip i anàlisi de costos s'han estudiat 3 possibles escenaris, cadascun d'ells amb 1, 2 i 3 figures d'operadors/es segons l'horari d'atenció personalitzada:

Horari	Escenari 1	Escenari 2	Escenari 3
8 a 9 h	1	1	1
9 a 10 h	1	2	3
10 a 11h	1	2	3
11 a 12 h	1	2	3
12 a 13 h	1	2	3
13 a 14 h	1	2	2
14 a 15 h	1	1	2
15 a 16 h	1	2	3
16 a 17 h	1	1	2
17 a 18 h	1	1	2
total hores figura operador/a	10	16	24

Amb tot això, per a justificar l'increment d'operadors s'estableixen com a mínim els següents criteris:

- Volum de trucades per operador
 - Volum trucades anual

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00130 PPT Contact Center	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: TOOIH-KX58G-HLAYN Data d'emissió: 3 de Agost de 2026 a les 11:57:37 Pàgina 9 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 31/07/2026 09:24 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 03/08/2026 11:57 ESTAT SIGNAT 03/08/2026 11:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 535135 TOOIH-KX58G-HLAYN 6542FEC1E9F9F5F615C0F97570055710AB9BF249) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

$$VT_{any,op} = \frac{D_{lab} * H}{T_m} * C * 60$$

$VT_{any,op}$: Volum de trucades per operador
 D_{lab} : dies laborables a l'any, en Catalunya
 H : nombre d'hores jornada laboral de la figura d'operador (de 8 a 18h), 10 hores
 T_m : temps mig de la trucada, en minuts
 C : coeficient que té en compte la dedicació de l'operador per a les trucades respecte la seva jornada de treball.

- Per a T_m de 5 minuts i una estimació de $C=50\%$, el resultat és de 15.000 trucades/any/operador
- En cas el cas de T_m de 7,5 minuts i $C=50\%$, el resultat és de 10.000 trucades/any/operador
- En cas el cas de T_m de 10 minuts i $C=50\%$, el resultat és de 7.500 trucades/any/operador

Els valors corresponents al temps mig de les trucades i el temps de dedicació per a l'atenció telefònica són estimats ja que no es disposa de dades prèvies. Un cop posat en marxa el servei, aquests valors podran ser actualitzats amb valors reals del servei de conformitat amb el que es preveu posteriorment.

- Volum trucades en hores punta (considerant un temps mig de les trucades de 5 minuts):
 - 40 trucades o menys en període de 3 hores → 1 operador/a
 - Més de 40 trucades en període de 3 hores → 2 operadors/es
 - Més de 80 trucades en període de 3 hores → 3 operadors/es

- Taxa d'abandonament de les trucades > 10%

Els ajustos de personal es podran fer mensualment i hauran de ser degudament justificats per l'adjudicatària i validats prèviament per part del CMH. En cas que el CMH no validi l'ajust, la contractista-adjudicatària haurà de mantenir l'equip vigent.

Serà responsabilitat de l'adjudicatària el dimensionament, organització, estructuració i distribució de l'equip encarregat de la prestació del servei per tal que aquest compleixi amb els requeriments tècnics previstos al PPT.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00130 PPT Contact Center	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: TOOIH-KX58G-HLAYN Data d'emissió: 3 de Agost de 2026 a les 11:57:37 Pàgina 10 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per 2 : 1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 31/07/2026 09:24 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 03/08/2026 11:57 ESTAT SIGNAT 03/08/2026 11:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 535135 TOOIH-KX58G-HLAYN 6542FEC1E9F5F5615C0F97570055710A8B9E249) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

L'adjudicatària haurà de vetllar per l'estabilitat de l'equip d'atenció de l'usuari proposat. El CMH podrà exigir el canvi d'alguna de les persones integrants de l'equip en cas d'un funcionament incorrecte del servei.

