

# **CONTRACTE DE SERVEIS PER L'ANÀLISI DEL FUNCIONAMENT DEL CENTRE DE SERVEIS MUNICIPALS I LA REDACCIÓ D'UN PROJECTE PER LA SEVA TRANSFORMACIÓ OPERATIVA I MILLORA ORGANITZATIVA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**

## **1 - OBJECTE**

El Centre de Serveis Municipals (CSM) és l'espai on operen actualment 5 serveis municipals: el Centre de Gestió de la Mobilitat, el Centre de Control de Rondes, el Centre de Control dels sistemes de Visió Artificial, el Centre de Control de Túnel i la Central d'Operacions. Aquest cinc serveis són independents tant des del punt de vista de la gestió com organitzativament.

Les principals funcions del Centre de Gestió de la Mobilitat són:

- Gestió de la mobilitat a la ciutat de Barcelona.
- Informació de la mobilitat a la ciutat de Barcelona.
- Gestió del manteniment dels sistemes ITS de la ciutat de Barcelona.
- Gestió dels accessos a les zones de vianants regulades amb pilones.

Les principals funcions del Centre de Control de Rondes són:

- Gestió de la mobilitat a les Rondes de Barcelona.
- Informació de la mobilitat a les Rondes de Barcelona.
- Gestió del manteniment dels sistemes ITS de les Rondes de Barcelona.

Les principals funcions del Centre de Control dels sistemes de Visió Artificial són:

- Gestió de la plataforma dels sistemes de Visió Artificial.
- Gestió del manteniment dels sistemes de Visió Artificial de Barcelona.

Les principals funcions del Centre de Control de Túnel són:

- Vigilància i gestió de les emergències als Túnel de Barcelona.
- Gestió del manteniment dels sistemes ITS del Túnel de Barcelona.

Les principals funcions de la Central d'Operacions són:

- Gestió d'incidències a l'espai públic relacionades amb serveis municipals de la Gerència d'Àrea de Mobilitat, Infraestructures i Serveis i Urbans i amb companyies de subministrament.
- Comunicació d'incidències rellevants a la ciutat i de plans d'emergències municipals.

L'objecte del contracte és la realització d'un anàlisi del funcionament del Centre de Serveis Municipals i la redacció d'una proposta per la seva transformació operativa i millora organitzativa.



## 2 - TREBALLS A REALITZAR

El document resultant d'aquest contracte ha de contenir:

- L'anàlisi del funcionament del Centre de Serveis Municipals.  
Per cadascun dels cinc serveis que componen el CSM aquest anàlisi ha de contenir, com a mínim, l'anàlisi de:
  - la governança actual
  - l'estructura organitzativa del servei
  - les funcions principals
  - les relacions existents entre els diferents serveis dins el CSM
  - les relacions existents amb altres serveis externs al CSM
  - la informació i les dades que es reben al servei
  - la informació i les dades que surten del servei
  
- La redacció d'una proposta de transformació operativa i millora organitzativa del Centre de Serveis Municipals.  
Es redactarà una proposta de transformació operativa i millora organitzativa del Centre de Serveis Municipals que inclourà:
  - Proposta de millora de la governança del CSM.
  - Proposta d'organització dels diferents serveis del CSM, que inclogui:
    - Organigrama i estructura organitzativa.
    - Organització contractual dels diferents serveis.
    - Distribució de recursos entre els diferents serveis.
  - Estudi dels diferents serveis i processos del CSM: millors pràctiques, punts febles i punts a millorar. Anàlisi de debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats de cada servei i de cada procés.
  - Proposta de coordinació entre els diferents serveis del CSM.
  - Proposta de millora de gestió de la informació i les dades que es reben al CSM.
  - Proposta de millora de gestió de la informació i les dades que s'envien des del CSM.
  - Pla de transició detallat des de la situació actual cap al model proposat.

I com a resultat d'aquest treball s'hauran d'elaborar també:

- Presentació d'explicació del funcionament del Centre de Serveis Municipals.
- Presentació de la proposta de transformació operativa i millora organitzativa del Centre de Serveis Municipal.
- Presentació del pla de transició des de la situació actual del Centre de Serveis Municipals cap al model proposat.
- Informe de conclusions.



### **3 – PROCEDIMENT DE TREBALL**

Per la realització d'aquest treball les persones responsables de cadascun dels cinc serveis facilitaràn a l'adjudicatari la documentació existent, així com les visites al Centre de Serveis Municipals i les reunions individuals o conjuntes que siguin necessàries.

### **4 – REQUISITS DE L'EQUIP DE TREBALL**

L'equip ha de constar de cinc persones expertes, una de les quals exercirà com a responsable de l'equip.

- Responsable del contracte i responsable de l'equip, amb experiència en el lideratge, definició i implementació de projectes de gestió del canvi en els darrers 10 anys, i amb capacitat de coordinació de projectes complexos. Formació com a graduat o equivalent. La dedicació al projecte s'estima en 120 hores.
- Cap de projecte amb experiència en el lideratge, definició i implementació de projectes de gestió del canvi en els darrers 5 anys, amb capacitat de coordinació de projectes multidisciplinaris i amb experiència en l'àmbit de la mobilitat municipal i amb l'administració pública. Actuarà de coordinador entre el responsable del contracte i l'equip de tècnics designats per dur a terme les tasques. Formació com a graduat o equivalent. La dedicació al projecte serà de 300 hores.
- Tres persones consultores tècniques amb experiència demostrada en el lideratge, definició i implementació de projectes de gestió del canvi en els darrers 2 anys. Formació com a graduat o equivalent. La dedicació al projecte serà de 448 hores per cadascuna de les tres persones.

El personal que desenvolupi el contracte haurà de disposar de tot el material i elements necessaris per al correcte desenvolupament del seu treball (mòbils i ordinadors).