



**Ajuntament
de Barcelona**

Àrea de Drets socials, cooperació, salut i comunitat

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

Departament de Promoció i Suport

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES per a la contractació del servei de gestió del “Banc del Moviment, banc de productes de suport de Barcelona”, de l’Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l’Ajuntament de Barcelona

Núm. Expedient: P2025060

Codi contracte (CPV): 33196200-2

Contracte reservat: No

Lots: No



ÍNDEX

1. ANTECEDENTS: QUÈ ÉS EL “BANC DEL MOVIMENT, BANC DE PRODUCTES DE SUPORT” DE L’IMPD DE L’AJUNTAMENT DE BARCELONA?.....	4
2. EXPOSICIÓ DE LES NECESSITATS DETECTADES I JUSTIFICACIÓ DE LA SOLUCIÓ ESCOLLIDA	5
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DEL PUNT D’ATENCIÓ DEL BDM	5
3.1 Descripció del servei	5
3.2 Àrees d’activitat del servei	6
4. FUNCIONS I TASQUES DE L’ADJUDICATARI	6
4.1 Àrea de coordinació, gestió i dinamització de la xarxa del BdM.....	6
4.1.1 Funcions i tasques Coordinació i gestió del BdM	7
4.2 Activitat àrea d’atenció al públic.....	10
4.2.1 Funcions i tasques d’assessorament i gestió de les cessions dels PS	10
4.2.2 Funcions i tasques de Gestió de donacions de PS.....	13
4.2.3 Funcions i tasques específiques dels/les terapeutes ocupacionals:.....	13
4.3 Activitat àrea manteniment.....	14
4.3.1 Funcions i tasques de Manteniment.....	14
4.4 Activitat àrea de transport	16
4.4.1 Funcions i tasques de Transport.....	16
4.5 Servei Informàtic de suport	18
5. OBJECTIUS ANUALS I INDICADORS DEL SERVEI.....	20
6. PERSONAL I CONDICIONS D’EXECUCIÓ DEL SERVEI	26
6.1 Perfil del/la Coordinador/a del servei i dinamitzador/a de la xarxa del BdM.....	26
6.2 Perfil del/la Terapeuta ocupacional.....	28
6.3 Perfil Administratiu/va	29
6.4 Perfil del/la Tècnic/a i Ajudant de manteniment.....	30
6.5 Perfil de l’equip de Transport	30
6.5.1. Recursos requerits pel personal de l’activitat de Transport	31
6.5.2. Hores de dedicació.....	31
6.5.3. Traducció de les hores de dedicació en número de serveis de transport	Error! No s’ha definit el marcador.
6.6 Personal de l’equip informàtic	31
6.7 Número d’hores de servei a càrrec del contracte	32
6.8 Període de tancament del BdM a l’agost i Nadal i Setmana Santa	32
6.9 Horaris d’atenció telefònica i d’atenció presencial	33
6.10 Cobertura de personal per baixa permanent o temporal.	33



6.11 Formació del personal.....	34
6.12 Dedicació del/ la referent a l'empresa adjudicatària del servei.....	34
7. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI	34
7.1 Garantir un tracte adequat a la ciutadania	34
7.2 Informació sobre el servei	34
7.3 Identificació i privacitat	35
7.4 Atenció a les queixes, reclamacions i suggeriments	35
8. AVALUACIÓ, SEGUIMENT I CONTROL.....	35
8.1 Dedicació professional	35
8.2 Documentació a presentar	36
9. BENS I ESPAIS.....	37
9.1 Locals i mobiliari.....	37
9.2 Material informàtic.....	37
9.3. Aplicatiu informàtic - Software de gestió.....	38
9.4 Comunicacions.....	39
9.5 Bens materials.....	39
10. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.....	39



1. ANTECEDENTS: QUÈ ÉS EL “BANC DEL MOVIMENT, BANC DE PRODUCTES DE SUPORT” DE L'IMPD DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA?

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (en endavant, IMPD) és un organisme autònom de l'Ajuntament de Barcelona, que té com a objectiu vetllar perquè Barcelona sigui una ciutat plenament accessible i inclusiva on tothom hi pugui viure en igualtat de condicions i de manera autònoma.

Les línies de treball de l'IMPD s'orienten, per una banda, cap a la prestació de serveis i, per l'altra, cap a la promoció de projectes i programes que fomenten la vida independent i la inclusió de les persones amb discapacitat en qualsevol àmbit de la vida.

Això ho fa de forma participativa amb les persones amb discapacitat en primera persona i amb les entitats que treballen en l'àmbit de la ciutat i també amb els departaments i districtes de l'Ajuntament, tot inspirant-se en els valors organitzacionals.

Un dels serveis que promou l'IMPD és el “**BANC DEL MOVIMENT, banc de productes de suport de l'Ajuntament de Barcelona**” (en endavant, BdM).

El BdM és un servei solidari de cessions d'ús temporal de productes de suport (en endavant, PS) amb assessorament professional per als ciutadans de Barcelona que presenten situacions de discapacitat, temporal o permanent, causades per fets sobteinguts o pel deteriorament de l'autonomia de les persones. L'objectiu principal és la promoció de l'autonomia personal i la vida independent de les persones de totes les edats amb discapacitat, la seva inclusió i l'equiparació social, així com facilitar la tasca de la persona cuidadora.

Funciona gràcies a la solidaritat de veïns, veïnes i entitats de la ciutat que donen productes per a la seva reutilització. Quan hi ha demanda de PS no disponibles, des del Banc del Moviment també se'n compren de nous.

En resum, l'objectiu principal del servei del BdM és la promoció de l'autonomia personal de persones de totes les edats i tipus de discapacitats i/o dependència, la seva inclusió i l'equiparació social, donant resposta a dues necessitats socials:

- a) La **recollida de donacions de PS** en desús però re-afitables d'entitats, institucions, serveis i particulars.
- b) La **cessió d'ús temporal de PS** a persones que es troben en alguna de les següents situacions:
 - a. No poden accedir a la seva compra a preu de mercat
 - b. Requereixen productes que no es troben disponibles al catàleg de prestacions ortoprotètiques del Sistema Català de Salut,
 - c. No poden accedir al Programa d'Ajudes d'Atenció Socials per a Persones amb Discapacitat
 - d. Volen provar el producte durant un temps abans de comprar-lo o estan a favor d'utilitzar productes reutilitzats
 - e. També es realitza la cessió d'ús temporal de PS per a activitats de sensibilització i formació

En l'**annex 1** es descriu el servei del BdM els seus objectius, metodologia i estructura.



2. EXPOSICIÓ DE LES NECESSITATS DETECTADES I JUSTIFICACIÓ DE LA SOLUCIÓ ESCOLLIDA

El servei municipal Banc del Moviment, banc de productes de suport de Barcelona prové d'una iniciativa veïnal que es va iniciar al barri de porta l'any 2009. L'any 2014 l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (en endavant, IMPD) i el Districte de Nou Barris li van donar suport progressivament.

L'any 2017 aquella iniciativa dona peu a la creació del servei municipal BdM, Xarxa Solidària de Productes de Suport, incorporant dos noves entitats de l'àmbit de la discapacitat. La relació es va establir sota la fórmula de convenis de col·laboració, aportant les entitats i l'IMPD valor al projecte.

Presentem la mesura de govern que va impulsar la seva creació l'any 2017:

https://www.slideshare.net/Barcelona_cat/mesura-de-govern-de-la-creaci-del-banc-del-moviment

Al 2024 i anys anteriors, el nombre anual de cessions es situa al voltant de les 1.000 cessions de productes de suport, i es reben aproximadament un total de 300 PS en donació que després del reciclar-los formen part de l'inventari del BdM.

Actualment, és un servei municipal, que es presta a través de la contractació dels diferents àmbits del servei, amb perfils professionals específics per cada àmbit d'activitat: assessorament i atenció al públic, manteniment i transport dels PS, coordinació i dinamització del servei.

El servei es fonamenta en una metodologia i uns procediments validats al llarg dels darrers anys, assolint un nivell de maduresa i consolidació que permet avançar cap a la simplificació de la contractació dels diversos components del servei que conformen el servei del BdM.

El BdM es presenta en la següent web municipal:

<https://ajuntament.barcelona.cat/accessible/ca/banc-del-moviment/que-es-banc-del-moviment>

Aquesta licitació es concreta en la licitació de la gestió del servei del BdM que es prestarà des del local situat al C/ Manuel Sanchis Guarner, 14-16, Barris i/o en el o els equipaments que en el futur es puguin obrir, que ofereix productes de suport per persones adultes i per a la Infància i Adolescència amb alguna discapacitat.

L'activitat a realitzar queda descrita a continuació.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DEL PUNT D'ATENCIÓ DEL BDM

3.1 Descripció del servei

Les tasques objecte d'aquest contracte seguiran els requeriments, els principis, i els objectius generals i específics del servei del BdM, descrits en l'annex 1 d'aquesta licitació, i pels requeriments establerts en els plecs de la licitació.

Per a garantir una millor comprensió del servei a prestar acompanyem el plec tècnic dels següents annexos:



Annex	Títol
1	Definició del servei municipal Banc del Moviment, Xarxa de Productes de Suport
2	Contracte de cessió d'ús de productes de suport
3	Preus Públics del servei del Banc del Moviment
4	Protocol de Manteniment i transport
5	Inventari de productes de suport
6	Inventari d'eines, material informàtic i de telefonia del BdM
7	Definició de l'aplicatiu Sistema d'Informació Banc del Moviment

3.2 Àrees d'activitat del servei

El servei de gestió del servei del BdM s'organitza en 4 àrees principals d'activitats:

- Àrea de Coordinació, gestió i dinamització del BdM
- Àrea d'Atenció al públic
- Àrea de Manteniment
- Àrea de Transport

I es realitzarà amb el **suport d'un servei informàtic** que garantirà el correcte funcionament i desenvolupament de l'aplicatiu del servei.

4. FUNCIONS I TASQUES DE L'ADJUDICATARI

4.1 Àrea de coordinació, gestió i dinamització de la xarxa del BdM

L'àrea de coordinació i gestió del punt d'atenció del BdM és responsabilitat del/la coordinadora/dinamitzadora del servei i implica una sèrie de funcions, activitats i responsabilitats destinades a garantir que el servei es proporcioni de manera eficient, eficaç i satisfactòria per a les persones usuàries, d'acord amb les directrius, principis i valors de l'IMPD. També és la seva responsabilitat l'àmbit de dinamització de la xarxa del BdM.

Per coordinar i fer el seguiment de l'activitat generada al punt d'atenció del BdM, les persones professionals utilitzen un sistema informàtic accessible per internet, anomenat Sistema d'Informació del BdM (SIBDM).

