



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGEIX L'ACORD MARC DE SELECCIÓ D'EMPRESSES PER A L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA PER A LA CONCEPTUALITZACIÓ I DISSENY D'ESTRATÈGIES, PROJECTES I/O NOUS SERVEIS, I LA GESTIÓ I EXECUCIÓ DE PROJECTES DEL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

1. ANTECEDENTS

Ciutat Vella és el cor de Barcelona. Als seus carrers i places es viuen molts dels fenòmens que posteriorment se succeeixen al conjunt de la ciutat. Les seves característiques físiques i poblacionals la converteixen en l'epicentre de molts dels reptes que tenen lloc a Barcelona.

El Districte de Ciutat Vella, tant per la seva centralitat i capacitat d'atracció com per la seva configuració social i densitat, és un territori enormement complex de gestionar. Les diferents problemàtiques socials relacionades amb la convivència i l'incivisme existents al territori, fan que l'equilibri entre la vida veïnal i els usos que es fan de l'espai públic sigui difícil. Es tracta també del districte més divers de la ciutat i que, a més a més, concentra un volum significatiu de població en situació de vulnerabilitat.

L'Ajuntament de Barcelona ha marcat com un dels primers reptes de la nova legislatura la revitalització del districte central de la ciutat de Barcelona per tal que aquest sigui un espai d'oportunitats, de dignitat, de present i de futur per a tothom. En aquest context, cal abordar i iniciar una nova fase de transformació de Ciutat Vella per a recuperar l'excel·lència, el bo i millor que el districte engloba, generant acords i construint un Nou Pacte per Ciutat Vella.

Per fer possible una gran transformació de Ciutat Vella s'ha de continuar reforçant l'acció policial i abordar amb més intensitat altres prioritats com els reptes d'habitatge, d'educació, d'integració, de cohesió social, de civisme i de convivència.

La seguretat, la convivència i el civisme són els elements fonamentals que han de marcar cada actuació i de la nova transformació de Ciutat Vella: construir seguretat i convivència construint un territori per l'emprenedoria on es generin llocs de feina; on es realitzin polítiques socials realistes que abordin de manera efectiva els problemes de la gent del barri i evitant que s'enquistin, comptant amb la gran xarxa d'entitats que treballen des de la solidaritat perquè ningú es quedi enrere.

La nova transformació de Ciutat Vella, també té com a objectiu recuperar un projecte de ciutat i de districte, treballat a partir de l'acord i el consens, compartit amb entitats, institucions, veïns i veïnes, agents econòmics i socials i el conjunt del teixit productiu amb la idea de reeconomyitzar el centre i connectar-lo amb sectors i àmbits estratègics de l'activitat de la ciutat (cultura, innovació, economia blava...) cercant l'equilibri per viure, treballar i visitar.

El Pacte per Ciutat Vella és el compromís del govern municipal per fer un abordatge integral al districte, que permeti realitzar una endreça de l'espai públic i alhora iniciar la segona transformació integral i estratègica de Ciutat Vella. El Pacte comporta el disseny i posada en marxa d'un Pla estratègic que tindrà com a missió: Endreçar i transformar; Crear oportunitats; Recuperar l'orgull i la Identitat del Districte; Innovar.



Els principals eixos en els que preveu actuar aquest Pla Estratègic pivoten en les Persones, l'Economia i l'Ocupació, l'Espai Públic i la Cultura i la Comunitat. Es proposa prioritzar i posar el focus en àmbits com l'habitatge, la salut, la convivència i seguretat, la cultura i l'emprenedoria i l'empresa.

El Pla Estratègic preveu implementar actuacions de regeneració urbana, amb una mirada integral, revisant les necessitats i també les oportunitats detectades i tenint en compte els quatre barris del Districte, a partir dels indicadors i les experiències recents de Pla de Barri. Tindrà en compte també les zones perimetrals del districte, que delimiten el seu territori, com portes d'entrada i sortida al mateix i les principals vies i eixos de comunicació del Districte, i d'aquest amb la resta de ciutat. Així mateix, preveu implementar accions en zones d'actuació integral escollides en funció de criteris de necessitat, oportunitats, capacitats d'intervenció, agents involucrats i multiplicació de l'impacte, i tenint també en compte el mapa de patrimoni i edificis municipals.

