



**Ajuntament
de Barcelona**

Direcció de Comunicació Interna, Desenvolupament i Atenció al Personal
Gerència de Persones i Desenvolupament Organitzatiu

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI PER ELABORAR I EXECUTAR L'ENQUESTA DEL CLIMA LABORAL MUNICIPAL



ÍNDEX

1. Objecte del contracte
2. Abast
3. Descripció dels serveis i treballs a realitzar per part de l'empresa
4. Característiques tècniques del treball
5. Planificació del servei
6. Coordinació
7. Equip de treball de l'empresa adjudicatària
8. Secret estadístic, propietat, garantia de continuïtat i transferència del servei
9. Condicions generals de la prestació del servei
 - 9.1. Lloc de prestació dels serveis
 - 9.2. Horari de prestació del servei
10. Acord de confidencialitat
11. Abonament al contractista



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és adjudicar la contractació de l'elaboració d'una enquesta de cultura, valors i compromís entre els treballadors de l'Ajuntament de Barcelona i dels seus ens dependents, i el impuls, acompanyament i seguiment dels projectes dels plans de millora.

El propòsit de l'enquesta és mesurar biennalment el clima laboral, la cultura i el compromís de l'organització, detectar els aspectes que cal millorar i establir les accions necessàries per donar-hi resposta.

Amb motiu de la idiosincràsia de l'Ajuntament, una organització amb una plantilla de més de 16.000 treballadors, i alhora molt diversa pel que fa als àmbits que abasta i els serveis que ofereix, se li suma la descentralització territorial de la plantilla. Tot plegat dificulta el mesurament del clima i la implantació dels projectes que millorin la cultura corporativa i el clima laboral.

Així, per millorar la relació i el clima laboral es fa imprescindible dur a terme un estudi biennal entre el personal municipal per conèixer l'evolució de la situació de la plantilla. D'acord amb els resultats s'identificaran les palanques d'acció i de canvi per millorar els aspectes menys ben valorats (és a dir, amb moltes puntuacions però baixes/negatives) i s'executaran les accions que se'n derivin per portar-ho a terme. La informació que s'extregui de l'enquesta també servirà per conèixer l'organització i implantar els projectes amb coneixement.

Així doncs, perquè la Gerència de Persones, Organització i Administració Electrònica (en endavant GPOAE) pugui conèixer la situació de la plantilla i millorar-la es requereix l'execució d'una enquesta amb els objectius següents:

- Obtenir una visió prèvia a l'enquesta de la situació actual de l'organització i de la situació de la plantilla municipal.
- Aconseguir que tot l'equip humà percebi que la seva opinió és rellevant, que l'enquesta de clima és un canal efectiu per expressar-la, en un marc de confiança i de total garantia de confidencialitat.
- Obtenir una aproximació quantitativa i qualitativa de l'opinió dels treballadors municipals sobre com perceben l'estat actual dels temes referents a la seva feina i sobre l'organització que impacten en el seu nivell de motivació i satisfacció professional.
- Oferir una visió realista i contrastada de com són percebuts els factors amb impacte en el compromís i el clima laboral (lideratge, comunicació, organització, etc.)
- Identificar els posicionaments actitudinals existents davant dels reptes i prioritats de l'organització, tenint en compte diferents variables com sexe, antiguitats, edat, etc. Oferir a gerents, personal directiu i comandaments informació rellevant sobre la situació dels seus equips que els permetin implementar accions concretes de millora en el seu àmbit de responsabilitat.



- Identificar les línies d'acció prioritàries i de més impacte que puguin ser impulsades tant a nivell global com de col·lectius professionals o àrees organitzatives, i que contribueixin a reforçar la cohesió i el compromís.
- Avaluar com el canvi afectarà els diferents àmbits de l'organització.
- Acompanyar en l'Impuls dels projectes del pla de millora seguint una coherència global i adaptada a les necessitats i característiques de la plantilla municipal, amb les dinàmiques i estratègies pertinents que permetin escoltar les preocupacions i els dubtes que la plantilla pugui tenir.
- Acompanyar en la implantació dels projectes de canvi inclosos en el pla de millora entre la plantilla, implicant-la i donant suport perquè els integri de manera natural i còmoda, i alhora els ajudi a potenciar-ne les aptituds.
- Donar suport en la campanya de comunicació per a l'enquesta de clima i per a la implantació dels plans de millora.