La coordinació del servei, liderarà l'equip de professionals del servei. És la seva responsabilitat promoure el treball en equip i motivar a les persones professionals, per facilitar un servei de qualitat a la ciutadania.

La coordinació del servei haurà de tenir una formació de Terapeuta Ocupacional o similar, i capacitat per liderar l'equip de persones del Banc del Moviment, així com el servei de transport i d'informàtica



4.1.1 Funcions i tasques Coordinació i gestió del BdM

- **Supervisar l'equip de professionals:**
 - Organitza, supervisa i coordina l'equip de treball
 - Organitza i promou espais interns de coordinació i intercanvi per facilitar el treball en equip i motivar a les persones professionals del servei.

- **Gestionar el servei del BdM:**
 - Gestiona els correus electrònics del Banc del Moviment amb l'IMPD i amb la xarxa de serveis complementaris al BdM.
 - Gestiona i supervisa l'organització i el funcionament de l'equip del servei del BdM, i de totes les activitats diàries del servei, tant d'atenció al públic com de manteniment de PS i transport.
 - Gestió administrativa i econòmica del servei:
 - Controla i fa el seguiment del pressupost del servei i dels pressupostos vinculats al servei, com és el de compres de manteniment, d'acord a la memòria justificativa.
 - Supervisa i verifica el seguiment dels pagaments i dels retorns econòmics als usuaris del servei.
 - Supervisa la gestió dels fora de termini dels contractes de cessió d'ús.
 - Garanteix la bona gestió de les finalitzacions i les pròrrogues de contractes.
 - Fa el seguiment i la validació dels ingressos i retorns generats per l'activitat del Banc del Moviment a la compte que l'empresa/entitat adjudicatària obrirà per la gestió dels contractes de cessió d'ús. Mensualment l'empresa farà i la liquidació dels ingressos nets generats per les cessions d'ús, transferint l'import a la compte corrent de l'IMPD.
 - Valida el major que genera l'aplicatiu SIBdM, i actualitza a l'aplicatiu els ingressos i les transferències mensuals a l'IMPD. Actualitza el SIBdM amb la informació comptable rebuda al compte bancari del servei i gestionat per l'IMPD.
 - En cas que per raons sanitàries i d'interès general s'apliquin restriccions a l'activitat presencial, el/la coordinador/a del servei haurà d'aplicar el protocol d'atenció aplicat en la pandèmia del Còvid-19
 - Incorpora al servei les millores o els nous requeriments identificats conjuntament amb l'IMPD com a conseqüència de la evolució de l'entorn i de les persones usuàries. El BdM és el resultat d'un procés viu.

- **Coordinar els serveis de neteja, manteniment, seguretat del local i serveis telefònics i informàtics:**
 - Supervisa els serveis de neteja, manteniment i seguretat del local
 - Supervisa i fa les gestions necessàries per garantir el correcte funcionament dels serveis telefònics i informàtics

- **Participar en el seguiment i desenvolupament del SIBdM:**



- Detecta i comunica les incidències del SIBDM i fa seguiment a les resolucions
 - Identifica els nous requeriments funcionals del SIBDM per donar suport a les activitats i tasques del BdM
 - Participa en la definició dels nous mòduls de gestió del SIBDM per validar-ne la funcionalitat, conjuntament amb l'IMPD
- **Donar el suport necessari a l'equip d'atenció al públic:**
 - Dona suport a les persones professionals responsables de l'atenció al públic
 - Fa el seguiment de la llista d'espera per PS per concretar amb l'equip d'atenció al públic una resposta el més aviat possible
 - Valora i gestiona les resolucions de les incidències, les queixes i els suggeriments de les persones usuàries
 - Fomenta la participació activa de les persones usuàries i cuidadores en la definició i millora dels servei del BdM
- **Coordinar i promoure el treball en xarxa amb altres entitats:**
 - Es coordina amb altres entitats i serveis per promoure el treball en xarxa, assegurant la coordinació entre els diferents serveis complementaris per oferir una atenció integral
 - Es coordina amb l'IMPD i amb altres entitats i serveis per promoure el treball en xarxa pel desenvolupament de peces 3D, especialment amb l'Ateneu de Fabricació de Les Corts
- **Revisar i vigilar el desenvolupament i implementació d'objectius:**
 - Desenvolupa i implementa un full de ruta per assolir els objectius del BdM especificats en el plec tècnic
 - Participa en reunions periòdiques amb l'IMPD per avaluar l'evolució del servei i aportar idees i propostes de millora o d'adaptació a les noves estratègies
- **Avaluar de forma periòdica el servei i promoure la millora contínua:**
 - Realitza avaluacions periòdiques del servei per identificar àrees de millora i adaptar el servei a noves necessitats
 - Implementa accions correctives i projectes de millora contínua, acordades amb l'IMPD
 - Presenta els diferents lliurables indicats per l'IMPD:

1. Document de requeriments funcionals del SIBDM

Els canvis que s'hagin de sol·licitar al servei informàtic encarregat del desenvolupament del SIBDM s'han de presentar en un document base de requeriments que recollirà el desenvolupament de les noves funcionalitats del SIBDM. La finalitat és assegurar que els canvis sol·licitats són clars i concrets i permeten al proveïdor entendre les necessitats exactes per implementar les solucions adequades i alhora, mantenir un registre detallat dels canvis sol·licitats i implementats, facilitant la traçabilitat.



2. Actes de les reunions de seguiment de contracte i d'activitat:

L'empresa realitzarà les actes de les reunions realitzades amb l'IMPD, que seran revisades i aprovades conjuntament.

3. Informes mensuals

S'han de presentar els informes de seguiment del servei i l'informe de seguiment econòmic cada mes, utilitzant les plantilles definides a la metodologia del BdM. Aquests informes són responsabilitat del/la coordinador/a del servei.

4. Informes anuals:

S'haurà de presentar una memòria anual del servei, a presentar la primera quinzena de gener, sobre les fites aconseguides i el resum de la resta d'indicadors acordats a l'inici de la prestació del servei.

• **Programar la difusió del servei.**

- Realitza tasques de difusió del servei per augmentar-ne la visibilitat i el coneixement entre entitats i persones professionals als espais territorials de l'Ajuntament de Barcelona, als espais de de les àrees de Salut, Serveis Socials i Educació (CDIAP i EAP) i d'altres, seguint les línies indicades per l'IMPD
- Elabora i actualitza correus de difusió informatiu detallant els serveis i les condicions del BdM
- Fa propostes a Comunicació de l'IMPD per difondre el servei a la web BCN Accessible i a les xarxes socials
- Proposa i actualitza un pla de difusió específic per cada catàleg de productes de suport

• **Dinamitzar la xarxa de PS:**

- Planifica i organitza el treball amb la xarxa del BdM (entitats i serveis públics i privats, incloent donants de PS i persones professionals derivadores al BdM).
- Promou i organitza les visites de persones professionals al punt d'atenció per identificar oportunitats de treball en xarxa per facilitar les atencions integrals i complementaries de les persones usuàries.
- Proposa i concreta acords de col·laboració amb altres entitats per promoure les activitats de sensibilització envers la discapacitat i l'accessibilitat. Promou la presentació del BdM a espais a on hi participin possibles usuaris del BdM (consells de persones amb discapacitat de districte, consells de gent gran de districte, escoles de salut,...)
- Participa en esdeveniments comunitaris, fires de les àrees de Salut, Serveis Socials i Educació, i d'altres actes públics per fer difusió el BdM.
- Dinamitzar reunions de coordinació amb serveis complementaris (Xarxa de Gestores de casos del àrea de Salut, SIRIUS, CDIAP, EAP, UTAC, etc.).
- Crea i manté una base de dades actualitzada de contactes i col·laboradors del BdM.



4.2 Activitat àrea d'atenció al públic

L'activitat de recepció de les peticions de donació i de cessió de productes de suport, de la seva valoració, atenció i gestió la realitzen la terapeuta ocupacional, i l'administratiu/va. La coordinació podrà proposar a l'IMPD la proposta d'organització de l'atenció al públic, per facilitar una resposta el més ràpida possible.

Caldrà garantir la recepció de les peticions, les valoracions/orientacions per part de la terapeuta ocupacional, la gestió i formalització dels contractes de cessió d'ús dels productes, sent la figura administrativa qui s'encarregarà del seu cobrament, seguiment i gestió d'incidències.

4.2.1 Funcions i tasques d'assessorament i gestió de les cessions dels PS

Totes les peticions de cessió de productes de suport rebudes han de tenir una primera resposta, en horari d'apertura del servei, el mateix dia o el primer dia laborable després de rebre la consulta. La resposta implica informar si es disposa del producte en el BdM o no, i, concretar dia i hora per fer l'atenció, la formalització de contracte, i el lliurament dels PS.

En el cas de llits articulats, l'atenció pot ser tota telemàtica. Implica informar de si es disposa del llit requerit o no, i si es disposa, realitzar un contracte de cessió, acordar dia d'entrega del producte, i fer seguiment del pagament per transferència bancària abans d'organitzar l'entrega. Les altres peticions, finalitzacions o pròrrogues de contracte han de ser resoltes en 48 hores.

Les funcions i activitats de l'Àrea d'Atenció al públic, realitzada per la **terapeuta ocupacional i la figura administrativa del servei**, en les cessions dels productes de suport són les següents:

- **Atendre i valorar les necessitats expressades de cessió de PS:**
 - Gestionen les peticions rebudes:
 - Reben les peticions de les persones usuàries o de les persones professionals derivadores mitjançant diversos canals, incloent la web de l'IMPD i la plataforma IRIS.
 - Valoren les necessitats de les persones usuàries, incloent persones adultes, adolescents, i infants amb discapacitats.
 - Deriven a d'altres serveis complementaris del BdM quan es consideri necessari (cessions de llarga durada) o no es disposi del material al catàleg del servei.
 - Realitzen l'atenció de primer nivell:
 - Donen una resposta immediata a la sol·licitud durant la primera interacció.
 - Realitzen la valoració inicial i identificar els casos que requereixen de valoració amb vídeo trucada o visita al domicili. Les atencions a les peticions s'han de fer principalment al punt d'atenció i/o per vídeo trucada; també es poder realitzar visites a domicili, però de forma excepcional. A la graella mensual de visites s'han d'incloure els criteris per justificar la visita al domicili i el resultat de la visita, amb un màxim d'1 o 2 visites als domicilis setmanals.
 - Validen la disponibilitat dels productes requerits.
 - Programen dia i hora per a una atenció més detallada.
 - Revisen que la persona disposa de la documentació necessària per formalitzar el contracte.