L'adjudicatària haurà de comptar amb el personal necessari per a suplir el personal oficial durant vacances, vagues, baixes laborals, etc. Aquest nou personal haurà de comptar amb la formació i coneixement suficient per al desenvolupament dels treballs.

En tot cas el personal que configuri l'equip formarà part de la contractista-adjudicatària, i en cap cas es podrà considerar l'existència d'una relació contractual, laboral o de cap naturalesa amb el CMH, tant durant la vigència del contracte, com a la finalització del mateix.

b) Funcions específiques del personal

Supervisor/a – Coordinador/a

- Coordinar i supervisar els treballs dels perfils unificant el nivell de resposta a l'usuari, planificant i organitzant l'equip.
- Coordinar i participar en la formació de nous/ves operadors/es.
- Gestionar l'equip de treball en funció de les seves aptituds.
- Vetllar pel compliment dels nivells de qualitat del servei.
- Actualització del contingut de resposta.
- Creació de procediments d'actuació.
- Elaboració d'informes. Seguiment de resultats i debat.
- Assistència a possibles reunions amb el CMH.

Operador/a

- Gestió dels contactes mitjançant els canals a gestionar de manera eficient i professional.
- Emetre respostes clares i precises a les consultes generades en la gestió diària, en funció dels criteris i respostes establerts.
- Registre i funcionament eficaç, veraç i intel·ligible de les eines informàtiques.
- Proposar les millores i/o correccions per a la millora del servei.
- Transmissió d'informació als/a les companys/es i superiors.
- Transmissió i transcripció d'incidències al personal superior i a la BDD.

c) Formació del personal

L'adjudicatària haurà d'elaborar un procediment de resposta i d'actuació segons les necessitats del servei expressades pel CMH en les primeres reunions.

Serà responsabilitat de l'adjudicatària dotar de la formació necessària pel que fa a ús de les BDD, procediments i resposta als usuaris.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00130 PPT Contact Center	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: TOOIH-KX58G-HLAYN Data d'emissió: 3 de Agost de 2026 a les 11:57:37 Pàgina 11 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 31/07/2026 09:24 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 03/08/2026 11:57 ESTAT SIGNAT 03/08/2026 11:57



Àrea de Processos i Operativa

Així mateix, serà també responsable de la formació continua i reciclatge dels procediments i resposta.

d) Canvis en la composició de l'equip de treball

Els canvis definitius en la composició de l'equip de treball requeriran de les següents condicions:

- Sol·licitud escrita incloent justificació detallada i suficient, explicant el motiu que suscita en canvi, amb un mínim de deu (10) dies laborals abans que el canvi es faci efectiu.
- Presentació de propostes que compleixin amb les condicions i requisits reflectits a l'apartat a) de la clàusula 5 del present PPT.
- El trasllat de coneixements i formació a la persona candidata escollida seran a càrrec de la contractista-adjudicatària, estimant-se un mínim de deu (10) jornades laborals des de la seva incorporació, no facturables.

Els canvis puntuals en la composició de l'equip de treball requeriran de les següents condicions:

- Sol·licitud escrita incloent justificació detallada i suficient, explicant el motiu que suscita el canvi, amb un mínim de tres (3) dies laborals abans que el canvi es faci efectiu.
- Utilització de persones candidates validades, formades i incloses en l'equip de reforç.
- El trasllat de coneixements i formació a la persona candidata escollida seran a càrrec de la contractista-adjudicatària, estimant-se en un mínim de tres (3) jornades laborables des de la seva incorporació, no facturables.

e) Formació del personal

Formació inicial del personal: Amb l'objectiu de garantir la qualitat i estabilitat del servei, aquest període de formació inicial serà com a mínim d'un (1) mes per a les persones operadores/supervisores de nova incorporació i econòmicament anirà a càrrec de la contractista-adjudicatària, i constarà, al menys, de:

- Formació general a criteri de la contractista-adjudicatària.
- Formació específica sobre l'activitat del CMH en la que porta causa el contracte.