2. ABAST

Les **prestacions** que l'empresa adjudicatària haurà d'oferir per impulsar l'enquesta i els plans de millora que se'n derivin són els següents:

- a. **Disseny de l'enquesta adaptada a la realitat de l'organització:** anàlisi de la situació actual de l'Ajuntament i dels resultats de la darrera enquesta per conèixer el punt de partida i els aspectes que cal preguntar per poder-ne fer una comparativa. Decidir els blocs temàtics sobre els quals cal organitzar l'enquesta i elaborar-ne les preguntes. També cal disposar i configurar l'aplicació informàtica per portar-la a terme.
- b. **Execució i llançament de l'enquesta:** enviar l'enquesta a tota la plantilla i fer el seguiment de participació durant l'execució de l'enquesta. Donar suport informàtic o d'assessorament, si s'escau.
- c. **Anàlisi i retorn dels resultats:** analitzar i valorar la participació i els resultats de les preguntes. Elaborar els informes finals que permetin comprendre l'estat de la cultura organitzativa i el compromís professional de la plantilla.
- d. **Dinàmiques participatives:** definir i executar tallers de formació perquè els diferents àmbits organitzatius elaborin el seu pla de millora específic i contribueixin al pla de millora global de l'Ajuntament.
- e. **Impuls, acompanyament i seguiment dels projectes dels plans de millora:** assessorar i acompanyar a la GPOAE i a les diferents gerències de l'Ajuntament en l'execució dels diferents plans de millora resultants.
- f. **Suport en la comunicació interna de l'enquesta i dels plans de millora:** donar suport a la Direcció de Comunicació Interna en la campanya de comunicació de l'enquesta i dels plans de millora resultants. Concepció de les campanyes, pla d'acció i disseny del material gràfic necessari.

Així doncs, l'empresa adjudicatària haurà de planificar i concretar el calendari de tot el projecte que inclou: estudi previ, disseny, execució, retorn de la informació i impuls de plans de millora. Cada fase del projecte haurà d'estar validada per l'Ajuntament.



Els requeriments de cadascun dels serveis es descriuen a l'apartat següent.

L'empresa adjudicatària serà responsable de:

- La direcció global extrem a extrem de les tasques del contracte.
- La interlocució amb la direcció de projecte de la Direcció de Comunicació Interna, Desenvolupament i Atenció al personal.
- La coordinació dels diferents actors que intervenen en el contracte.
- La supervisió i seguiment de les tasques detallades en aquest plec.

També serà responsable de dotar el contracte amb els recursos necessaris, tant humans com materials, que permetin el correcte desenvolupament d'aquestes tasques.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS I TREBALLS A REALITZAR PER PART DE L'EMPRESA

A continuació es descriuen de manera detallada els serveis que l'empresa adjudicatària haurà d'oferir i que consten dins de l'abast d'aquest contracte.

3.1. ENQUESTA

3.1.1. Disseny de l'enquesta adaptada a la realitat de l'organització:

En primer lloc, en aquesta fase l'empresa adjudicatària haurà de portar a terme un anàlisi de la situació de l'organització, per conèixer en quin estat es troba l'organització i establir amb coneixement els temes a preguntar i les preguntes a fer.

Per fer aquest anàlisi l'empresa tindrà en compte la informació que la GPOAE disposi dels diferents projectes en marxa i els resultats de la darrera enquesta de clima.

En segon lloc, en aquesta fase, l'empresa concretarà:

- els objectius
- el calendari del projecte i el retorn de la informació (informes)
- dissenyarà el pla de comunicació.

En tercer lloc, en aquesta fase l'empresa confeccionarà l'enquesta:

- Concretarà les preguntes de l'enquesta tenint en compte els objectius a assolir que es detallen a l'apartat 1 del plec. Per fer-ho haurà de tenir en compte els segments que es puguin definir entre ambdues parts.
- Prepararà la plataforma amb tots els requeriments tècnics per al llançament posterior. Visualment la plataforma s'haurà de poder adaptar per incloure el logotip de l'Ajuntament i els elements d'imatge corporativa que indiqui l'organització.