- Es coordina'n amb els centres de serveis socials o d'altres serveis quan les persones usuàries requereixen de suport econòmic o no disposen de la documentació requerida.
 - Gestionen la llista d'espera d'aquells productes en que hi ha demanda, però no hi ha PS disponibles. A la llista d'espera per producte només es pot incloure un màxim de 6 persones per tipus de producte. S'ha de concretar una solució com a màxim 15 dies després de rebre la petició. Si el BdM no disposa del material requerit s'ha de facilitar informació d'altres opcions per llogar o comprar el material.
- **Aprovar i realitzar la cessió, adaptació i formació dels PS:**
 - Gestionen la cessió de productes:
 - Gestionen la cessió dels PS, assegurant-se que el producte cedit està en bones condicions, i s'adapten a les necessitats específiques de les persones usuàries.
 - Coordinen amb l'equip de manteniment les adaptacions requerides pels productes.
 - Realitzen desplaçaments als domicilis de les persones usuàries per fer la valoració, i concretar la cessió quan sigui necessari.
 - Gestionen la llista d'espera de les peticions de productes no disponibles.
 - Formalitzen els contractes de cessió d'ús dels productes, encarregant-se del cobrament, seguiment i gestió d'incidències.
 - Participen a les reunions de seguiment i control de la gestió administrativa, amb el/la coordinadora del servei.
 - Realitzen la formació a la ciutadania:
 - Formen i informen a les persones usuàries i les persones cuidadores sobre l'ús correcte dels PS.
 - Lliuren la informació tècnica del producte (infografies o vídeos accessibles) per garantir un ús adequat i segur.
 - Fan formació a les persones usuàries o persones cuidadores quan es detecta una incidència pel mal ús del producte.
 - Supervisen les cessions d'ús (seguiment i revaloració periòdiques de les cessions d'ús):
 - Realitzen seguiments periòdics per avaluar l'eficàcia dels PS cedits.
 - Fan el seguiment, revaloracions de les cessions i identifiquen els canvis necessaris segons la evolució de les persones usuàries.
 - Gestionen els canvis de productes considerant la evolució de les persones usuàries i la gestió dels canvis al contracte de cessió d'ús.
- **Realitzar la gestió administrativa dels contractes de cessió d'ús:**
 - Gestionen administrativament i comptablement els contractes de cessió d'ús:
 - Donen d'alta, fan pròrrogues i finalitzacions de contractes de cessió d'ús, seguint la metodologia establerta.
 - Asseguren que cada alta de contracte disposa de totes les dades requerides i documentació annexa necessària.



- Garanteixen el cobrament de les fiances i preus públics, i segueixen el retorn dels imports necessaris.
 - Adjunten la informació i la documentació al SIBDM.
 - Realitzen les peticions de transport per les persones usuàries que requereixen de transport, previ seguiment del pagament requerit per a la formalització del contracte.
- Gestionen les transaccions econòmiques vinculades als contractes de cessió d'ús:
 - Com s'ha indicat, l'empresa gestora disposarà d'un compte corrent destinat a la gestió dels preus públics i les fiances del Banc del Moviment, fent el seguiment de la tresoreria.
 - L'empresa gestora s'assegurarà que el ciutadà ingressa el preu públic i la fiança derivades del contracte de cessió d'ús formalitzat en el seu compte corrent. De totes les gestions farà apunt en l'aplicatiu del Banc del Moviment.
 - Per garantir la transparència necessària, a la persona se li facilitarà el resum dels moviments en el moment que realitzi el pagament del servei, en forma d'acta de liquidació per l'usuari.
 - Mensualment l'entitat gestora fa informe d'ingressos i retorns a l'IMPD. Un/a tècnic/a de l'IMPD revisa la informació, en contrast amb l'aplicatiu del SIBdM.
 - Mensualment l'empresa gestora traspasa els imports resultants nets tant de preu públic, com si és el cas, de fiança, al compte corrent de l'IMPD.
- Gestionen les incidències:
 - Valoren i resolen les incidències relacionades amb l'atenció al públic.
 - Valoren conjuntament amb l'equip de manteniment les incidències dels productes. Identifiquen si les incidències són pel mal ús del producte. Concreten les resolucions de les incidències.
- **Coordinar la seva activitat amb l'equip de Manteniment i amb Transport:**
 - Acorden les prioritats de la gestió de manteniment de productes, a partir de les peticions rebudes.
 - Treballen en equip amb les persones professionals de l'equip de manteniment i el/la Tècnic/a Ortopedista per assegurar que els PS estan en bones condicions abans de la seva cessió.
 - Treballen en equip per concretar les adaptacions requerides de productes.
 - Coordinen la recollida i lliurament dels PS amb l'equip de manteniment i de transport.
- **Promoure la innovació i la cocreació**
 - Proposen millores a l'IMPD en l'atenció de la cessió de productes de suport, de forma conjunta amb l'equip de manteniment, transport i amb el/la coordinador/a del servei.
 - Planifiquen i programen el treball en xarxa amb les entitats de l'àmbit per detectar noves necessitats en relació als PS, conjuntament amb l'IMPD.
 - Proposen treball col·laboratiu amb els Ateneus de Fabricació de l'Ajuntament de Barcelona, entitats de l'àmbit de la discapacitat i l'IMPD per generar nous PS.
 - Participen en projectes comunitaris relacionats amb els PS i /o amb projectes d'innovació.



4.2.2 Funcions i tasques de Gestió de donacions de PS

La gestió de donacions al BdM és responsabilitat del/la Coordinador/a del servei i de les persones professionals que formen part de l'equip (equip de terapeutes ocupacionals, administratiu/va i de manteniment i de transport).

El servei del BdM s'alimenta principalment de PS rebuts en donació i reciclats. La gestió activa de les donacions és essencial per mantenir la diversitat i l'equilibri en l'inventari, evitant ruptures d'estoc. Per tal de garantir el servei a la diversitat de necessitats específiques de la població, tant la llista d'espera, l'espai d'emmagatzematge com l'inventari de PS es defineixen a nivell de família de productes, subfamília i mides. Per tant, l'estratègia de recollida de donacions es defineix conjuntament per determinar els productes que cal rebre en donació en un període determinat.

Les peticions i les valoracions de donació de PS han de ser resoltes en un màxim de 2 dies hàbils, la resolució implica informar a la persona donant si el BdM pot acceptar el producte, i l'acord de dia i hora per rebre el producte en el punt d'atenció o bé acordar la recollida amb el servei de transport.

L'equip d'Atenció al públic fa el registre de les donacions al SIBDM i envien a les persones donants per correu electrònic una carta d'agraïment. L'equip de Manteniment és responsable de la revisió i la catalogació dels productes, i quan cal, el servei de transport realitza la recollida.

4.2.3 Funcions i tasques específiques dels/les terapeutes ocupacionals:

- **Equilibrar l'inventari:**
 - Participen activament en el manteniment de l'equilibri de l'inventari de PS gestionant les propostes de donacions, definint conjuntament amb l'equip de Manteniment la llista de donacions requerides.
- **Valorar les donacions:**
 - Participen a la valoració conjunta amb l'equip de Manteniment, de les peticions de donacions amb la informació associada (fotos o vídeos).
 - Acorden conjuntament si s'accepta o rebutja la donació.
- **Derivar a d'altres entitats o serveis (exemple, Biblioteca de les coses), o bancs de PS de Catalunya per les donacions que no poden ser absorbides pel BdM.**
- **Acceptar les donacions i enviar els agraïments a les persones donants, conjuntament amb el/la administratiu/va del servei:**
 - Registren la petició de donació acceptada a l'aplicatiu.
 - Envien a la persona donant per correu electrònic una carta d'agraïment.
 - Acorden dia i hora de la entrega o recollida al domicili.



- **Tramitar el servei de transport:**

- Tramiten la petició del servei de transport si la donació requereix del servei transport de recollida.

4.3 Activitat àrea manteniment

El manteniment dels PS del BdM és responsabilitat del/la tècnic/a de manteniment i de la persona ajudant de manteniment. L'equip de manteniment compte amb el suport del/les terapeutes ocupacionals que fan les atencions al públic per validar les bones condicions dels productes abans de lliurar-los a les persones usuàries o cuidadores.

Tots els PS retornats al punt d'atenció han de ser revisats, netejats i posats a punt en un màxim de 48 hores, si es disposen de les peces i les bateries necessàries per fer les reparacions requerides.

L'equip de manteniment és responsable de la formació de les persones del servei de transport que fan el muntatge i desmuntatge de PS del BdM als domicilis.

L'equip de manteniment, conjuntament amb la figura de terapeuta ocupacional que fa les atencions al públic defineixen la informació que s'ha d'incloure a la fitxa dels PS per a facilitar les consultes i les atencions. També participa en la catalogació de PS nous que s'han d'incorporar al catàleg i a l'inventari.

4.3.1 Funcions i tasques de Manteniment

- **Gestionar l'inventari, catalogar i custodiar els PS del BdM:**

- Revisen i cataloguen els PS:
 - o Revisen i cataloguen els PS.
 - o Revisen i donen de baixa de manera semestral els PS antics (en funció de l'any de catalogació del PS i la vida útil dels PS).
 - o Actualitzen la informació del producte al SIBDM.
 - o Etiqueten i emmagatzemen els PS dins del magatzem.
 - o Elaboren i actualitzen les fitxes de manteniment dels PS, especificant les accions de reparació i verificació.
 - o Omple les dades tècniques al SIBDM perquè el producte sigui fàcilment trobat per les persones professional d'atenció al públic segons les característiques del producte.
- Organitzen el magatzem:
 - o Organitzen l'espai del magatzem per àrees de productes segons l'estat: pendents de lliurar o rebre amb transport, pendents de revisió, en manteniment, pendents de neteja, i disponibles.
 - o Mantenen organitzada la zona de treball, eines, peces de substitució i deixalleria.



- Realitzen Inventaris trimestrals i anual, per tenir la informació al SIBDM actualitzat, al juny i al desembre de cada any.

- **Netejar, desinfectar i reparar els PS rebuts per donació o per finalització de contractes de cessió de PS:**
 - Fan la revisió inicial de les donacions rebudes per determinar el seu estat i definir les reparacions requerides a partir de les fitxes de manteniment
 - Netegen i desinfecten:
 - Netegen i desinfecten els PS rebuts en donació o per finalitzacions de contractes de cessió per assegurar que estan lliures de contaminants i en condicions higièniques adequades per al seu ús.
 - Detecten les necessitats de compra de material per a la neteja i higiene, i gestionen la compra en coordinació amb el/la coordinador/a del servei seguint el protocol indicat.
 - Repararen i certifiquen els PS:
 - Revisen, reparen i mantenen els PS seguint el protocol acordat per cada tipus de producte.
 - Reciclen peces i productes que no poden ser reparats.
 - Certifiquen la qualitat dels productes reparats (realitzen les proves de funcionament) abans de posar-los a disposició del servei.
 - Gestionen les incidències:
 - Atendre la incidència per telèfon o videotrucada i coordinar-se amb el professional que ha rebut la incidència.
 - Valoren conjuntament l'equip d'atenció al públic si és una incidència per mal ús del material o per les condicions del material.
 - Concreten la resolució de les incidències en els PS al punt d'atenció o al domicili, per resoldre la incidència en un termini màxim de 5 dies hàbils, si es disposa del material o les peces per les reparacions o canvis de material.
 - Gestionen les incidències rebudes a l'agost d'acord al protocol acordat amb atenció al públic.