Formació continuada en temes especialitzats: Es realitzaran tantes formacions especialitzades com siguin necessàries per a dotar a l'equip (operadores/supervisores) dels coneixements necessaris per a l'ús de les aplicacions informàtiques i de les bases de dades, així com qualsevol altre que tingui a veure amb les eines de prestació del servei posades a disposició per la pròpia contractista-adjudicatària. Aquesta formació serà a càrrec de l'adjudicatària-contractista.

Formació per al reciclatge: Periòdicament, i com a mínim un (1) cop a l'any, el personal del servei realitzarà un reciclatge en tècniques relacionades amb l'atenció telefònica i procediments del CMH. Aquesta formació serà a càrrec de l'adjudicatària-contractista.



DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00130 PPT Contact Center	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: TOOIH-KX58G-HLAYN Data d'emissió: 3 de Agost de 2026 a les 11:57:37 Pàgina 12 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 31/07/2026 09:24 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 03/08/2026 11:57 ESTAT SIGNAT 03/08/2026 11:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 535135 TOOIH-KX58G-HLAYN 6542FEC1E9F5F5615C0F975700557D0AB9BF249) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

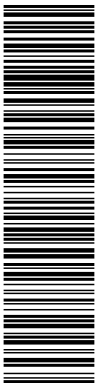
f) Recursos materials i tècnics

L'adjudicatària haurà de posar a disposició del seu personal tots els mitjans físics, informàtics i de comunicació que es requereixin per a la correcta execució del servei.

Per a l'atenció a l'usuari, l'adjudicatària haurà de disposar com a mínim de:

- Equips informàtics moderns amb sistema operatiu Windows 10.
- Sistemes d'atenció telefònica integrats que permetin l'ús de sistemes automàtics (centraletes i contestadors automàtics), IVR, gestió de cues de trucada, eines de gestió de trucades, simultaneïtat de trucades, creació de reports i estadístiques.
- Número de línies i equips de telefonia necessaris per proporcionar el servei segons els nivells de qualitat establerts. L'adjudicatària haurà de posar en servei la numeració del/s telèfon/s d'atenció a l'usuari, que no podrà/n ser de tarificació especial, i el manteniment d'aquest/s, així com fer-se càrrec de les factures corresponents a les trucades de sortida.
- Totes les trucades hauran de ser gravades d'acord amb la normativa vigent de protecció de dades. Així mateix, l'adjudicatària serà la responsable de l'emmagatzematge de la informació, la custòdia durant un període mínim d'un (1) mes i la destrucció d'aquesta, passat el termini indicat.
- Connexió fibra òptica, mínim fibra simètrica 300 Mbps.
- Router avançat amb IP fixa.
- CTI amb capacitat de desenvolupament dels canals de missatgeria instantània tipus WhatsApp i Telegram. En cas de fer un canal de WhatsApp Business, serà el CMH l'encarregat de contractar-lo i transferir la gestió i explotació a l'adjudicatària.
- Capacitat per a la integració d'un xat web d'atenció a l'usuari al portal del CMH.
- BDD per a la gestió de la informació entrant i traspàs d'informació als tècnics del CMH (sistemes d'alerta, correus electrònics...). L'adjudicatària haurà de fer la formació als treballadors/es del CMH, instal·lació del programari necessari i dotar de credencials d'accés de manera gratuïta als treballadors/es del CMH, en cas que sigui necessari. Aquesta BDD haurà de tenir les especificacions mínimes següents:
 - Seguretat: sistema d'auditoria que permeti rastrejar les operacions que realitzen els usuaris a la base de dades.
 - Recuperació de dades i recuperació de desastres. La base de dades haurà de tenir un guardat de com a mínim dues (2) còpies de seguretat de les dades en diferents zones geogràficament separades de disponibilitat i un sistema de recuperació de la base de dades automàtic en una zona de disponibilitat en bon estat sense que es perdin dades.
 - En el cas que les dades no estiguin disponibles en l'emmagatzematge, caldrà poder restablir-los a partir d'un snapshot de base de dades o realitzar una operació de restabliment a un moment donat en una instància nova. En cas de recuperació del sistema a un moment determinat cal que el temps necessari sigui inferior a 10 minuts.
 - Possibilitat de migració de la base de dades als servidors del CMH, si s'escau.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00130 PPT Contact Center	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: TOOIH-KX58G-HLAYN Data d'emissió: 3 de Agost de 2026 a les 11:57:37 Pàgina 13 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 31/07/2026 09:24 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 03/08/2026 11:57 ESTAT SIGNAT 03/08/2026 11:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 535135 TOOIH-KX58G-HLAYN 6542FEC1E9F9F5615C0F97570055710A8B9E249) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocument/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