L'enquesta s'ha de confeccionar a mida, tenint en compte les característiques i les necessitats organitzatives analitzades. El tipus de preguntes podran ser:

- Tancades i obertes
- De resposta única o resposta múltiple
- Opcionals i/o obligatòries
- Salts de preguntes en funció de les respostes donades

El disseny de l'enquesta ha de permetre fer comparacions amb les d'anys anteriors, per tant, ha de mantenir un nucli suficientment estable de comparabilitat.

L'enquesta ha de tenir un nucli de preguntes comunes per a tota l'organització municipal, que possibiliti la comparació amb edicions futures i també podrà contenir un nucli de preguntes específiques per unitats organitzatives, grups professionals, així com variables que es volguessin analitzar.

Ha d'incloure preguntes per poder fer l'anàlisi dels posicionaments actitudinals: motivació, compromís, satisfacció, orgull de pertinença, desig de permanència, etc. de la plantilla enfront els reptes organitzatius.

Les preguntes de l'enquesta s'elaboraran tenien en compte la perspectiva de gènere.

Les respostes han de poder-se exportar a diferents formats: CVS, Excel, PDF, HTML, Word, etc.

L'enquesta ha de fer-se en català. Les preguntes han de ser redactades en un llenguatge clar, senzill, de fàcil comprensió per a tot el personal i s'ha de garantir l'adequació ortogràfica, sintàctica i el llenguatge no sexista.

3.1.2. Execució i llançament de l'enquesta

En aquesta fase, es llançarà l'enquesta, se supervisarà la plataforma i es resoldrà qualsevol incidència del procés. L'empresa adjudicatària donarà suport a l'Ajuntament en el desenvolupament del pla de comunicació i farà el seguiment i control de la participació.

La plataforma haurà d'estar habilitada per respondre l'enquesta durant un termini de 15 dies naturals.

Durant el termini que estarà activa l'enquesta, l'empresa haurà de tenir habilitada una plataforma en la qual es puguin consultar al moment els índexs de participació.

3.1.3. Anàlisi i retorn dels resultats: presentació d'informes

L'empresa adjudicatària prepararà els informes finals i continuarà donant suport a l'Ajuntament en tota la comunicació, concretament en la presentació dels resultats.



Els informes de resultats de l'enquesta tindran una part quantitativa i una qualitativa. L'agrupament de respostes s'haurà de poder fer en funció de les diferents unitats organitzatives, grups professionals o col·lectius, així com les altres variables que s'hagin definit.

La part qualitativa haurà d'incloure la valoració que la situació detectada té en la vinculació dels treballadors amb l'organització i l'impacte en l'acompliment dels objectius.

En quant a les unitats organitzatives seran, com a mínim:

- **Nivell 1:** tota l'organització (gerències, districtes i organismes autònoms i altres ens)
- **Nivell 2:** cada gerència, cada districte, cada organisme autònom i altres ens.
- **Nivell 3:** direccions o unitat assimilada de cada gerència, cada districte i de cada organisme autònim i altres ens.

Els informes resultants hauran de ser:

1. Informe de resultats de tota l'organització
2. Informes de resultats globals de les unitats organitzatives sense segmentacions.
3. Informe de resultats per unitats organitzatives amb les segmentacions que s'hagin acordat (grups professionals, altres variables, etc.)

Aquests informes tindran en compte, com a mínim, els continguts següents:

- **Informe 1.** Informe de resultats de tota l'organització:
 - Anàlisi de la participació
 - Mapa de compromís
 - Resultats detallats per pregunta i gràfics
 - Resultats per segments globals
 - Síntesi d'indicadors i gràfics totals
 - Posicionament segons les variables de segmentació
 - Identificació d'accions prioritàries a abordar
 - Comentaris oberts i propostes
- **Informe 2.** Informe de resultats per unitats organitzatives amb segmentacions:
 - Anàlisi de la participació
 - Resultats detallats per pregunta i gràfics
 - Resultats per segments interns
 - Síntesi d'indicadors i gràfics totals
 - Indicadors de síntesi per segment
 - Posicionament segons els segments



- Identificació d'accions prioritàries a abordar
 - Comentaris oberts i propostes
 - Comparació amb el total de l'organització
- **Informe 3.** Informe de resultats globals de la unitat organitzativa sense segmentacions internes:
 - Anàlisi de la participació
 - Resultats detallats per pregunta i gràfics
 - Síntesi d'indicadors i gràfics totals
 - Comentaris oberts i propostes
 - Comparació amb el total de l'organització

Dels aspectes menys ben valorats que s'extreguin dels informes, l'Ajuntament elaborarà plans de millora amb accions concretes que hi donin resposta. Per fer-ho caldrà comptar amb la participació de la plantilla, mitjançant dinàmiques participatives a cada unitat organitzativa.