- **Participar en la compra de PS nous, peces i eines pel magatzem:**
 - Detecten les necessitats de compra de peces de substitució i recomanen proveïdors.
 - Gestionen i controlen el pressupost de les compres requerides per manteniment en coordinació amb el/la coordinador/a del servei, seguint el protocol indicat.
 - Fan seguiment de la recepció de productes nous i es coordinen amb els proveïdors.
 - Actualitzen l'inventari d'eines de treball del servei.
 - Identifiquen conjuntament amb l'equip d'atenció al públic les oportunitats de desenvolupament de solucions 3D o de baix cost per posar a punt als PS del BdM.

- **Coordinar-se amb el servei de transport i amb atenció al públic:**



- Es coordinen amb atenció al públic per preparar els PS que s'han de lliurar amb el servei de transport.
- Preparen els PS per al servei de transport, assegurant un lliurament i muntatge correctes als domicilis.
- Lliuren els productes certificats amb la llista de productes i accessoris, i instruccions per al muntatge i funcionament correcte.
- Fan les peticions i la gestió dels serveis de transport requerits per portar materials donats de baixa als Punts Verds.
- Identifiquen i apliquen millores metodològiques, tant en el manteniment que es realitza a magatzem, com per evitar incidències en el servei de transport de lliurament i recollida de productes.

4.4 Activitat àrea de transport

El servei de transport té com a objectiu assegurar el trasllat segur i eficient dels PS des del punt d'atenció del BdM fins als domicilis dels persones usuàries, especialment dels llits, que requereixen muntatge expert; així com la recollida dels productes en donació, en desús o que necessiten manteniment. El servei de transport dels PS és essencial per al funcionament eficient del servei del BdM.

Tant les persones professionals responsables de l'atenció al públic i com del manteniment dels PS del BdM són responsables de fer les peticions de serveis de transports.

La coordinació del servei és responsable del seguiment i control del servei de transport del BdM: valida els serveis realitzats, els anul·lats, les incidències i les resolucions d'incidències. També és responsable del seguiment i control del pressupost assignat al BdM per oferir els serveis de transport.

El transport es pot gestionar directament per l'adjudicatària o mitjançant subcontractació.

4.4.1 Funcions i tasques de Transport

El servei de transport ha d'oferir el servei seguint els valors i els protocols del BdM. L'equip d'Atenció al públic fa les derivacions de les peticions de transport a l'equip de transport.

El servei de transport és una peça clau del servei del BdM i ha de complir els requisits següents:

- Qualitat i seguretat: assegurar que tots els PS es transportin de manera segura, evitant qualsevol dany durant el trajecte.
- Eficiència: optimitzar les rutes de transport per garantir que les entregues i recollides es facin de manera eficient.
- Flexibilitat: adaptar els horaris i les rutes de transport segons les necessitats canviants del servei i dels persones usuàries.

Les funcions i tasques del servei de Transport són:

- **Gestionar el servei de Transport:**



- En un màxim de 2 dies hàbils contacten amb la persona usuària per confirmar el servei a realitzar comprovant els productes a traslladar, l'adreça de la persona usuària i les condicions d'accessibilitat de l'edifici (existència o no d'ascensor, i dimensions de l'ascensor o de l'escala) i opcions de càrrega i descàrrega en la zona.
 - Un cop validada la petició, creen la ruta de transport incloent diferents serveis i tenint en compte els criteris d'optimització del servei, agrupant els serveis que estan pròxims geogràficament.
 - Maximitzen la recollida/entrega de productes de suport que caben en el vehicle per no desaprofitar la capacitat del vehicle.
 - Dimensionen la capacitat del vehicle a la quantitat, i volums dels productes de suport que es transporten.
 - Recullen les donacions de productes de suport, seguint el protocol de selecció de recollida de donacions, als domicilis de persones particulars i de serveis hospitalaris o residencials quan els donants no ho traslladin al punt d'atenció del servei.
 - Lliuren i/o recullen els productes de suport cedits als domicilis amb o sense muntatge.
 - Apliquen el protocol de muntatge i d'explicació a la persona usuària i/o a la persona cuidadora del correcte ús del producte de suport, en el domicili on es fa entrega del producte de suport (exemple, en el cas del llit articulat explicar el funcionament del comandament i de les baranes o trapezi). Deixen constància del correcte muntatge.
 - Minimitzen les incidències en el transport revisant que tots els accessoris dels productes de suport s'entreguen o es recullen juntament amb el producte de suport.
 - Coordinen amb manteniment en el cas de dubtes en el muntatge o incidències.
 - Lliuren i recullen el materials per a la realització d'activitats de sensibilització i formació.
 - Traslladen als Punts Verds els productes sobrants classificant-los per optimitzar el temps d'entrega en els diferents contenidors del Punt Verd.
- **Revisar metodologia del servei de transport.**
 - Segueixen el protocol establert per l'entrega i recollida dels PS.
 - Actualitzen la documentació amb la metodologia de recollida de les peticions de transport: recollida de les peticions de transport per part dels punts d'atenció del servei, acord amb les persones usuàries per la recollida o entrega dels productes, seguiment d'incidències i estat de les peticions.
 - Actualitzen la documentació amb la metodologia d'entrega i recollida de productes de suport.
 - Formen al nou personal per tal de garantir la formació en cas de rotació del personal de transport.
 - Identifiquen millores en el servei.

➔ **Què és un servei de transport?**

Es considera com un servei de transport, els següents tipus de servei:



- Recollida en un dels punts d'atenció d'un o varis productes de suport, i entrega en un domicili amb o sense muntatge.
- Recollida en un domicili d'un o varis productes de suport amb o sense desmuntatge i entrega en un dels punts d'atenció.
- Recollida d'un o varis productes de suport en un punt d'atenció i entrega en un altre punt d'atenció.
- En cas d'una incidència, recollida del producte a substituir en un punt d'atenció i entrega del producte al domicili amb o sense muntatge amb recollida del producte espatllat amb o sense muntatge i entrega al punt d'atenció.
- Recollida de productes de suport en un punt d'atenció i entrega al punt verd.
- Recollida en un dels punts d'atenció d'un o varis productes de suport destinats a la realització d'activitats de sensibilització, i entrega a un equipament / entitat on es realitzarà l'activitat.

4.5 Servei Informàtic de suport

Independentment de si el servei informàtic de suport es gestiona amb personal propi o mitjançant subcontractació, cal garantir un servei informàtic de qualitat per la gestió del manteniment i de l'evolució de l'aplicatiu informàtic del Banc del Moviment, per adequar-lo als canvis que es van produint en la gestió del servei, alhora que garantir el hosting de l'aplicatiu i les seves dades.

En l'annex 7 es descriu les característiques del Sistema Informàtic del Banc del Moviment (SIBdM), aplicatiu propietat de l'IMPD. És una aplicació web, que permet gestionar, fer el seguiment i planificar el servei. L'aplicatiu permet realitzar la gestió dels contractes de productes de suport i la gestió de les donacions de productes de suport, les persones professionals que participen en el servei. En conclusió, és una WebApp Single Page Application desenvolupada a mida, que facilita la gestió integral del servei, permetent el seguiment i la planificació efectiva del mateix.

Es requereix que el servei informàtic apliqui una metodologia de desenvolupament de software com AGILE, i/o altres com Scrum o Kanban, per assegurar una execució eficaç i adaptativa del projecte.

Alhora haurà de respectar un nivell d'Esquema Nacional de Seguretat en el desenvolupament de l'aplicatiu i garantir que els servidors siguin a Europa.

Cal garantir les següents activitats:

- Manteniment del Hosting de l'aplicatiu SIBdM.
- Bossa d'hores per Manteniment de l'aplicatiu i Seguiment del projecte (s'inclou consultes o donar d'alta diferents interventors o empreses al servei, així com algunes consultes d'informació o actualitzacions de dades que no es poden fer a través de l'aplicatiu, altes/baixes de nous usuaris, actualitzacions senzilles de funcionalitats existents, resolució d'incidències, suport puntual necessari per donar suport a la gestió d'una transició administrativa) i el seguiment del projecte amb l'àrea de coordinació i dinamització del servei del BdM.



- Gestió de 2 noves funcionalitats per any, acordades amb l'IMPD.
 - Per cada nova funcionalitat a desenvolupar, la empresa adjudicatària del servei presentarà un document funcional explicant la funcionalitat i la interfície usuària proposada. Aquesta funcionalitat i interfície serà validada i consensuada per les persones usuàries de l'aplicatiu i per l'IMPD. També presentarà un document amb el joc de proves proposat per validar el funcionament de la nova funcionalitat. Un cop validada la funcionalitat per les persones usuàries, aquesta es desenvoluparà en un entorn de proves, i cop validada la funcionalitat passarà a estar disponible amb una garantia de funcionament
- El servei informàtic davant una incidència o consulta haurà de garantir, com a mínim, el següent:
 - Atenció a la consulta a través de telèfon o correu electrònic, en l'horari de funcionament del servei del BdM i amb un temps màxim de resolució de la incidència de 24h, amb possibilitat d'ampliar el termini de resolució segons la complexitat de la consulta.
- En el moment de la finalització del contracte de servei: caldrà garantir les condicions de funcionament dels desenvolupaments de l'aplicatiu i s'haurà d'aportar actualitzada un seguit de documentació:
 - Documentació relacionada amb els diferents evolutius que s'hagin desenvolupat.
 - Manual de manteniment
 - Codi font de l'aplicatiu.
 - Còpia de seguretat de l'aplicatiu.