- Possibilitat d’habilitar la recepció d’avisos i alertes per part de l’ERP del CMH cap a la BDD de l’adjudicatària.

CLÀUSULA 6.- FASES DEL PROJECTE

El present servei es desenvoluparà d’acord les següents fases:

a) FASE PRÈVIA – INICI DEL CONTRACTE

A l’inici del servei es realitzarà una o diverses reunions, segons estimi convenient el CMH, amb l’objectiu d’establir els aspectes concrets i realitzar el llançament del servei. Entre d’altres aspectes, el CMH establirà:

- Data d’inici del servei.
- Cronograma d’implantació.
- Coneixement de les necessitats i funcionament del CMH, procediment d’actuació, nivells de resposta i tipus i estil de contestació.
- Criteris de qualitat.
- Calendari i periodicitat de les reunions.
- Altres aspectes rellevants del servei.

Aquesta fase resulta de gran importància, ja que ha de permetre fixar les directrius del servei i la qualitat d’aquest. Termini màxim un (1) mes a comptar a partir de la signatura de l’acta d’inici del servei.

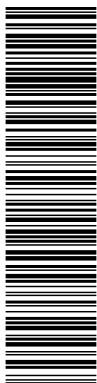
b) FASE D’IMPLANTACIÓ I POSADA EN MARXA DEL SERVEI

A partir de l’aprovació dels procediments, nivells de resposta, etc. en l’anterior fase, l’adjudicatària haurà de realitzar la formació específica al personal que compondrà l’equip, així com posar a punt la seva BDD i CTI per la posada en marxa del servei.

A tenir en consideració:

- Durada màxima de la fase d’implementació de l’operativa 1,5 mesos (45 dies naturals), a comptar des de la finalització de la fase prèvia.
- Tasques a desenvolupar durant aquesta fase:
 - Formació de l’equip (supervisor/a i operador/a o operadors/es).
 - Adequació BDD i/o CTI d’acord amb les necessitats del servei.
 - Implementació i/o accés dels/de les treballadors/es a la BDD de l’adjudicatària, si s’escau.
 - Posada en marxa de servei
 - Reunions de seguiment.

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
CMH_PLECS TECNICS: 2026.00130 PPT Contact Center		
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: TOOIH-KX58G-HLAYN Data d'emissió: 3 de Agost de 2026 a les 11:57:37 Pàgina 14 de 19	El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 31/07/2026 09:24 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 03/08/2026 11:57	SIGNAT 03/08/2026 11:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 535135 TOOIH-KX58G-HLAYN 6542FEC1E9B9F5615C0F97570055710AB9B249) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificador/Document/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

- Altres qüestions.

Donat que durant la fase d'implementació del servei no se sap amb exactitud la magnitud del servei que s'haurà d'oferir (volum de trucades) el nivell de qualitat de servei haurà de ser com a mínim del 80% del que s'estableix a la CLÀUSULA 2 del present PPT.

Posteriorment a aquesta fase d'implementació del servei, s'haurà d'assolir el 100% del nivell de qualitat establert a la CLÀUSULA 2 del present PPT.

c) FASE DE DESENVOLUPAMENT

L'adjudicatària s'encarregarà d'executar les tasques assenyalades al present PPT i aquelles que puguin haver estat ofertes en concepte de millora, si s'escau.