Detecció i valoració dels aspectes menys ben valorats: els informes de resultats que l'empresa adjudicatària ha elaborat de cada gerència han d'incloure un apartat amb una proposta d'accions prioritàries a abordar. Sobre aquesta proposta d'accions a abordar, cada gerència farà sessions participatives concretar-ne un pla de millora.

Els informes han de fer-se en català amb adequació ortogràfica, sintàctica i de llenguatge no sexista. Han d'incorporar el logotip de l'Ajuntament.

Els informes s'hauran de lliurar en el termini màxim de 15 dies naturals des del tancament de l'enquesta.

Posteriorment, l'empresa adjudicatària farà un servei de suport i de seguiment en la comunicació dels resultats, assessorant a l'Ajuntament durant tot el procés en la interpretació dels ítems de l'enquesta, quin són els més adequats per respondre els diferents dubtes que vagin suscitant els resultats de l'enquesta i la manera de com transmetre aquests resultats per a que siguin comprensibles.

Així mateix, caldrà aportar un informe comparatiu amb altres ens o empreses del sector públic i/o empreses del sector privat de més de 10.000 empleats (*Benchmarking*) permetrà a l'Ajuntament determinar la posició del conjunt de la plantilla, quant a cultura, valors i compromís, que té amb relació a les plantilles d'altres organitzacions. Disposar d'aquesta informació facilitarà a l'organització municipal el coneixement del seus punts forts i aquells en què hi ha marge de millora i desenvolupar plans d'acció, tenint en compte el que aconsegueixen altres organitzacions. Per fer aquesta comparativa, es necessitarà les dades com a mínim de tres.

3.1.4. Suport en la comunicació interna de l'enquesta

L'empresa adjudicatària haurà de donar suport sempre que ho requereixi a la Direcció de Comunicació Interna en les campanyes de comunicació de:



- L'enquesta
- Dels resultats de l'enquesta
- Dels plans de millora
- De les accions específiques que es derivin del pla de millora global

En aquest cas, de l'empresa adjudicatària se n'espera que assessori o defineixi, dissenyi, implantí i faci seguiment dels plans de comunicació de l'enquesta i d'algunes accions del pla de millora global tot considerant les tasques següents:

- a. Definició dels continguts i disseny de les accions de comunicació, els col·lectius implicats i els canals de comunicació a utilitzar.
- b. Elaboració de materials de comunicació (disseny gràfic, fotografia, vídeo, etc.).
- c. Definició dels resultats i l'impacte esperat i els indicadors d'avaluació del pla.
- d. Avaluació dels resultats de les diferents accions de comunicació, identificar accions de millora i proposar mesures correctores, si s'escau.

Totes les accions o plans de comunicació que se'n derivin aniran dirigits exclusivament a la plantilla municipal i per tant, hauran d'adaptar-se a les necessitats dels diferents col·lectius que en cada cas s'escaigui. L'Ajuntament de Barcelona ja disposa de canals de comunicació interns (Intranet, butlletí, comunicats interns...) i l'empresa haurà d'adaptar els materials i continguts a les característiques d'aquests. La creació de qualsevol canal nou haurà de ser supervisat i acceptat per la Direcció de Comunicació Interna.

3.2. ASSESSORAMENT EN ELS PLANS DE MILLORES

3.2.1. Tallers de formació: Dinàmiques participatives

Fruit de l'anàlisi dels resultats de l'enquesta, l'empresa adjudicatària ha de traçar el model d'estratègia i la planificació de com es desenvoluparan les sessions participatives perquè cada gerència pugui aplicar-ho i en resulti un pla de cada unitat organitzativa, així com del pla de millora global.

Ho definirà i executarà en tallers de formació per a les persones dinamitzadores de cadascuna de les àrees.

S'estima la realització de 3 tallers de formació per tal de poder repartir a les persones dinamitzadores i fer grups més petits i personals.