Cada funcionalitat haurà de lliurar-se amb la següent documentació:

- Document d'Anàlisi Funcional
 - Pla de proves realitzada establint els criteris que determinen quan una prova s'ha superat amb èxit.
 - Formació de les noves funcionalitats a la referent de l'aplicatiu al punt d'atenció.
- Garantia: l'empresa adjudicatària haurà de respondre de la garantia dels evolutius que haurà desenvolupat durant la vigència del contracte.
 - Les accions de manteniment correctiu que provinguin d'una acció prèvia realitzada pel mateix adjudicatari en el desenvolupament de qualsevol dels serveis definits en el present ple, es tractaran com a activitats subjectes a garantia, de manera que no es podran compatibilitzar com a esforç subjecte de facturació.
 - Durant el període de garantia l'adjudicatari es compromet a resoldre totes les incidències o defectes detectats en els desenvolupaments lliurats que li siguin imputables a ell per acció o per omissió, sense cap tipus de cost per a l'IMPD.
 - El període de garantia s'haurà d'executar en els termes estipulats en el present punt, tot i que l'adjudicatari no continuï amb la prestació del servei.
 - El concepte de garantia s'estén en aquest servei a tot aquell producte generat per l'adjudicatari sigui desenvolupament de codi (sigui manteniment correctiu,



manteniment recurrent o evolutius identificats o recurrents) o documents, informes, detall d'estimacions o d'altres, que hauran de se corregits per l'adjudicatari si és degut a manca de qualitat o incompletesa atribuïble al proveïdor, sense cost repercutible a l'IMPD.

- Les tasques relacionades amb els serveis de manteniment correctiu, recurrent i evolutius identificats, i els seus productes associats, tindran una garantia de 12 mesos, des de la seva posada a producció a disposició dels usuaris.
- En el cas de la realització de tasques de manteniment que tinguin com a origen un desenvolupament realitzat per un altre proveïdor, el període de garantia no aplica. Aquesta gestió es portarà individualment per a cada servei de manteniment realitzat.

5. OBJECTIUS ANUALS I INDICADORS DEL SERVEI

A continuació es descriuen els objectius a aconseguir en la gestió del servei, per realitzar el seguiment i l'avaluació de les diferents activitats dels servei.

Presenten una proposta d' indicadors bàsics de resultats que marcaran les **fites anuals** a aconseguir per l'equip de professionals del BdM amb la prestació del servei.

Aquests indicadors anuals es poden obtenir amb l'aplicatiu informàtic i es poden revisar i millorar de forma acordada entre l'IMPD i la coordinació del servei, per adaptar-se a propostes de millora. Es realitzarà un seguiment mensual d'aquests.

Fita 1 – Atenció i gestió de les peticions de cessions d'ús de productes de suport per a adults

Objectius de resultats a aconseguir	Indicador de resultat
<ul style="list-style-type: none"> • Obtenir fins a 800 peticions d'informació i/o assessorament de PS d'adults • Assessorar i cedir 525 productes d'adults • Formalitzar amb 500 persones nous contractes de cessió • Formalitzar 100 pròrrogues de contractes de cessió de productes d'adults 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de peticions inicials rebudes de PS d'adults • Nombre de productes d'adults cedits • Nombre de nous contractes de cessió signats de productes d'adults • Nombre de persones que formalitzen contractes de cessió d'ús • Nombre de contractes de cessió de productes d'adults prorrogats • Nombre de persones que formalitzen pròrrogues de contractes de cessió d'ús

Fita 2 - Atenció i gestió de les peticions de cessions d'ús de productes de suport per a



infància i/o adolescència	
Objectius de resultats a aconseguir	Indicador de resultat
<ul style="list-style-type: none">• Obtenir un mínim de 40 peticions d'informació i/o assessorament respecte productes d'infància i/o adolescència• Cedir fins a 35 productes d'infància i/o adolescència• Formalitzar amb 30 persones nous contractes nous de cessió de productes d'infància i/o adolescència• Formalitzar fins a 10 pròrrogues de contractes de cessió de productes d'infància i/o adolescència• Formalitzar amb 8 persones pròrrogues de contractes de cessió de productes d'infància i/o adolescència	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de peticions d'informació i/o assessorament respecte productes d'infància i/o adolescència rebudes• Nombre de nous contractes de productes d'infància i/o adolescència cedits• Nombre de persones que realitzen un nou contracte de cessió d'ús de productes d'infància i adolescència• Nombre de contractes de cessió de productes d'infància i/o adolescència prorrogats• Nombre de persones que realitzen pròrroga dels contractes de cessió d'ús de productes d'infància i adolescència

Fita 3 - Atenció i gestió de les peticions de cessions d'ús de productes d'accés als dispositius i per la comunicació (PTADiC)

Objectius de resultats a aconseguir	Indicador de resultat
<ul style="list-style-type: none">• Rebre fins a 10 peticions d'informació i/o assessorament respecte productes PTADiC• Formalitzar fins a 8 nous contractes de cessió de productes PTADiC• Formalitzar amb 6 persones nous contractes nous de cessió de productes PTADiC• Formalitzar fins a 4pròrrogues de contractes de cessió de productes PTADiC• Formalitzar amb 3 persones pròrrogues de contractes de cessió de productes PTADiC	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de peticions d'informació i/o assessorament respecte productes PTADiC• Nombre de nous contractes de cessió de productes PTADiC• Nombre de persones que realitzen un nou contracte de cessió d'ús de productes tecnològics• Nombre de contractes de cessió de productes PTADiC prorrogats• Nombre de persones que realitzen pròrroga dels contractes de cessió d'ús de productes PTADiC



Fita 4 - Atenció i gestió de les peticions de donació de PS

Objectius de resultats a aconseguir	Indicador de resultat
<ul style="list-style-type: none">• Obtenir fins a 200 peticions de donació de PS d'adults, 50 peticions de donació de PS d'infància i/o adolescència, i 9 peticions de donació de PS tecnològics• Rebre fins 150 donacions de PS	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de peticions de donacions rebudes, diferenciades per tipologia• Nombre de donacions incorporades al catàleg

Fita 5 - Cessió de productes de suport per activitats de formació i sensibilització

Objectius de resultats a aconseguir	Indicador de resultat
<ul style="list-style-type: none">• Obtenir fins a 12 peticions d'informació i/o assessorament per la cessió de PS (infància, adolescència, adults i PTADiC) per activitats de formació i/o sensibilització• Cedir fins a 60 PS (infància, adolescència, adults i PTADiC) per activitats de formació i/o sensibilització• Formalitzar fins a 10 contractes de cessió de PS (infància, adolescència, adults i PTADiC) per activitats de formació i/o sensibilització	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de peticions d'informació i/o assessorament per la cessió de PS (infància, adolescència, adults i PTADiC) per activitats de formació i/o sensibilització• Nombre de PS cedits (infància, adolescència, adults i PTADiC) per activitats de formació i/o sensibilització• Nombre de contractes de cessió de PS (infància, adolescència, adults i PTADiC) per activitats de formació i/o sensibilització

Fita 6 - Visites al servei del BdM

Objectius de resultats a aconseguir	Indicador de resultat
<ul style="list-style-type: none">• Aconseguir un mínim de 4 visites a l'any de persones professionals i serveis complementaris	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de peticions de visites• Nombre de visites realitzades• Nombre de persones que participen a les visites



Fita 7 - Difusió del Banc del Moviment	
Objectius de resultats a aconseguir	Indicador de resultat
<ul style="list-style-type: none">• Fer mínim 1 presentació al mes del BdM a espais a on hi participin possibles usuaris del BdM (consells de persones amb discapacitat de districte, consells de gent gran de districte, escoles de salut,...)• Proposar fins a 6 notícies a l'any per publicar a la web/xarxes social de l'IMPD	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de serveis i projectes contactats per acordar presentacions del BdM• Nombre de presentacions del BdM, en serveis i en entitats.• Nombre de persones professionals que participen a les presentacions i reben informació del BdM• Nombre de publicacions realitzades en la web/xarxes socials

Fita 8 - Col·laboració amb la xarxa de serveis del BdM	
Objectius de resultats a aconseguir	Indicador de resultat
<ul style="list-style-type: none">• Dinamitzar mínim 2 reunions de coordinació per trimestre amb serveis complementaris (Xarxa de Gestores de casos del àrea de Salut, SIRIUS, CDIAPs, EAPs, UTAC etc).	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de reunions convocades per trimestre• Nombre d'entitats /serveis convocats a les reunions de presentació del servei i percentatge d'assistència• Nombre de nous contactes (serveis i/o projectes complementaris) facilitats per la Xarxa del BdM

Fita 9 - Derivacions dels Serveis Socials amb ajut econòmic	
Objectius de resultats a aconseguir	Indicador de resultat
<ul style="list-style-type: none">• Realitzar 8 assessoraments de productes, derivades de serveis socials.• Realitzar 8 contractes nous de cessió de productes, a persones derivades de serveis socials• Concretar amb 6 persones derivades de serveis socials contractes de cessió d'ús amb derivació del CSS.	<ul style="list-style-type: none">• Nombre d'assessoraments de productes en aquest període, derivades de serveis socials• Nombre de nous contractes de cessió de productes en aquest període, derivades de serveis socials• Nombre de persones a qui s'ha cedit productes de suport en aquest període,



<ul style="list-style-type: none"> • Realitzar 4 prorrogues de contractes de cessió de productes de persones derivades de serveis socials • Concretar amb 4 persones pròrroga dels contractes de cessió d'ús amb derivació del CSS. 	<p>derivades de serveis socials</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de prorrogues de contractes en aquest període, derivades de serveis socials • Nombre de persones a qui s'ha realitzat pròrroga de productes de suport en aquest període, derivades de serveis socials
---	---

Fita 10 - Gestió dels contractes de cessió d'ús

Objectius de resultats a aconseguir	Indicador de resultat
<ul style="list-style-type: none"> • Mantenir una taxa de contractes fora de termini/pendents de prorrogar mensualment inferior al 10% dels contractes actius del mes • Mantenir una taxa de contractes (nous o prorrogues) impagats mensualment inferior al 5% dels contractes actius del mes • Recuperar al màxim (prop del 90%) de grues i llits articulats en cessió d'ús a la finalització dels contractes 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de contractes actius a final de cada mes. Per productes i per persona • Nombre de contractes nous a final de cada mes. Per productes i per persona • Nombre de prorrogues a final de cada mes. Per productes i per persona • Nombre de contractes fora de termini/pendents de prorrogar a final de cada mes i per persona • Nombre de contractes fora de termini/pendents de prorrogar a final de cada mes i per persones • Nombre de contractes (nous o prorrogues) impagats a final de cada mes i per persona • Nombre de llits i grues no recuperats a la finalització dels contractes de cessió d'ús

Fita 11 - En relació a l'activitat de Manteniment

Objectius de resultats a aconseguir	Indicador de resultat
<ul style="list-style-type: none"> • Fer la custòdia de fins a 1.300 PS • Fer la neteja, higienització, revisió i reparació de fins a 650 PS 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de PS catalogats • Nombre de preparació de peticions de servei de transport rebudes per lliuraments/recollides de productes de