Durant aquesta fase es realitzaran periòdicament reunions de seguiment i supervisió del servei, a més dels informes periòdics, que hauran estat fixats pel CMH en les fases prèvies.

d) FASE DE FINALITZACIÓ DEL SERVEI

A la finalització del servei, es realitzarà el traspàs de tota la informació relativa al servei durant el període. Durant un període mínim de tres (3) mesos des de la finalització del contracte, l'adjudicatària haurà de mantenir i protegir totes les dades i informació relatives al servei, facilitant el traspàs al CMH.

NOTA: La contractista-adjudicatària aixecarà acta de quantes reunions formals es realitzin i les posarà a disposició del CMH.

CLÀUSULA 7.- DURADA DE CONTRACTE

La durada del present servei serà d'UN (1) ANY amb possibilitat de TRES (3) pròrrogues d'un (1) any més cadascuna. Per tant, en total i com a màxim el contracte podrà arribar a ser de QUATRE (4) ANYS.

CLÀUSULA 8.- LLOC DE TREBALL

El servei es prestarà des de les instal·lacions pròpies de l'adjudicatària. Puntualment, podria ser necessària la seva presència en la seu del CMH per reunions i seguiment del treball.

Les seves instal·lacions s'hauran d'ubicar dins del territori nacional.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00130 PPT Contact Center	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: TOOIH-KX58G-HLAYN Data d'emissió: 3 de Agost de 2026 a les 11:57:37 Pàgina 15 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 31/07/2026 09:24 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 03/08/2026 11:57	ESTAT SIGNAT 03/08/2026 11:57



Àrea de Processos i Operativa

CLÀUSULA 9.- RESPONSABLE DEL SERVEI

El Departament encarregat del seguiment i execució del servei, objecte de la present licitació, és l'Oficina d'Organització i Comunicació del CMH.

L'adjudicatària establirà una persona responsable del contracte, que exercirà com a interlocutora encarregada de la relació, coordinació, comunicació, supervisió i validació dels treballs davant el CMH.

Aquesta persona haurà de vetllar pel compliment, implementació i seguiment de les directrius rebudes.

L'adjudicatària haurà de disposar de totes les eines necessàries per poder atendre les consultes que li formuli el CMH en el termini màxim d'una hora, i per a resoldre-les en un termini màxim de 24 hores.

CLÀUSULA 10.- COMPLIMENT I SEGUIMENT DEL SERVEI

El/la Responsable de servei del CMH i l'adjudicatària crearan una comissió de seguiment del servei on periòdicament s'avaluarà la valoració global de la qualitat. En cap cas, la periodicitat de les reunions de seguiment serà superior a tres (3) mesos.

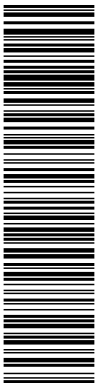
L'objectiu d'aquesta comissió de seguiment serà vetllar per la qualitat del servei i el compliment del contracte, analitzar possibles incidències i millores i analitzar la qualificació de la valoració del servei.

Aquesta Comissió de Seguiment estarà formada per les següents persones:

- La Cap d'Organització i Comunicació del CMH, o persona/es en qui aquesta delegui.
- El/la Responsable de la contractista-adjudicatària.