Es preveu que els grups estiguin formats per un màxim de 25 persones i tinguin una durada màxima de 6 hores.

3.2.2. Seguiment i assessorament en l'execució dels plans de millora

Les accions que es derivin de cada pla de millora seran executades pel propi Ajuntament.



L'empresa adjudicatària haurà d'assessorar i fer seguiment de l'execució del pla de millora global de l'Ajuntament.

Aquest seguiment es concretarà en un màxim de 26 jornades de treball per orientar en els plans de millora, de la manera següent:

- Reunions a l'inici de l'execució del pla amb els responsables de tirar en davant cada acció per assessorar i definir el full de ruta.
- Reunions de seguiment cada 6 mesos.
- Consultes puntuals per part de l'Ajuntament a l'empresa adjudicatària.

Les jornades estaran constituïdes per unes 8 hores de treball. Dintre de les quals, preferiblement, les tasques d'assessorament es portaran a terme en horari de matí.

4. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL TREBALL

4.1. ELABORACIÓ I EXECUCIÓ BIENNAL D'UNA ENQUESTA DE CLIMA

▪ Àmbit poblacional

- Nombre de gerències: 17
- Nombre de districtes: 10
- Nombre d'organismes autònoms i altres ens: 16
- Total personal enquestat: aprox. 16.000 persones

Caldrà atènyer-se a qualsevol canvi organitzatiu de l'Ajuntament de Barcelona, com podria ser la redistribució de les gerències o ens dependents i l'increment de la plantilla.

▪ Mètodes d'enquesta i requeriments tècnics

La GPOAE facilitarà a l'empresa contractada la informació necessària per poder realitzar l'enquesta.

L'enquesta s'ha de fer, principalment, en versió electrònica a través d'Internet. Tanmateix, es donarà, de forma excepcional, la possibilitat a les persones que ho requereixen que puguin contestar-la en paper.

L'enquesta ha d'allotjar-se en una plataforma ubicada en un servidor segur que proveirà l'empresa contractada. És imprescindible que preservi la confidencialitat de l'enquestat, però al mateix temps que hi hagi la garantia de seguretat que eviti l'accés d'intrusos a l'aplicació. També, haurà de garantir que un mateix usuari no pugui respondre l'enquesta més d'una vegada.

Mentre l'enquesta estigui activa, la plataforma ha de permetre la consulta en



línia de l'estat de la participació a les persones que l'Ajuntament decideixi, que podran consultar i descarregar els resultats de l'enquesta, un cop finalitzada. Aquesta consulta s'ha de poder fer per preguntes, unitats organitzatives, grups professionals i altres variables que s'hagin identificat. Aquesta consulta haurà d'estar disponible, com a mínim, un any.

L'empresa haurà d'assegurar el correcte funcionament de la plataforma durant el temps que l'enquesta estigui activa i durant el termini habilitat per fer les consultes posteriors.

Els requeriments tècnics de l'enquesta són els següents:

- Ha de ser accessible des de la Intranet corporativa i des d'Internet.
- S'ha de poder respondre des de qualsevol dispositiu amb accés a Internet i ha de ser responsiva.
- Ha de ser anònima.
- Ha de ser accessible les 24 hores del dia durant el període en què hi estigui activa.
- L'enquestat ha de poder interrompre la resposta, conservant el que hagi realitzat fins al moment, i ha de poder tornar en qualsevol moment per finalitzar-la, sempre i que l'enquesta estigui activa.

▪ Temps de resposta de l'enquesta

El temps de resposta ha de ser entre 15 i 20 minuts.

▪ Horari de realització de l'enquesta

L'enquesta en línia ha d'estar disponible les 24 hores del dia durant el termini en què estigui oberta.

5. PLANIFICACIÓ DEL SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE

El contracte té una durada de 24 mesos. La part de l'enquesta correspon a un servei a realitzar en 6 mesos, mentre que la part de les prestacions que corresponen als plans de millora s'hauran de realitzar als altres 18 mesos.

6. COORDINACIÓ AMB L'AJUNTAMENT

L'empresa ha de tenir un **consultor en cap**, que serà l'interlocutor preferent entre l'empresa i l'Ajuntament. Aquesta figura gestionarà la implementació del contracte resultant d'aquesta licitació, controlarà la qualitat i els terminis d'execució i haurà de disposar de les facultats suficients per a la resolució immediata de les incidències que s'observin en la prestació del servei.