L'execució d'aquest Pla requereix d'una coordinació eficaç i eficient de tots els serveis municipals i recursos implicats garantint el bon treball integral i transversal i el compliment dels objectius proposats per aconseguir l'impacte social desitjat. Es tracta d'un projecte que, pel seu component estratègic, dimensió i impacte, requereix d'instruments de planificació, governança, execució i comunicació específics que garanteixin la seva correcta implantació.

És per això que es preveu que durant els propers anys sigui necessari conceptualitzar i dissenyar estratègies i executar actuacions per aconseguir els objectius definits per a la veritable transformació de Ciutat Vella. Serà necessari l'elaboració de diferents plans estratègics de caràcter sectorial, la conceptualització i posada en marxa de nous serveis i processos, la consolidació i millora dels ja existents, i altres serveis d'assistència tècnica que es corresponguin amb els eixos d'intervenció prioritaris.

L'Acord Marc és un sistema de racionalització tècnica de la contractació pública i suposa l'acord amb un o diversos empresaris amb l'objecte d'establir unes condicions o termes comuns a les que hauran d'ajustar-se tots els contractes que l'òrgan de contractació adjudiqui durant un determinat període de temps. És un instrument que pretén simplificar el procediment de contractació pública i millorar l'eficiència de l'administració, així com simplificar i agilitzar els seus processos. Es tracta d'un contracte preparatori i consensual en virtut del qual les parts estableixen les línies bàsiques d'un marc específic i contreen l'obligació de desenvolupar-les en el futur.

La LSCP 9/2017 preveu l'existència dels acords marc dins de l'àmbit de la racionalització tècnica de la contractació amb l'objectiu de simplificar i abaratir els costos del procés de licitació i adjudicació. Així doncs, amb la implantació de l'Acord Marc, s'espera obtenir importants beneficis (tant per als operadors econòmics com per a l'Ajuntament), resultat de la racionalització del procés de contractació i la reducció del terminis dels processos de contractació de projectes, que permetran:

- Economitzar en la gestió administrativa (economies d'escala, reducció de preus i costos administratius, etc.) gràcies a la unificació, en un sol procediment, dels tràmits necessaris per dur a terme una varietat de contractes sota l'empareda de l'acord marc.
- Disposar de forma immediata d'una borsa de licitadors amb els quals s'han concretat prèviament els aspectes determinants de les futures licitacions basades, fent que la contractació sigui més àgil i eficient.



En el context de l'impuls estratègic de projectes dintre del Pacte per Ciutat Vella, es considera la millor alternativa per contractar aquests serveis.

Adicionalment, l'establiment del present Acord Marc en l'àmbit de projectes del Pacte per Ciutat Vella té com a objectiu:

- Estructurar i ordenar la contractació de projectes del Districte i establir un marc comú per a la preparació i seguiment de l'execució dels contractes.
- Estandaritzar la definició dels serveis i activitats inclosos en l'abast dels contractes basats.
- Establir els mecanismes de control en l'execució de contractes relacionats amb la qualitat del servei i els resultats obtinguts.
- Promoure un nou model de relació amb els proveïdors que permeti millorar la transparència i publicitat dels processos d'adjudicació de contractes.

En el marc de l'estratègia descrita anteriorment per abordar la transformació de Ciutat Vella, cal assenyalar que el Districte de Ciutat Vella, a través de l'impuls de projectes que contribueixin al canvi, compta amb un Comissionat pel Pacte de Ciutat Vella per a l'impuls global del projecte, així com un equip tècnic encarregat de vetllar per la implantació d'una metodologia comuna dins de l'organització per al disseny, gestió, monitorització i *reporting* de projectes.

2. OBJECTE, DURADA I PRESSUPOST DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DE L'ACORD MARC

2.1. OBJECTE

Aquest Acord Marc, promogut pel Districte de Ciutat Vella, té per objecte

- Determinar les prescripcions tècniques mínimes dels serveis d'assistència tècnica per la conceptualització, el disseny i/o l'execució de projectes o actuacions de mandat que, per la seva component estratègica, dimensió i impacte esperat, urgència en l'execució o d'altres circumstàncies, requeriran d'instruments de planificació, governança i/o comunicació que garanteixin la seva correcta execució.
- Seleccionar les empreses que prestaran els serveis anteriorment esmentats en les contractacions derivades posteriors que en aquest es puguin basar.
- Establir les condicions generals d'execució dels futurs contractes basats

L'acord marc delimita de forma oberta però suficient les condicions generals en les que caldrà realitzar el servei. Tot això, atenent que l'Acord marc és un compromís contractual general i obert.