Les sessions de la Comissió de Seguiment es convocaran amb una antelació mínima de quaranta-vuit (48) hores, amb les següents particularitats:

- La convocatòria la podrà realitzar qualsevol de les persones que constitueix la Comissió.
- La convocatòria es farà a través de l'adreça de correu postal i/o correu electrònic indicat per l'adjudicatària facilitada a l'inici del contracte, i qualsevol notificació feta a través de les mateixes adquirirà caràcter fefaent.
- La convocatòria inclourà obligatòriament l'hora i dia de la reunió, la forma de la reunió (telemàtica o presencial) i l'ordre del dia. En cas de reunió presencial, tret d'ordre en contrari del CMH, la reunió es mantindrà en seu del CMH.
- La persona representant de l'adjudicatària-contractista aixecarà acta de totes les reunions en la que expressament, i amb caràcter mínim, constarà: (i) dia i hora de la convocatòria, (ii) ordre del dia, (iii) assistents, (iv) acords presos.
- La Comissió prendrà els seus acord per majoria de les parts. En cas de no arribar a acord el contracte s'executarà de conformitat al contracte signat.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 535135 TOOIH-KX58G-HLAYN 6542FEC1E9F9F5615C0F97570055710AB9B249) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocument/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

- L'acta es signarà per totes les parts i s'enviarà un exemplar a l'expedient de contractació a través del/de la Responsable del contracte.
- Els acords presos en la Comissió de Seguiment, seran obligatoris per a les parts i tindran caràcter vinculant, sense que, tret d'ordre en contrari, tinguin efectes retroactius.

Qualsevol canvi en la composició de la Comissió de Seguiment per part de la contractista-adjudicatària haurà de ser prèviament validat pel CMH.

En quant a la valoració del servei vindrà donada per tres (3) indicadors:

a) Nivells de qualitat assolits

Es tindrà en compte el compliment dels nivells de qualitat que s'estableixen en el present PPT.

Durant el primer mes i mig des de la signatura de l'acta d'inici del contracte, el 80% dels nivells establerts a la clàusula 2. Durant la resta del període, 100%.

b) Queixes o incidències del servei

Es tindrà en compte el nombre d'incidències o queixes referides al servei prestat en els períodes de, com a màxim, tres (3) mesos, que és el temps màxim entre reunions de seguiment.

Per analitzar l'indicador "b", s'estableix l'escala de mesura de la qualitat següent:

	Valoració	Descripció
3	Inacceptable	Hi ha més de 6 incidències en el període comprés entre reunions de seguiment de la comissió (com a màxim serà de 3 mesos)
2	Deficient	Hi ha entre 3 i 6 incidències en el període comprés entre reunions de seguiment de la comissió (com a màxim serà de 3 mesos)
1	Acceptable	Hi ha menys de 2 incidències en el període comprés entre reunions de seguiment de la comissió (com a màxim serà de 3 mesos)
0	Òptim	No hi ha deficiències en el període comprés entre reunions de seguiment de la comissió (com a màxim serà de 3 mesos)

c) Fallida del sistema

Es tindrà en compte les vegades de fallida del sistema en les que la durada d'aquestes sigui superior als quinze (15) minuts, en els períodes de, com a màxim, tres (3) mesos, que és el temps màxim entre reunions de seguiment.

Per analitzar l'indicador "c", s'estableix l'escala de mesura de la qualitat següent:

	Valoració	Descripció
3	Inacceptable	Hi ha més de 4 incidències en el període comprés entre reunions de seguiment de la comissió (com a màxim serà de 3 mesos)
2	Deficient	Hi ha entre 2 i 4 incidències en el període comprés entre reunions de seguiment de la comissió (com a màxim serà de 3 mesos)



Àrea de Processos i Operativa

1	Acceptable	Hi ha 1 ó menys d'1 incidència en el període comprés entre reunions de seguiment de la comissió (com a màxim serà de 3 mesos)
0	Òptim	No hi ha deficiències en el període comprés entre reunions de seguiment de la comissió (com a màxim serà de 3 mesos)

Amb tot això, s'estableixen les possibles penalitzacions per al servei:

a) Nivells de qualitat assolits

Compliment dels nivells de qualitat del servei, considerant una estructura d'equip adequada segons s'exposa a la clàusula 5.