<ul style="list-style-type: none"> • Fer fins a 350 revisions i catalogacions de productes rebuts en donació o de compra nova • Fer la preparació de fins a 150 serveis de transport amb PS a lliurar o recollir als domicilis • Prioritzar la resolució de les incidències, al domicili. • Fer fins a 6 preparacions i coordinacions de trasllats al Punt Verd de material de deixalleria 	<p>cessió cedits a persones usuàries</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de preparació de peticions de servei de transport rebudes per lliuraments/recollides de productes de cessió cedits per a activitats de sensibilització i/o formació • Nombre de coordinació de peticions de trasllats de PS al Punt Verd • Nombre d'incidències al punt d'atenció • Nombre d'incidències als domicilis • Nombre de productes donats de baixa per final vida útil, per donació permanent o per no retorn
--	---

Fita 12 - En relació a l'activitat de Transport

Objectius de resultats a aconseguir	Indicador de resultat
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar fins a 150 lliuraments i/o recollides de productes cedits en ús a domicili • Gestionar fins a 8 lliuraments i/o recollides de productes per a activitats de sensibilització i/o formació • Gestionar fins a 50 recollides de donacions de productes de suport • Gestionar fins a 6 trasllats de PS del BdM al Punt Verd • Minimitzar el nombre d'incidències en el servei de transport. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de peticions de servei de transport rebudes per lliuraments/recollides de productes de cessió cedits • Nombre de peticions de servei de transport rebudes per lliuraments/recollides de productes de cessió cedits per a activitats de sensibilització i/o formació • Nombre de peticions de servei de transport rebudes per recollida de productes de suport rebuts en donació • Nombre de peticions de trasllats de PS al Punt Verd • Nombre d'incidències en el servei de transport (per tipus d'incidència)

Els indicadors estan proposats amb les dades acumulades en els darrers anys. Si no s'assoleixen els objectius o es detecten noves necessitats, s'hauran de motivar i treballar conjuntament amb l'IMPD per la seva modificació i adequació al context.



6. PERSONAL I CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, en tot moment, l'equip humà necessari per a la realització dels serveis descrits a les clàusules anteriors, i que com a mínim garantirà la prestació de servei efectiu d'un equip professional format per les següents figures professionals destinades al projecte:

- 1 Coordinador/a del servei, a jornada complerta amb perfil de terapeuta ocupacional o fisioterapeuta i presencialitat en el servei.
- 1 Terapeuta ocupacional a jornada complerta i presencialitat en el servei.
- 1 Administratiu/va, a jornada complerta i presencialitat en el servei.
- 1 Tècnic/a de manteniment de PS, a jornada complerta i presencialitat en el servei.
- 1 Ajudant de manteniment, a mitja jornada i presencialitat en el servei.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir de forma directa o mitjançant la subcontractació dels serveis:

- Servei de transport, realitzat per dues persones (un conductor i un ajudant) amb un màxim de 415 hores anuals.
- Servei informàtic, que haurà de garantir la programació en *javascript*, el desenvolupament d'aplicacions web i el seu manteniment, així com el hosting de l'aplicatiu, amb un màxim de 375 hores anuals.

La selecció de les persones professionals és a càrrec de l'adjudicatari, que haurà de presentar els seus Currículums Vitae a l'IMPD.

Un cop adjudicat el contracte, si les persones assignades a l'execució del servei no compleixen el perfil requerit i/o no disposen de les competències descrites o bé no exerceixen correctament les tasques assignades seguint la metodologia pròpia del BdM i les directius de l'IMPD, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar els canvis, suports o millores necessàries amb la màxima rapidesa i sense cost addicional.

Les titulacions de referència seran exigibles en les noves contractacions de personal que es produeixin al llarg del contracte. La proposta de personal, així com qualsevol canvi que es produeixi al llarg del desenvolupament del contracte haurà de comptar amb l'aprovació tècnica prèvia de l'IMPD

Estaran inclosos els mitjans de seguretat i salut laboral, a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Per tal de garantir el desenvolupament correcte del servei, amb qualitat i seguretat, es detallen a continuació el perfil, les competències i el volum d'hores de les persones professional requerides. Es recomana garantir la continuïtat de l'equip contractat i format amb la metodologia pròpia del BdM.

6.1 Perfil del/la Coordinador/a del servei i dinamitzador/a de la xarxa del BdM

Rol: Responsable de la gestió del servei del BdM i dinamitzador/a de la xarxa del BdM.



El/la Coordinador/a del servei del Banc del Moviment ha de combinar competències tècniques, personals i estratègiques amb habilitats específiques per acomplir amb les **funcions descrites en la clàusula 4 .1.** i ser capaç de:

- Coordinar el seu equip
- Motivar el seu equip de professionals
- Oferir atenció i servei a les persones usuàries del BdM

També ha de tenir capacitats en difusió del servei i dinamització de la xarxa, assegurant poder acomplir les **funcions** de:

- Gestionar eficientment la xarxa d'entitats i serveis col·laboradores amb el servei del BdM
- Ampliar la xarxa, i mantenir-la activa i compromesa

Aquesta combinació de funcions i competències garanteix que el servei sigui eficient en la seva gestió i reconegut en la comunitat.

Formació exigida:

- Terapeuta ocupacional o fisioterapeuta, principalment. Les titulacions de treball social, infermeria, psicologia i educació social, seran vàlides si s'acompanyen de la formació específica en Tècnic ortopedista
- Nivell C1 de català
- Nivell mitjà Microsoft Word i Excel

Es valorarà:

La seva experiència professional: Experiència en gestió d'equips o projectes

- Experiència en atenció al públic
- Experiència en seguiment i gestió econòmica
- Experiència en la prescripció de productes de suport
- Coneixements de les àrees de Salut i Serveis Socials, de la seva estructura i funcionament.

Les seves habilitats per a l'atenció al públic:

- Comunicació efectiva i assertiva: capacitat per escoltar activament, expressar-se clarament i mostrar empatia. Atenció centrada en la persona
- Resolució de conflictes: gestió de queixes i mediació

Competències Personals:

- Lideratge: motivació, inspiració i presa de decisions informades
- Comunicació: capacitat per comunicar-se clarament amb l'equip i negociar de manera efectiva
- Resolució de problemes: anàlisi crítica, adaptabilitat i desenvolupament de solucions
- Treball en equip: col·laboració, delegació i foment d'un ambient cooperatiu.
- Innovació: identificació d'oportunitats de millora i implementació de canvis efectius
- Habilitats de comunicació per a la difusió del servei



- Habilitats per a la dinamització de la xarxa i la generació de noves oportunitats i espais de participació i difusió

6.2 Perfil del/la Terapeuta ocupacional

Rol:

La figura del/la terapeuta ocupacional és responsable de l'atenció directa en el moment de la cessió d'ús dels PS. Les peticions rebudes al servei són ateses directament per la figura de terapeuta ocupacional. Atén tant persones adultes com infants i adolescents.

També s'encarrega de la certificació de les condicions tècniques correctes dels PS abans d'atendre la persona usuària. El servei del BdM disposa d'un catàleg amb PS per a la mobilitat d'adults, infància i adolescència amb discapacitat o pluridiscapacitat, així com PS tecnològics per la comunicació i l'accés als dispositius.

La figura de la terapeuta ocupacional del servei ha de tenir experiència necessària per resoldre les atencions de qualsevol dels productes del catàleg.

Aquestes responsabilitats asseguren que les atencions es facin amb la màxima eficiència i qualitat, garantint que els PS compleixen amb els estàndards tècnics necessaris per a un ús segur i efectiu per part de les persones usuàries. La certificació dels PS es realitza per assegurar que estan en condicions tècniques òptimes, després de seguir el protocol de manteniment. Aquesta certificació es duu a terme durant la valoració i validació de la petició i abans de l'entrega del producte a la persona usuària.

També ha de participar en la definició de les fitxes de manteniment de PS i a més, poder col·laborar en les adaptacions dels PS que requereixen modificacions per satisfer les necessitats particulars d'un infant o adolescent, garantint que els productes s'ajustin millor a les necessitats individuals de les persones usuàries amb pluridiscapacitat.

Funcions de les Terapeutes ocupacionals

La figura de la Terapeuta ocupacional haurà de realitzar **les funcions descrites en la clàusula 4.2** i ser capaç de:

1. Realitzar l'atenció directa: assessorament, indicació i formació de PS.
2. Col·laborar en la formalització dels contractes de productes de suport.
3. Certificar PS que l'equip de manteniment posa a disposició de les persones usuàries després de fer-ne el manteniment.
4. Facilitar la informació dels serveis públics i privats complementaris del BdM.

El servei del BdM no és un centre de valoració, sinó principalment un facilitador de l'accés als PS. En general, les persones venen derivades amb la indicació dels PS que necessiten. Les persones adultes arriben al servei en un 50% per indicació d'un professional de l'àrea de Salut o d'un/a terapeuta ocupacional de l'equip municipal d'Atenció Domiciliària o de centres sociosanitaris. En el cas de la infància i adolescència, les famílies solen venir per indicació d'un CDIAP, una persona professional del àrea Salut o un fisioterapeuta dels EAPs.



La terapeuta ocupacional del BdM es coordina i es complementa amb els professionals de referència de la persona usuària, que indiquen a la terapeuta ocupacional del BdM el tipus de producte que es requereix.

Si és necessari, la TO es pot desplaçar als domicilis.

Formació exigida :

- Títol de Terapeuta ocupacional.
- Nivell C1 de català.
- Nivell mitjà informàtic.

Es valorarà :

- Experiència en la prescripció i assessorament de PS per a la mobilitat de persones adultes, infants i adolescents.
- Experiència en la prescripció i assessorament de productes de suport tecnològics.
- Capacitat de certificar el bon manteniment dels PS per garantir que estiguin en condicions òptimes per ser cedits.
- Interès per la tecnologia d'assistència i voluntat de formar-se contínuament sobre els PS emergents al mercat que millor s'adaptin a les necessitats concretes.
- Coneixements o titulació de tècnica ortopedista.

Aquestes competències professionals són essencials per assegurar que el/la terapeuta ocupacional del servei del BdM pugui proporcionar una atenció de qualitat, eficient i adaptada a les necessitats de les persones usuàries, garantint així la qualitat i la seguretat del servei.

6.3 Perfil Administratiu/va

L'Administratiu/va és la persona responsable de l'administració del punt d'atenció.

L'administratiu/va haurà de realitzar **les funcions que li corresponen descrites en la clàusula 4.2** i ser capaç de:

- Realitzar les tasques d'atenció, seguiment o derivació de les peticions, seguint els protocols establerts
- Treballar coordinadament amb la resta de l'equip per oferir una atenció centrada en la persona
- Realització i seguiments del contractes

Rol: Suport en la gestió del punt d'atenció al públic, facilitant la tasca a la coordinador del servei, a la terapeuta ocupacional i l'àrea de manteniment i transport del servei.