En tots els casos es tracta de projectes que comparteixen l'objectiu de facilitar i impulsar la transformació urbana, social, cultural, educativa i econòmica de Ciutat Vella per recuperar un projecte de ciutat i de districte, compartit amb entitats, institucions, veïns i veïnes, agents econòmics i socials i el conjunt del teixit productiu que es duren a terme mitjançant un nou Pacte per Ciutat Vella, que inclourà un Pla Integral Estratègic treballat a partir de l'acord i el consens.

Alguns projectes permetran desenvolupar nous pols d'activitat per transformar el districte, d'altres correspondran a projectes auxiliars d'aquests mateixos o vinculats a les actuacions, programes o serveis del Districte.



Les línies estratègiques en les quals s'enfoquen els projectes són prioritària però no limitativament els següents:

- Recuperació de l'espai públic, la seguretat i civisme
- Atenció i cura de les persones (residents, treballadores, famílies, joves, etc.)
- Foment de la cultura i la comunitat, així com el dinamisme social, educatiu o esportiu
- Re-economització del centre, mitjançant la diversificació i enfortiment de l'activitat econòmica al districte
- Potenciament dels diversos eixos que articulen el districte, i aquest amb la resta de la ciutat
- Promoure projectes de regeneració urbana i desenvolupament dels barris en totes les seves dimensions

2.2. DURADA

La durada del present acord marc serà de 2 anys comptadors a partir del dia següent a la data de formalització del contracte. L'execució del contracte està previst que s'iniciï l'1 de març de 2024, sempre i quan s'hagi formalitzat el contracte o el dia següent al de la seva formalització.

La durada total del contracte incloent les eventuais pròrrogues serà de 4 anys, tot atenent que és necessari garantir la continuïtat de la prestació.

La durada dels contractes basats en aquest acord marc és independent de la durada d'aquest i es regeix pel que preveu l'article 29 de la LCSP, relatiu al termini de durada dels contractes i d'execució de la prestació. La durada de cada contractació basada s'indicarà en la fitxa tècnica de condicions específiques d'execució o en els documents de licitació corresponents.

2.3. VALOR ESTIMAT DE L'ACORD MARC

La previsió de despesa a efectuar durant els anys 2024, 2025 i 2026, fins la finalització de la vigència inicial de l'acord marc, prevista per febrer de 2026, es desglossa segons el que s'indica al quadre següent, tenint aquest un caràcter orientatiu i no essent predeterminant de la despesa efectiva a la contractació basada.

Any	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2024	351.850,00	21	73.888,50	425.738,50
2025	422.220,00	21	88.666,20	510.886,20
2026	70.370,00	21	14.777,70	85.147,70
TOTAL	844.440,00	21	177.332,40	1.021.772,40

El **valor estimat de l'acord marc (VEC)**, a efectes de determinar el procediment d'adjudicació, la competència de l'òrgan de contractació i la publicitat, es fixa en 1.688.880,00 euros, sense incloure l'IVA. Aquesta xifra inclou l'import total incloent possibles pròrrogues i modificats, entre d'altres conceptes, tot d'acord amb la previsió de l'article 101 LCSP:



Any	Pressupost net prestació	Pressupost net eventuals pròrroques	TOTAL
2024	351.850,00		351.850,00
2025	422.220,00		422.220,00
2026	70.370,00	351.850,00	422.220,00
2027		422.220,00	422.220,00
2028		70.370,00	70.370,00
TOTAL	844.440,00	844.440,00	1.688.880,00

No obstant, aquests imports tenen caràcter orientatiu i no vinculant al tractar-se d'un Acord marc el procediment del qual és la selecció d'empresa de serveis i, per tant, no es pot definir la seva quantia exacta per estar subordinats als serveis a realitzar a les necessitats del Districte de Ciutat Vella.