— Nivell de cobertura del servei: 90% mínim

- Si el nivell de cobertura del període és del 80%, a excepció dels primers 1,5 mesos (fase implementació), s'aplicarà una fórmula de penalització que serà equivalent a un 1% de la facturació del període.
- Si el nivell de cobertura del període és d'entre el 80 i el 70%, s'aplicarà una fórmula de penalització que serà equivalent a un 2,5% de la facturació del període.
- Si el nivell de cobertura del període és inferior al 70%, s'aplicarà una fórmula de penalització que serà equivalent a un 5% de la facturació del període.

— Temps d'espera: atendre el 75% de les trucades abans de 30 segons

- Si el nivell temps d'espera per atendre les trucades és d'entre 45 i 60 segons, s'aplicarà una fórmula de penalització que serà equivalent a un 1% de la facturació del període.
- Si el nivell temps d'espera per atendre les trucades és d'entre 60 i 120 segons, s'aplicarà una fórmula de penalització que serà equivalent a un 2,5% de la facturació del període.
- Si el nivell temps d'espera per atendre les trucades és superior a 120 segons, s'aplicarà una fórmula de penalització que serà equivalent a un 5% de la facturació del període.

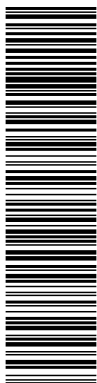
— Temps per a la classificació de correus entrants inferior a 24 hores.

- Si el temps per a la classificació de correus és d'entre 48 i 72 hores, s'aplicarà una fórmula de penalització que serà equivalent a un 1% de la facturació del període.
- Si el temps per a la classificació de correus és superior a 72 hores, s'aplicarà una fórmula de penalització que serà equivalent a un 3% de la facturació del període.

b) Queixes o incidències del servei

- En cas de valoració "Deficient" s'aplicarà una fórmula de penalització que serà equivalent a un 0,25% de la facturació del període.
- En cas de valoració "Inacceptable" s'aplicarà una fórmula de penalització que serà equivalent a un 0,75% de la facturació del període.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00130 PPT Contact Center	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: TOOIH-KX58G-HLAYN Data d'emissió: 3 de Agost de 2026 a les 11:57:37 Pàgina 18 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 31/07/2026 09:24 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 03/08/2026 11:57
	ESTAT SIGNAT 03/08/2026 11:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 535135 TOOIH-KX58G-HLAYN 6542FEC1E9B5F5615C0F97570055710A8B9E249) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

c) Fallida del sistema

- En cas de valoració “Deficient” s’aplicarà una fórmula de penalització que serà equivalent a un 0,50% de la facturació del període.
- En cas de valoració “Inacceptable” s’aplicarà una fórmula de penalització que serà equivalent a un 1% de la facturació del període.

CLÀUSULA 11.- OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L’adjudicatària del servei l’haurà de prestar segons el previst al present PPT i atenent, entre d’altres, a les següents obligacions:

- El servei es prestarà en la llengua (català o castellà) escollida per la persona sol·licitant d’informació. Si la persona expressament no indica cap llengua de preferència, s’utilitzarà aquella en que s’hagi recollit la consulta. En cas de dubte s’optarà pel català. En cas que la persona sol·liciti un canvi de llengua en qualsevol moment del decurs de la consulta, l’adjudicatària del contracte l’adaptarà a la petició de la persona sol·licitant d’informació.
- El servei es prestarà amb total respecte, deferència i educació vers la persona sol·licitant d’informació, malgrat l’actitud de la persona sol·licitant d’informació.
- El servei es prestarà per estricte ordre de recepció de les consultes, sense alterar intencionadament i arbitràriament l’ordre de les mateixes.
- El servei es prestarà amb total objectivitat, professionalitat i imparcialitat, sense incórrer en discriminació de cap tipus.
- El servei es prestarà en tot moment amb absolut compliment de la normativa legal i reglamentària que resulti d’aplicació.