La coordinació dels serveis es realitzarà per part de la Direcció de Comunicació Interna, Desenvolupament i Atenció al Personal de la GPOAE. En qualsevol



moment des de l'Ajuntament es podrà obtenir del consultor en cap la informació que consideri necessària per al seguiment de les activitats derivades d'aquest contracte.

7. EQUIP TÈCNIC DE TREBALL DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària proposarà un equip tècnic de treball adequat per a l'execució dels serveis, que ha d'estar format pels següents perfils:

Nº de treballadors/es	Personal requerit	Titulació específica	Percentatge dedicació
1	Consultor/a en cap	Llicenciat, diplomat universitari o Titulat en grau universitari	33%
1	Consultor/a sènior	Llicenciat, diplomat universitari o Titulat en grau universitari	32%
1	Consultor/a junior	Llicenciat, diplomat universitari o Titulat en grau universitari	20%
1	Estadístic	Llicenciat, diplomat universitari o Titulat en grau universitari	15%
1	Suport administratiu	Titulat en FP administratiu o Llicenciat, diplomat o titulat en grau universitari	35%

En el quadre anterior es detalla la titulació de la que han de disposar per poder formar part de l'equip tècnic. Així mateix, es reflecteix el percentatge de dedicació que, d'una jornada completa, hauran de dedicar per executar el contracte.

El personal requerit participant en l'execució del contracte amb la titulació, dedicació i l'experiència detallada es divideix en equip tècnic mínim format pels 3 perfils (Consultor/a en cap, Consultor/a sènior i Estadístic) i els altres 2 perfils (Consultor/a junior i Suport administratiu) correspon als mitjans personals que les empreses licitadores o candidates han de comprometre's a adscriure a l'execució del contracte.

Cal que les empreses licitadores detallin quina és l'organització que proposen pel contracte, tenint en compte que hauran de dotar el personal necessari per assegurar la correcta prestació del servei objecte d'aquest contracte.

L'equip de treball haurà d'estar format per personal qualificat i amb coneixements específics, en els aspectes objecte de la prestació. L'estructura de l'equip i el perfil professional dels components així com la seva dedicació, s'ha d'adaptar a les condicions requerides en cada moment, ja que per exemple l'enquesta és biennal.

A continuació es descriuen les funcions dels membres que com a mínim ha de formar part de l'equip tècnic, per a la correcta execució del contracte, i els anys d'experiència que es consideren necessaris per poder executar el contracte:



PERFIL	FUNCIONS I EXPERIÈNCIA
Consultor/a en cap	-Màxim responsable del contracte per part de l'empresa adjudicatària, i en conseqüència, de la provisió en temps i de la qualitat dels serveis inclosos. - Màxim interlocutor de l'equip, revisa amb la direcció del contracte per part de l'Ajuntament de Barcelona, el correcte avenç de les activitats previstes, i l'adequació dels recursos humans, i gestiona riscos, desviacions, peticions fora de l'abast inicial, etc. -És el responsable del seguiment del pla detallat de l'enquesta de clima i dels projectes del pla de millora. -Cal que acrediti un mínim de 4 anys d'experiència professional en l'àmbit de la consultoria estratègica i/o projectes de transformació. [Part de l'equip tècnic mínim]
Consultor/a sènior i junior	- Responsables operatius dels projectes assignats. Definició dels requeriments, conceptualització del projecte, definició, coordinació i seguiment de les tasques, coordinació de la implantació. Revisa amb el consultor en cap el correcte avenç dels plans que tingui assignats, gestiona riscos, desviacions, peticions fora de l'abast inicial, etc. Suport en l'operativa diària, per executar les accions a realitzar. - <u>Consultor sènior</u>: Cal que acrediti un mínim de 2 anys d'experiència professional en l'àmbit de la consultoria estratègica i/o projectes de transformació, realitzant tasques de gestió de projectes. [Part de l'equip tècnic mínim] - <u>Consultor junior</u>: Cal que acrediti un mínim de 2 anys d'experiència professional en l'àmbit de la consultoria estratègica i/o projectes de transformació.
Estadístic/a	-Responsable de planificar i dissenyar l'enquesta, així com la posterior explotació de les dades a nivell estadístic: anàlisi, interpretació i representació de dades. -Cal que acrediti una experiència professional mínima de 2 anys en les funcions que desenvoluparà en aquest contracte. [Part de l'equip tècnic mínim]
Suport administratiu	-Responsable de donar suport administratiu a la resta de perfils i en les tasques que es derivin d'aquest contracte. -Cal que acrediti una experiència professional mínima d'1 any en les funcions que desenvoluparà en aquest contracte, en tasques administratives.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'aquests perfils i mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, l'adjudicatari ho comunicarà al responsable del contracte i la substitució s'haurà de fer, en el menys temps possible per no causar un perjudici a l'Ajuntament, per un treballador que tingui el mateix