Formació exigida :

- Administrativa
- Coneixements d'ofimàtica bàsica



Es valorarà :

- Experiència en la utilització de programes de gestió
- Experiència en l'atenció al públic
- Coneixements en gestió comptable
- Persona proactiva i capacitat de resolució d'incidències
- Capacitat de treball en equip amb les Terapeutes Ocupacionals, amb l'equip de Manteniment i Transport, i la Direcció Tècnica. A continuació es descriuen les funcions que ha de realitzar la persona administrativa per àrees de servei

6.4 Perfil del/la Tècnic/a i Ajudant de manteniment

Es requereixen 2 tipus de perfils professionals per portar a terme el manteniment dels PS:

- **Perfil del/la Tècnic/a de manteniment:** coneixements de reparació de PS manuals i electrònics de segona mà. Coneixements bàsics d'ofimàtica (excel, word) i informàtica bàsica. Capacitat organitzativa per organitzar els diferents espais del magatzem. Capacitat de treball en equip. Capacitat per identificar les necessitats del servei i de tractar amb proveïdors. Iniciativa per identificar millores en el servei. Puntualitat en el servei.
- **Perfil de l'Ajudant de manteniment:** Coneixements de reparació de PS de segona mà, o de bicicletes, PS electrònics. Capacitat física per poder manipular els PS. Coneixements bàsics ofimàtica (excel, word) i informàtica bàsica, i capacitat de treballar en equip sota les indicacions del/a Tècnic/a de manteniment. Puntualitat en el servei.

6.5 Perfil de l'equip de Transport

Independentment de si el servei de transport es gestiona amb personal propi o subcontractat és important l'enteniment dels rols i les responsabilitats dels professionals implicats. Això assegura que el servei de transport segueixi els estàndards de qualitat i seguretat requerits pel servei del BdM.

Es requereixen 2 tipus de perfils professionals per realitzar l'activitat de transport:

- **Rol de conductor i perfil:** Persona responsable del servei d'entrega i recollida de productes.

Condueix el vehicle, carrega i descarrega el vehicle, recull o porta al domicili i/o al punt d'atenció el producte a transportar, muntatge i desmuntatge dels productes complexos de segona mà (grues, llits amb carro elevador,...). Garanteix la correcta entrega/recollida de productes i el seu bon funcionament. Fa la formació a la persona usuària en el domicili del producte muntat i recull la conformitat de la persona usuària.

Es requereix coneixement muntatge i desmuntatge dels materials de segona mà, puntualitat en el servei, qualitat i seguretat en el servei (correcte muntatge i desmuntatge). Capacitat física per poder manipular els productes de suport.



- **Rol d'ajudant de conductor i perfil:** En coordinació amb el conductor, ajuda a manipular, muntar, desmuntar els productes, garantint la qualitat i la seguretat del servei.

Es requereix capacitat física per poder manipular els productes de suport.

6.5.1. Recursos requerits pel personal del servei de transport

- Per realitzar l'activitat disposarà de vehicles per realitzar el servei, així com eines i el material necessari per garantir la qualitat i la seguretat del servei de transport: roba, calçat i guants.
- Els vehicles utilitzats en el servei hauran de garantir el respecte ambiental amb un disseny de rutes de transport que redueixi les distàncies de desplaçament i adequi el volum de productes a transportar amb la capacitat volumètrica del vehicle. Tots el vehicles han de disposar del distintiu de qualitat ambiental de la DGT.
- Han de disposar dels recursos de prevenció de riscos laborals i de responsabilitat civil.

6.5.2. Hores de dedicació

S'haurà de garantir un servei de transport, prestat per dues persones com a mínim (un conductor i un ajudant), amb un màxim de 415 hores anuals.

6.6 Personal de l'equip informàtic

Independentment de si el servei de transport es gestiona amb personal propi o mitjançant subcontractació és important garantir uns perfils adequats a la finalitat pretesa.

Per definir el cost del servei informàtic s'ha pres com a referència un equip humà format pels següents perfils mínims dedicats al projecte, tot i que dependrà de la composició del servei informàtic que prestarà el servei:

- 1 Enginyer Tècnic Superior amb més de 10 anys d'experiència en gestió de projectes
- 1 Enginyer Tècnic Mig Junior amb coneixements tècnics de programació en javascript amb 2 anys d'experiència en aquest àmbit.
- 1 Tècnic Superior en Desenvolupament d'Aplicacions Web amb 2 anys d'experiència en desenvolupament d'aplicacions.

Experiència: caldrà garantir experiència demostrable en els següent stack tecnològic:

- Node.js.
- MongoDB.
- Stencil.
- Al menys un projecte en Vue.js.
- Docker.
- Sistemes de protecció contra atacs cibernètics.

Es requereix que apliquin una metodologia de desenvolupament de software con AGILE, i/o altres com Scrum o Kanban, per assegurar una execució eficaç i adaptativa del projecte.



Alhora hauran de respectar un nivell d'Esquema Nacional de Seguretat en el desenvolupament de l'aplicatiu i garantir que els servidors siguin a Europa.

S'haurà de garantir la prestació d'aquest servei per un màxim de 375 hores anuals.

6.7 Número d'hores de servei a càrrec del contracte

Com ja s'ha indicat, la dedicació de totes les persones professionals és presencial, a excepció del servei de transport i del servei informàtic.

Descripció	Hores setmanals
Coordinador/a del servei i dinamitzador/a	37,5 h
Terapeuta Ocupacional	37,5h
Administratiu/va	37,5 h
Tècnic/a de manteniment	37,5h
Ajudant de manteniment	20h
Total hores	170,00 h

Descripció	Hores anuals
Servei de transport	415 h
Servei de manteniment informàtic	375 h
Servei d'emergències del mes d'agost	20 h

6.8 Període de tancament del BdM a l'agost i Nadal i Setmana Santa

El BdM tanca el servei durant el mes d'agost, no obstant, disposa d'un servei mínim d'urgències per resoldre incidències en els llits articulats (amb i sense carro elevador) i les grues de malla, seguint el protocol acordat amb l'IMPD.

A tal efecte s'habilitarà un canal per a la comunicació d'urgències (per telèfon i per correu electrònic) de manera a garantir la seva resolució.

Es contempla una prestació de 20 hores de servei durant el mes d'agost (aquest servei anomenat d'emergència, inclou l'habilitació i gestió del canal de comunicació i la intervenció dels professionals necessaris per a la resolució de la incidència –transport a banda-).



Durant el període de setmana santa o nadal, el servei sempre comptarà amb la presència d'un professional de l'atenció directa. Podran establir-se torns.

6.9 Horaris d'atenció telefònica i d'atenció presencial

L'horari d'atenció al públic presencial és:

HORARI ATENCIÓ PRESENCIAL AL PÚBLIC	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres
MATÍ	09:00 a 14:00		09:00 a 14:00		09:00 a 14:00
TARDA		16:00 a 18:30		16:00 a 18:30	
TOTAL	5 hores	2,5 hores	5 hores	2,5 hores	5 hores

Les hores restants fins arribar a la jornada completa dels professionals es prestaran de forma flexible en funció de les necessitats del servei i amb el vist-i-plau de l'IMPD.

L'horari d'atenció al públic telefònica és:

HORARI ATENCIÓ TELEFÒNICA AL PÚBLIC	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres
MATÍ	09:00 a 14:00	09:00 a 14:00	09:00 a 14:00	09:00 a 14:00	09:00 a 14:00
TARDA		16: 00 a 18:30		16:00 a 18:30	
TOTAL	5 hores	7,5 hores	5 hores	7,5 hores	5 hores

Les hores restants fins arribar a la jornada completa dels professionals es prestaran de forma flexible en funció de les necessitats del servei i amb el vist-i-plau de l'IMPD.

6.10 Cobertura de personal per baixa permanent o temporal.

El temps mínim necessari per la cobertura de les baixes temporals i/o permisos és de **10 dies**.

En el cas de que una de les persones professionals de l'equip contractat deixi de realitzar la prestació del servei de forma temporal o permanent, l'empresa adjudicatària garantirà la continuïtat del servei amb un protocol de traspàs que garanteixi la transmissió del coneixement tècnic i funcional del servei.



La transmissió de coneixement ha de garantir el traspàs de coneixement tècnic, però també de la metodologia i valors del servei del BdM. La totalitat de la formació requerida pel desenvolupament del servei, ha de garantir-se per part de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària garantirà el traspàs del coneixement a la nova persona tècnica o ajudant realitzant una formació de mínim 15 dies, en els quals, el/la tècnic/a o ajudant i la persona que la substitueix treballaran juntes. En cas que no sigui possible, la coordinació del servei assumirà aquest acompanyament en el traspàs de coneixements.

6.11 Formació del personal

Correspon a l'adjudicatària la formació permanent, actualització, supervisió i suport tècnic del seu personal per garantir una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'adjudicatària comunicarà periòdicament a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, segons conveni.

En tot cas, l'empresa adjudicatària resta obligada a facilitar als seus professionals la formació complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals, psicològiques i socials de les persones ateses. La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge d'habilitats i capacitats pràctiques.

6.12 Dedicació del/ la referent a l'empresa adjudicatària del servei

Per fer la coordinació executiva del contracte la persona referent del contracte a l'empresa adjudicatària requerirà de 2 hores mensuals per fer el seguiment del servei, i 4 hores anuals per assistir a la jornada anual del BdM on assisteix tot l'equip que participa en el servei del BdM conjuntament amb l'IMPD.

7. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

7.1 Garantir un tracte adequat a la ciutadania

L'adjudicatària i els/les seus/ves treballadors/es hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària/família d'acord amb els principis bàsics del servei que estableix l'Ajuntament. Això implica reconèixer i promoure la capacitat de decisió i la participació de les persones usuàries en els temes del servei que l'afecten, i ajustar el servei a les seves necessitats. Així mateix evitaran qualsevol conflicte personal amb les persones beneficiàries del Servei. L'adjudicatària haurà d'informar a través dels canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la prestació.

Les persones professionals hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

7.2 Informació sobre el servei

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en les tasques a desenvolupar, així com dels mecanismes per



a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'adjudicatària i/o als serveis municipals corresponents.

7.3 Identificació i privacitat

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, l'adjudicatària facilitarà al seu personal una targeta identificativa amb fotografia per tal d'acreditar davant les persones usuàries i tercers el nom i cognoms i que prestin serveis per a l'empresa/entitat que gestiona aquest servei de l'Ajuntament.