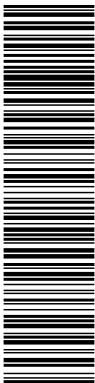
CLÀUSULA 12.- FACTURACIÓ DEL SERVEI

Els treballs es facturaran cada mes, d’acord amb nombre d’operadors/es d’atenció a l’usuari/a adscrits/es al servei i les prestacions realment executades. El nombre màxim d’hores previstes anualment és de 6.014 hores.

El preu unitari dels/de les operadors/es adscrits/es al servei és objecte de valoració del sobre “C”. Com a màxim serà de 22,21 €/hora, sense IVA. L’import mínim haurà de respectar el salari mínim segons conveni col·lectiu d’aplicació. Aquest import porta implícit la figura del supervisor i totes aquelles despeses directes i indirectes relacionades al servei, així com els tributs legals.

El CMH no resta obligat a exhaurir el pressupost, en atenció a què el preu final es determina en funció de les necessitats i aplicant el preu unitari ofert per la licitadora. L’import estimat podrà ser utilitzat pel CMH total o parcialment durant la durada del contracte, sense que l’empresa adjudicatària tingui dret a cap tipus d’indemnització en cas que no s’exhaureixi el total de l’import adjudicat.

DOCUMENT CMH_PLECS TECNICS: 2026.00130 PPT Contact Center	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: TOOIH-KX58G-HLAYN Data d'emissió: 3 de Agost de 2026 a les 11:57:37 Pàgina 19 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Arquitecte/a de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 31/07/2026 09:24 2.- Coordinador/a de l'Àrea de Processos i operativa de CONSORCI DE L'HABITATGE DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA. Signat 03/08/2026 11:57 ESTAT SIGNAT 03/08/2026 11:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 535135 TOOIH-KX58G-HLAYN 6542FEC1E9B5F5615C0F97570055710AB9BF249) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://verificador.amb.cat/verificadorDocumento/home?codigo_entidad=CHA



Àrea de Processos i Operativa

CLÀUSULA 13.- SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I DADES PERSONALS

El desenvolupament i gestió del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts pel CMH, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a la seguretat de la informació i les dades personals.

L'adjudicatària prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat de preservar la confidencialitat i evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat del CMH.

L'adjudicatària o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions del CMH o tercers durant l'execució del contracte. L'adjudicatària haurà d'observar i complir amb els principis i requisits de seguretat definits pel CMH, especialment:

- Es limitarà l'accés a les dades i informació a usuaris autoritzats, controlant l'accés dels usuaris a les dades mitjançant, com a mínim, usuari i contrasenya individuals i secretes.
- Si es requereix el tractament de suports físics o documentació s'haurà de garantir el transport, emmagatzematge, arxiu i custòdia segura dels mateixos.
- S'aplicaran les mesures de seguretat que el CMH indiqui en cada moment i en tot cas les definides per les bones pràctiques de seguretat de la informació per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació.
- L'adjudicatària no podrà realitzar intervencions, sense autorització del CMH, en mitjans de comunicació relacionat amb el present servei.
- La documentació proporcionada pel CMH i que s'elabori en el decurs del servei (informes, procediment, protocols, etc.) tindrà caràcter confidencial. Per aquest motiu, l'adjudicatària no podrà proporcionar a tercers dades o qualsevol informació relativa al present servei sense l'aprovació del CMH.
- El present servei implica o pot implicar el tractament de dades de la ciutadania. Davant això, l'adjudicatària es compromet a:
 - Fer un ús responsable de les dades i únicament amb la finalitat de donar resposta a l'execució del present servei.
 - Sotmetre's a la normativa vigent en matèria de protecció de dades.
 - Presentar abans de la formalització del contracte (en el moment en que es determini al plec administratiu) una declaració on es manifesti la ubicació dels servidors i des d'on es prestarà el servei. En cas de subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests, s'hauran d'indicar les dades d'aquestes terceres empreses.
 - Comunicar qualsevol canvi referent a la informació anterior.

NOTA: Per a més informació al respecte en matèria de protecció de dades de caràcter personal veure el Plec de Clàusules Administratives Particulars.