Tanmateix, aquestes quantitats s'indiquen únicament als efectes de publicitat del procediment de licitació, sense que comporti en cap moment un compromís de despesa pel Districte de Ciutat Vella, ni que quedi obligada a contractar un determinat nombre de serveis.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Els serveis d'assistència tècnica que es poden requerir en el marc d'aquest acord poden estar relacionats amb diversos **àmbits d'estudi i àrees de coneixement**, espai públic, urbanisme, seguretat, habitatge, civisme, salut, atenció i cura de les persones, cultura, comunitat, dinamisme social, educatiu, esportiu, activitat econòmica, regeneració i transformació urbana. En tot cas, seran projectes que comparteixen l'objectiu de realitzar la revitalització del districte central de la ciutat de Barcelona, amb un abordatge integral que faciliti i impulsi la transformació estratègica de Ciutat Vella.

Durant la vigència de l'acord marc s'aniran definint els projectes que per la seva component estratègica, dimensió i impacte esperat, acord, consens i participació ciutadana, necessitats detectades, urgència en l'execució o d'altres circumstàncies, requeriran d'instruments de planificació, governança i/o comunicació que garanteixin la seva correcta execució.

Atès l'abast i les diferents dimensions en que es poden desenvolupar, l'acord marc delimita les prescripcions tècniques mínimes dels serveis d'assistència tècnica per la conceptualització, el disseny i/o l'execució de projectes o actuacions de mandat, delimitant de forma oberta, però suficient les condicions generals en les que caldrà realitzar el servei. Tot això, atenent que l'Acord marc és un compromís contractual general i obert.

Les empreses seleccionades i que hagin formalitzat l'Acord Marc i els contractes basats hauran de desenvolupar, principalment, els següents serveis, d'acord amb la tipologia de projectes que el Districte té previst abordar en el marc del Pacte de Ciutat Vella:

a) Assistència en la conceptualització i disseny d'estratègies, projectes i/o nous serveis per a la transformació de Ciutat Vella

Aquest servei comprèn, entre d'altres, les següents funcions:

- Elaboració de plans estratègics de caràcter sectorial



- Conceptualització de nous serveis: models de prestació, procediments vinculats i sistemes de gestió
- Conceptualització i disseny d'eines i processos de suport per a nous serveis
- Disseny de *business cases* i elaboració d'estudis de *benchmarking*

b) Assistència en la gestió i execució de projectes

Aquest servei comprèn, entre d'altres, les següents funcions:

- Implementació i seguiment de processos per a la posada en marxa de nous serveis i programes
- Consolidació i millora de processos de projectes o serveis operatius
- Implementació de sistemes d'indicadors i d'avaluació

En els contractes basats es fixaran les condicions tècniques i econòmiques de cada contractació dels serveis objecte d'aquest contracte, en les fitxes tècniques o en els documents de licitació segons correspongui.

Es definirà l'objecte, necessitat i oportunitat del contracte basat, el projecte a on s'enmarca, les condicions del servei, amb una descripció completa i detallada de les tasques a portar a terme per l'adjudicatària del contracte basat, els perfils professionals requerits per la realització del servei, l'inici de les prestacions i termini execució, el càlcul del pressupost., els criteris d'adjudicació en el supòsits que contempli l'acord i tota la informació necessària pel desenvolupament del servei.

A partir de la definició de projecte, l'adjudicatari haurà de realitzar propostes concretes per la seva realització. Aquests treballs es concretaran en la diagnosi de l'estat actual en relació a l'àmbit de treball a estudiar, la identificació de les necessitats i la elaboració d'una proposta de pla d'acció que permeti satisfer les necessitats.

Aquestes propostes hauran de desenvolupar els següents aspectes a títol orientatiu i no limitatiu i, eventualment, depenent de la naturalesa i abast del projecte en estudi es podran exigir tots els elements o alguns d'ells:

- Objectius i abast de la estratègia/projecte/servei.
- Recollida d'informació quantitativa i qualitativa en relació al projecte. Per identificar quin son els àmbits i prioritats estratègiques caldrà revisar tota la informació estratègica actual disponible a l'Ajuntament de Barcelona, relacionada amb el treball a realitzar. A títol d'exemple, Programa Actuació Municipal (PAM), Pacte per Ciutat Vella, Mesures de Govern, Plans acció i programes sectorials, programes transversals, pactes i compromisos nacionals i internacionals, projectes europeus en els que participa l'Ajuntament de Barcelona....A la fase inicial es consensuarà el llistat de la informació necessària. També formarà part de la recollida d'informació les entrevistes personals, per resoldre dubtes de la informació recollida i/o aclarir el model organitzacional de treball.
- Diagnosi de la situació actual, en tant que la identificació de possibles agents i/o factors representatius i rellevants en l'encàrrec a tractar
- Definició del mapa d'actors i l'anàlisi i identificació d'afectacions i problemàtiques i gestió de riscos.
- Anàlisi de la informació generada, identificació de projectes prioritaris i proposta del Pla d'Acció. Aquest anàlisi com a mínim haurà d'incloure un anàlisi DAFO de la informació recollida
- Definició i concepció participativa dels projectes.



- Fases i metodologia de treball, que permetrà abordar amb concreció cadascun dels elements claus, en tant que establir els mètodes més adients i eficaços per dur-los a terme.
- Cronograma, en el que l'empresa calendaritzarà cadascun dels processos que es duren a terme durant la prestació del servei.
- Equip de treball, els quals seran els/les responsables de la coordinació i desenvolupament dels projectes, garantint-ne l'eficiència i qualitat tècnica. Tanmateix, caldrà que l'empresa detalli les funcions i responsabilitats de cadascun dels membres, a més de designar un responsable de projecte, que actuarà, generalment, de persona interlocutora amb el Districte.
- Pressupost desglossat que reculli tots els elements designats per dur a terme el projecte o servei i garanteixi la viabilitat de l'execució dels mateixos.
- Comunicació i Governança interna i externa, caldrà establir els mètodes i periodicitat de les comunicacions, tant a nivell intern com extern de l'equip, de manera que permeti mantenir ritme i fluïdesa de treball per aportar la qualitat i eficàcia adients al projecte. Entre d'altres elements, caldrà establir:
 - Sistema de Coordinació, *reporting* i monitoratge
 - Governança de les dades (gestió de dades, tipus de dades a recollir i tractar, normalització, periodicitat, presa de decisions a partir de les dades, quadres de comandament...)
 - Sistema de gestió de la qualitat
 - Planificació d'entrega de lliurables
 - Metodologia d'avaluació i proposta d'indicadors.
 - Avaluació d'impacte.

Qualsevol de les actuacions relatives a la prestació del servei, amb independència de l'encàrrec a realitzar, es dividirà en diverses fases. Amb caràcter general, s'estableixen les següents fases de treball comunes que a continuació es descriuen, juntament amb el propòsit i entrega de lliurables en cadascuna d'elles:

Fase inicial: Una vegada adjudicat el contracte basat es fixarà una primera reunió de llançament. Els objectius d'aquesta primera reunió seran:

- Fixar els interlocutors per part del Districte de Ciutat Vella i l'empresa adjudicatària.
- Presentar per part de l'empresa adjudicatària la metodologia de treball de l'actuació a realitzar, objecte, fases, procediments, canals de comunicació i lliuraments
- Establir el règim de visites i sessions presencials i/o telemàtiques requerides fins a la presentació final de l'actuació.
- Establir la llista de tota la documentació i informació necessària que pugui situar el contexte de l'actuació a realitzar i l'inici de les posteriors fases.

Fase Planificació:

- Presentació del full de ruta del projecte, de forma detallada amb tota la informació disponible, establir l'abast, concretar els objectius i definir les activitats per assolir-los. Presentació de la programació específica del projecte, definició del cronograma, de les tasques a executar i els recursos necessaris per a cadascuna d'elles, llistat de lliurables.

Fase d'Execució:



- Realització material de les activitats planificades

Fase Monitoratge i control:

- Control del grup de processos específics que serveixen per obtenir informació del desenvolupament del projecte en fase execució, (monitorització), contrastar-la amb la planificació. Analitzar els resultats que s'obtenen, i determinar si són necessaris ajustaments o reorientacions per evitar o corregir desviacions i definir les accions que cal realitzar.

Fase de Tancament:

- Completar i tancar formalment el projecte. Lliurament de l'informe final de resultats, tancament i avaluació del projecte

Al final de cada una d'aquestes fases específiques que agrupen activitats o tasques que produeixen un resultat intermedi s'entregarà al Districte el corresponent lliurable que serà revisat i validat abans de continuar en la següent fase.