perfil de la persona que es substitueix, i que com a mínim tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides en aquesta clàusula i les que hagin estat ofertes i valorades com a criteri d'adjudicació.

La GPOAE es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el projecte en qualsevol moment i rebutjar-lo en cas que no compleixin amb els requisits exigits o no desenvolupin correctament les seves funcions. Les despeses que es derivin com a conseqüència de canvis en l'equip de projecte aniran a càrrec de l'adjudicatari.

A més, en cas de substituir algun membre de l'equip de treball, s'exigirà el següent:

- Un període de coexistència, d'un mínim de 15 dies, sense cost addicional per a l'Ajuntament, entre la persona que causa baixa i la persona que s'incorpora. En cas contrari, caldrà un període de formació, a càrrec de l'adjudicatari, pel nou membre que s'incorpori a l'execució del contracte.

8. SECRET ESTADÍSTIC, PROPIETAT, GARANTIA DE CONTINUÏTAT I TRANSFERÈNCIA DEL SERVEI

Els treballs realitzats durant l'objecte del contracte són propietat de l'Ajuntament de Barcelona.

A la finalització del contracte l'empresa adjudicatària haurà de transferir tota la informació derivada dels projectes que s'hagin treballat, els materials gràfics que se n'hagin derivat i la base de dades amb les respostes de les enquestes de clima realitzades.

El format de la base de dades ha de ser en CSV, exportable fàcilment a Excel i PDF editable.

9. CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

9.1. Lloc de prestació dels serveis

Els serveis es prestaran a les oficines de l'empresa adjudicatària. No obstant això, a banda de reunions telemàtiques, es preveu que l'adjudicatària hagi de fer reunions presencials a les dependències municipals.

9.2. Horari de prestació del servei

L'empresa adjudicatària ha de garantir la capacitat per atendre les peticions o dubtes al llarg del contracte en el mateix dia o en tot cas, en un màxim de 24h. Pel càlcul d'aquest temps es tindrà en compte els dies laborals, és a dir de dilluns a divendres i excloent els dies festius a la ciutat de Barcelona.



10. ACORD DE CONFIDENCIALITAT

Per executar el servei, serà imprescindible que l'empresa adjudicatària compleixi amb les condicions de confidencialitat pel que fa al serveis relacionats amb aquest contracte.

Compromisos de l'empresa adjudicatària

L'adjudicatària garanteix la més estricta confidencialitat de tota la informació i les dades a les que tingui accés a través de qualsevol mitjà durant la prestació del servei a l'Ajuntament.

Per aquest motiu, l'adjudicatària no facilitarà ni divulgarà cap dada, a través de cap mitjà, que permeti identificar a cap persona, i adoptarà les mesures necessàries per evitar l'alteració, pèrdua i accés a aquestes dades.

En relació a l'enquesta, les variables de segmentació interna s'utilitzaran exclusivament a efectes de classificar estadísticament les respostes i conèixer globalment l'opinió de col·lectius rellevants. En cap cas s'oferirà cap dada referida a un nombre inferior a 5 respostes.

Compromisos de l'Ajuntament

Pel que fa l'enquesta, l'Ajuntament es compromet a facilitar-ne la participació dels seus empleats, entenent que un alt grau de participació és la millor garantia perquè els resultats siguin un reflex fidel de la realitat.

La participació dels treballadors en aquest estudi serà voluntària, compromentent-se l'Ajuntament a respectar l'anonimat i, per tant, a no sol·licitar a l'empresa cap tipus d'informació individual, ni cap dada que pugui ser utilitzada per identificar a cap persona participant a l'enquesta.