En funció de la tipologia i dimensió de l'encarrec es podran simplificar i fusionar algunes de les fases i l'entrega dels lliurables.

4. ESTRUCTURA DE L'EQUIP DE TREBALL

Degut a la diversitat de projectes que està previst dur a terme, les empreses seleccionades hauran de garantir la capacitat de comptar amb perfils multidisciplinaris que permetin actuar en els diferents àmbits d'estudi i àrees de coneixement esmentats anteriorment, així com en àmbits com el tecnològic, l'organitzatiu, el de processos i comunicació.

Es requereix que les empreses adjudicatàries aportin els perfils professionals que a continuació es relacionen amb descripció de funcions genèriques, ja que les específiques variaran en funció dels projectes a desenvolupar:

a) Director/a de projecte, que haurà d'abordar, com a mínim, les següents funcions:

- Assegurar la correcta execució del servei, la gestió dels recursos i la interlocució amb el Districte de Ciutat Vella, segons model de governança establert.
- Garantir el correcte funcionament de l'equip de treball assignat al projecte: dimensionament i prioritització de tasques.
- Identificar i proposar opcions de millora en el procés d'implementació del projecte.
- Anàlisi i avaluació de riscos en l'execució del contracte.

b) Cap de projecte que haurà d'abordar, com a mínim, les següents funcions:

- Assessorament tècnic i estratègic en el desenvolupament del projecte.
- Elaboració de cronogrames per al desplegament del servei.
- Establiment d'un sistema d'indicadors i mètriques segons requeriments del projecte.
- Definició de metodologies de treball i governança adequats per a l'execució del servei.



c) Consultor/a sènior que haurà d'abordar, com a mínim, les següents funcions:

- Assessorament tècnic.
- Realització d'informes, documents, protocols, processos.
- Gestió de dades i reporting d'indicadors.
- Suport en la realització de plecs tècnics si es requereixen.
- Coordinació i dinamització de reunions.

d) Consultor/a junior que haurà d'abordar, com a mínim, les següents funcions:

- Preparació i redacció de documentació.
- Sistematització de dades.
- Suport en la realització de plecs tècnics si es requereixen.

Dins el procediment d'acord marc s'aplicaran els diferents criteris i requeriments recollits en aquest plec i en el de condicions particulars per seleccionar el nombre d'empreses establert.

5. PREUS UNITARIS

El preu/hora (IVA exclòs) de cada perfil professional requerit és el següent:

Categoria professional	preu/hora
Director/a projecte	120,00 €
Cap de projecte	90,00 €
Consultor sènior	72,00 €
Consultor júnior	54,00 €

Aquests preus/hora han estat calculats en funció dels preus de mercat de referència d'altres contractes d'assistència tècnica fets per l'Ajuntament.

Les proveïdores que formin part d'aquest acord marc hauran d'aportar tot el personal necessari per a la realització de l'objecte dels treballs i hauran d'implementar els serveis que es descriuen en la Clàusula 3 del present plec.

El preu inclou tots els costos derivats de l'execució del contracte.

6. PROCÉS DE SELECCIÓ

La selecció es resoldrà en base als criteris de valoració objectius i subjectius fixats en el plec de clàusules administratives que regula aquest acord marc.

El nombre d'empreses que se seleccionaran s'estableix en un màxim de **8 empreses**.

7. PROCÉS DE CONTRACTACIÓ DE BASATS



Una vegada resolta la selecció d'empreses i formalitzat l'acord marc, es procedirà a la licitació dels diferents contractes basats que puguin sorgir amb la invitació de les empreses que formen part de l'acord marc en els termes i condicions previstos en el plec de clàusules administratives particulars i en compliment de l'article 221 de la LCSP.

8. MODEL DE RELACIÓ

Per a la correcta execució d'aquest acord marc i dels seus contractes basats, les empreses licitadores i el Districte de Ciutat Vella haurà de fer ús d'un model de relació per a la governança del propi acord marc i un model de relació per als contractes basats.

El model de relació entre l'empresa licitació i el Districte haurà de ser repetible, perceptible, mesurable i compromés. Tanmateix, caldrà que, almenys, es basi en les següents característiques:

1. Model de relació de l'acord marc

El Districte de Ciutat Vella ha identificat una sèrie d'aspectes i requeriments que formaran part d'aquest model de servei i que seran d'obligatori compliment per part de l'empresa adjudicatària.

En el termini de deu dies, comptats a partir de la data de notificació de l'acord de la selecció de l'Acord marc, les empreses seleccionades hauran de comunicar al Districte de Ciutat Vella, , la persona que actuarà com a gestora única en l'execució del contracte. Aquesta persona, farà d'interlocutora de l'empresa per a rebre i transmetre dades, documents i comunicacions i serà la responsable de solucionar les incidències que puguin sorgir. A tal fi, l'empresa lliurarà un document on constin els seus nom, cognoms, número de DNI, telèfon fix i/o mòbil, fax, adreça de correu electrònic i càrrec dins de l'organització de l'empresa

El Districte estableix la formació d'un comitè de seguiment de l'acord marc com a òrgan de governança, que garanteixi el seguiment i compliment dels acords pactats en l'acord marc que regeix el present plec. Aquest òrgan es formalitzarà una vegada finalitzat el procediment i perdurarà durant tota la vigència de l'acord marc.

El comitè de seguiment estarà format per les persones que el Districte de Ciutat Vella designi per aquesta funció i els responsables que cada una de les empreses seleccionades hagin designat com a gestor e interlocutor unic de l'acord marc..

Les principals funcions que el Comitè de seguiment de l'acord marc haurà de dur a terme són:

- Llançament del desenvolupament de l'acord marc.
- Seguiment i control

S'executarà a través de dos tipus de reunions: reunió de llançament i reunions de seguiment periòdiques.

La reunió de llançament es convocarà un cop seleccionats els proveïdors i formalitzat l'acord marc. L'objectiu que persegueix aquesta és donar visibilitat als proveïdors seleccionats dels futurs projectes i iniciatives, traslladar les necessitats estratègiques i, en resum, formalitzar el llançament.



Les reunions de seguiment es realitzaran de forma periòdica, la freqüència de les quals serà determinada a la reunió de llançament i podent ésser modificada acord al volum de contractes basats en actiu. En cas que alguna de les parts ho consideri necessari, es podrà convocar sota demanda.

En les reunions de seguiment participaran les persones designades per les empreses seleccionades, independentment de si tenen contractes basats adjudicats o no i els responsables que el Districte de Ciutat Vella designi.

Els principals objectius que regiran les reunions de seguiment són:

- Presentar el quadre de comandament amb l'estat dels contractes basats
- Proposar noves millores i oportunitats
- Proposar i resoldre modificacions i canvis en l'abast dels contractes
- Presentar els riscos associats al funcionament general de l'acord marc

Els proveïdors seleccionats, independentment de quan s'executi la reunió de seguiment esmentada anteriorment i de si tenen contractes basats adjudicats o no, hauran de presentar a la Gerència del Districte de Ciutat Vella i de forma mensual un informe que inclogui la relació de contractes basats dels que han resultat adjudicatàries des de l'inici de l'acord marc, tot indicant quins contractes de la relació es troben actius així com l'estat i detall de la facturació.

La substitució de la persona designada com a responsable de l'acord marc, haurà de ser comunicada al Districte de Ciutat Vella. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar obligatòriament un procés de transferència de coneixements al nou responsable sense cost addicional.

2. Model de relació dels contractes basats:

L'empresa adjudicatària haurà de constituir una estructura orgànica amb l'objectiu de controlar i supervisar els nivells de servei establerts als plecs de prescripcions tècniques de cada contracte, així com els acordats durant els terminis del contracte. Hauran de designar una persona com a responsable per a cada contracte basat, que haurà de tenir un perfil tècnic i de gestió, al mateix temps que se n'encarregarà de vetllar per la qualitat del servei.

El Districte de Ciutat Vella ha determinat la necessitat de fer reunions periòdiques de control i seguiment dels contractes basats. La realització d'aquestes reunions seran de caràcter obligatori per l'empresa adjudicatària, i es podran convocar tant presencial com telemàticament, a petició del personal del Districte de Ciutat Vella.

Les reunions de seguiment del servei, tindran una periodicitat mínima mensual. El Districte de Ciutat Vella podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària la necessitat de realitzar reunions addicionals en el cas de que detecti deficiències en la provisió dels serveis o incompliments dels nivells de servei acordats.

Els principals objectius que regiran les reunions de seguiment dels contractes basats seran:

- Assegurar el desenvolupament del servei contractat.
- Assegurar el compliment de metodologia i eines tècniques que garanteixin la qualitat del servei prestat.



- Garantir canals de comunicació que permetin la correcta gestió del contracte.
- Assegurar el compromís en temps i forma de qualsevol petició.
- Proposar accions dirigides a reduir les volumetries i de millora contínua del servei.
- Revisar l'estat del contracte basat, la planificació, calendari i fites clau amb el seu corresponent compliment.
- Tractar les ampliacions i/o reduccions de l'abast del contracte si aquests ho permeten.
- Gestionar riscos, conflictes i oportunitats.
- Realitzar el llançament de projecte.

Mensualment, les empreses seleccionades hauran de presentar una proposta d'informe de contractes basats adjudicats, així com del mecanisme per al lliurament i publicació d'aquest informe.

3 Pla de transició i devolució del servei

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte basat, l'empresa adjudicatària es compromet, en tot moment, a facilitar a les persones designades pel Districte de Ciutat Vella a aquests efectes la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com de les eventuais dificultats que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per resoldre'ls.

El pla de transició i el pla de devolució del servei s'especificarà tenint en compte la terminologia següent:

- **Fase de captura del coneixement:** és la fase prèvia a la fase de transició, durant la qual el nou adjudicatari realitzarà, amb el suport de l'empresa adjudicatària actual, la captura del coneixement i la transferència de coneixement necessària que li permetrà assolir la provisió definitiva del servei al final de la fase de transició.
- **Fase de transició:** és el període de temps que comença en el moment en que el nou adjudicatari es fa càrrec del servei i que per definició acaba quan el servei està estabilitzat en els nivells de servei actuals.

Requeriments mínims per la proposta del pla de devolució del servei:

- Definició de la durada del pla de devolució
- Quantificació del recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement
- Mètodes previstos per fer la transferència de coneixement
- Requeriments que es demanin al nou adjudicatari per completar la correcta transferència de coneixements.

També s'ha de proposar el pla de lliurament de:

- **Coneixement.** Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (workshops, conferències, formació d'equips mixtes).
- **Documentació.** Determinar la documentació tècnica que és lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.



9. CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

A continuació s'estableixen les condicions generals que regiran pels contractes basats de l'acord marc i que estaran obligats a complir els adjudicataris dels contractes.

En cadascuna de les contractacions abans esmentades es podran precisar aspectes relatius a cadascun d'aquests termes.

Horari i Ubicació

Amb caràcter general, la prestació dels serveis dels contractes basats d'aquest acord marc es realitzarà a les instal·lacions dels proveïdors adjudicataris dels contractes basats. En cas que es produeixi una modificació respecte a la ubicació dels serveis indicada anteriorment, s'indicarà específicament en el contracte basat, que prevaldrà al requisit anterior del present acord marc.

En el cas de que les característiques i/o particularitats del serveis ho requereixin, els licitants hauran de prestar el servei parcialment o total en les oficines del Districte de Ciutat Vella o altres oficines , municipals quan això sigui un requeriment crític per l'objecte del basat.

El Districte de Ciutat Vella es reserva la potestat d'exigir que les reunions de llançament,, seguiment dels basats, seguiment de projectes i de resolució d'incidències crítiques es realitzin presencialment.

Confidencialitat

S'obliga a l'empresa adjudicatària a no difondre i guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat pel Districte de Ciutat Vella.

L'empresa adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

L'empresa adjudicatària no podrà fer ús de la informació que es subministra en la documentació d'aquesta licitació per altres fins més que per la seva utilització per l'elaboració de les corresponents ofertes, no podent traslladar el seu contingut o còpia dels mateixos a tercers.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada pel Districte de Ciutat Vella, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

Garantia

El període de garantia dels treballs realitzats com resultat del contracte s'estableix en 1 mes, conforme a la legislació vigent, a comptar des de el moment de la acceptació pel Districte de Ciutat Vella.