Resta prohibit que cap treballador/a de l'adjudicatària entri en el domicili de la persona usuària del Servei si aquesta no està present, llevat que s'hagi autoritzat de forma específica per la persona beneficiària del servei o el seu representant legal.

7.4 Atenció a les queixes, reclamacions i suggeriments

L'adjudicatària ha d'informar la persona usuària del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit, seguint les indicacions de la formació que l'Ajuntament de Barcelona ofereix a les persones que gestionen les queixes i suggeriments de la ciutadania.

L'adjudicatària haurà d'atendre correctament i **respondre** per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment rebut/s per qualsevol mitjà (telefònic, correu ordinari, correu electrònic, etc.) **en un termini inferior a 7 dies**. La resposta haurà de ser raonada per tots els aspectes plantejats per la persona usuària.

L'adjudicatària haurà/n de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites rebudes. En el registre haurà de constar: dades bàsiques (persona usuària, dia, hora, contingut, etc.), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre.

Les queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades han de posar-se en coneixement de l'Ajuntament de manera immediata.

S'informarà a l'Ajuntament del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució. L'Ajuntament tindrà accés a visualitzar totes les queixes, reclamacions i suggeriments registrats a través de l'aplicació informàtica de l'empresa o del SIBdM

8. AVALUACIÓ, SEGUIMENT I CONTROL

8.1 Dedicació professional

Les tasques de coordinació executiva precisen un volum estimat de 2 hores en total al mes (total 11 mesos).

A més caldrà la dedicació de 4 hores per participar a la Jornada Anual del BdM on es reuneixen totes les persones professionals i l'IMPD per identificar i treballar propostes de millora del servei.



Aquestes hores estaran executades amb una distribució coherent amb els cicles de planificació i avaluació del servei principal objecte del contracte. També s'executaran a petició de la persona responsable del seguiment del contracte, del Departament de Promoció i Suport de l'IMPD.

L'empresa adjudicatària s'obliga a aportar tota la informació i documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i l'avaluació del contracte quan l'IMPD ho determini.

8.2 Documentació a presentar

L'objectiu de la documentació a presentar és facilitar l'enteniment de l'evolució del servei i el seu seguiment detallat i rigorós, així com assegurar la transparència i la precisió en la gestió econòmica i administrativa. Aquests informes serveixen també com a base per realitzar les reunions de seguiment mensuals amb l'IMPD per realitzar el seguiment del servei i del contracte de licitació.

Els informes mensuals a lliurar son :

1. **Informe de seguiment del servei:** activitats realitzades durant el període, que ha d'incloure, entre d'altres, l'evolució de les fites recollides a la clàusula 4 (PS cedit, altes de contractes, contractes fora de termini, contractes impagats, atencions als domicilis, gestió d'incidències, serveis de transport, gestió de casos excepcionals, compres, activitats de difusió i dinamització, etc.).
2. **Informe de seguiment comptable:** informació econòmica detallada lliurant la liquidació comptable cada mes de la gestió de (resum d'ingressos nets per contracte finalitzat i per transport retorns de fiances i preus públics realitzats, etc.), informació que s'obté directament de l'aplicatiu del servei. Fer-la entrega durant els 10 primers dies del mes posterior al període de liquidació. Ha d'estar revisada i validada per evitar errors comptables.
3. **Actes recollint els acords de les reunions i coordinacions.**

Els informes s'han d'enviar a l'IMPD abans del dia 5 del mes següent. Les reunions de seguiment amb l'IMPD es realitzaran entre el dia 5 i el 10 del mes següent.

A gener següent de l'any finalitzat, s'ha de lliurar :

- **la Memòria d'activitat** del servei del BdM de l'any en curs, d'acord a les fites indicades a la clàusula 4 de l'actual plec tècnic i altres indicadors determinats per l'IMPD durant la vigència del contracte.
- **la Metodologia del servei del BdM actualitzada** amb els canvis acordats amb l'IMPD i incorporats durant l'any.
- **Actualització del manual de l'aplicatiu SIBdM.**
- **Els nous protocols** que s'hagin desenvolupat de forma acordada amb l'IMPD.

Aquests documents permeten recollir tota l'activitat i la evolució del servei durant l'any, i fer una revisió global del BdM, identificant àrees de millora i destacant èxits.



9. BENS I ESPAIS

L'equip del punt d'atenció realitza la seva activitat de manera presencial al mateix local on es fa la prestació del servei d'atenció al públic.

L'adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de tots els altres recursos materials necessaris per a l'execució de les seves tasques, excepte aquells que siguin proporcionats per l'Ajuntament.

9.1 Locals i mobiliari

En aquest punt d'atenció es disposa de tots els recursos materials essencials per garantir la prestació del servei, que inclou:

- Pagament mensual del lloguer del local, contracte entre l'IMPD i l'INCASOL
- Assegurança del local
- Mobiliari
- Estufes i ventiladors
- Neteja setmanal del local
- Servei d'alarma contra incendis
- Subministraments d'aigua i llum

9.2 Material informàtic

L'adjudicatària ha de garantir la dotació del hardware i el software necessari per la prestació del servei.

Des de l'IMPD s'ha proveït el BdM de:

- 3 ordinadors
- 2 impressores (una per l'Àrea d'Atenció al Públic i una per l'Àrea de Manteniment)

que poden ser utilitzats durant la prestació del servei.

El proveïdor que resulti adjudicatari del servei haurà de disposar de, com a mínim, 2 ordinadors que compleixin amb els següents requisits tècnics:

Ordinadors:

- 2 Processador d'almenys 4 nuclis (quad-core) amb una velocitat mínima de 2.0 GHz.
- Memòria RAM de 8 GB o superior.
- Disc dur SSD d'un mínim de 256 GB.
- Sistema operatiu Windows 10 o superior.

Paquet de programari:

Cada ordinador ha d'estar equipat amb el paquet de programari **Microsoft Office** o una solució ofimàtica equivalent que permeti l'ús de les funcionalitats següents:



- Processament de textos (Word o equivalent).
- Fulls de càlcul (Excel o equivalent).
- Creació de presentacions (PowerPoint o equivalent).

Altres requisits:

Els equips han d'estar totalment operatius i disponibles durant tot el període de prestació del servei, garantint el correcte funcionament i compatibilitat amb els sistemes del Banc del Moviment.

9.3. Aplicatiu informàtic - Software de gestió

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat garanteix el software de gestió, Sistema d'Informació del Banc del Moviment (SIBdM). L'aplicatiu és propietat de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, i l'adjudicatari ha de vetllar pel seu manteniment i desenvolupament.

Per conèixer les característiques principals de l'aplicatiu, l'IMPD facilita el document d'explicació del mateix i el contacte amb l'empresa informàtica que garanteix el seu manteniment i evolució fins a juny de 2025.

El software permet:

- Tenir la informació de les persones ateses i els seus contractes
- Tenir informació dels contractes de cessió i de donació de productes de suport
- Tenir informació de la gestió econòmica de les cessions d'ús dels productes de suport
- Seguiment de les enquestes de satisfacció del servei

L'IMPD pot accedir en temps real a l'aplicatiu per:

- Consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries.
- Fer consultes agregades i extreure informes predefinits.
- Verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei i al compliment dels estàndards de qualitat exigits en el present plec.

L'adjudicatària ha d'assumir, a compte de la licitació, el cost de:

- Serveis de hosting i de manteniment i evolutius de noves funcionalitats del software de gestió; entre elles el seguiment de les queixes, reclamacions i suggeriments. Les noves funcionalitats poden ser a demanda de l'empresa gestora i/o de l'IMPD.
- Formació per utilitzar l'aplicació als professionals del servei
- Formació per utilitzar l'aplicació al personal designat per l'Ajuntament de Barcelona que hagi de fer ús de l'aplicació. L'Ajuntament de Barcelona podrà sol·licitar en qualsevol moment noves sessions de formació per al nou personal que es vagi incorporant.
- Sistema de suport a la persona usuària i gestió d'incidències.



- La gestió de permisos d'accés.
- També actualitzarà el tutorial per explicar el funcionament de l'aplicació, que posarà a disposició de l'Ajuntament.

La informació relacionada amb els expedients que s'emmagatzemi en l'aplicació, haurà de ser sincronitzable, en el cas que l'Ajuntament de Barcelona requereixi la integració amb aplicacions corporatives municipals per assegurar la coherència de les dades, ja sigui amb una integració directa de les dues aplicacions a través de serveis web o una integració a nivell de dades a través de processos periòdics de regularització.

9.4 Comunicacions

L'IMPD garanteix i assumeix la contractació i despeses derivades de telèfons mòbils i correus corporatius per l'atenció a les persones usuàries del servei.

Disposa de dos correus electrònics corporatius:

- bancdelmoviment@bcn.cat
- atenciobancdelmoviment@bcn.cat

Disposa de 3 telèfons mòbils municipals:

- Un telèfon per al/la coordinador/a del servei amb el número 610.223.707
- Dos telèfons per a l'atenció al públic :
 - 667.402.345
 - 667.402.357

9.5 Bens materials

El BdM disposa dels següents bens materials:

- A- Les existències de productes de suports, que són propietat del BdM de l'IMPD. El Punt d'atenció ha de custodiar adequadament els PS.

Ha de disposar de l'inventari actualitzat al moment dels PS de que disposa el Punt d'Atenció. L'inventari del BdM s'allotja i es gestiona amb l'aplicatiu SIBDM, que permet identificar cada producte de suport, amb les seves característiques, ubicació i l'estat on es troba. El SIBDM permet fer la traçabilitat de cada producte, identificant els diferents estats de la seva vida útil.

- B- Les existència de eines i maquinària que formen part del Magatzem del BdM de l'IMPD.

Ha de disposar de l'inventari actualitzat al moment de les principals eines i maquinària de que disposa el punt d'atenció.

10. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat és el propietari de l'inventari de PS, del material informàtic, de les eines i que s'utilitza per la reparació i manteniment dels productes, i els que es vagin adquirint en el desenvolupament del present contracte.



**Ajuntament
de Barcelona**

Àrea de Drets socials, cooperació, salut i comunitat

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

Departament de Promoció i Suport

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'adjudicatari entrant disposarà d'un màxim de 15 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del Servei.

L'adjudicatari entrant i sortint hauran d'assumir la continuïtat del sistema d'informació SIBdM sense perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.

L'IMPD podrà exigir la finalització del contracte d'acord amb les clàusules de resolució de contracte que s'estableixin al Plec de Condicions Administratives Particulars.

Si es torna a convocar un nou procediment obert per a la gestió d'aquest servei un cop finalitzat el present contracte i, si és el cas, la corresponent pròrroga, i en el cas que es doni la circumstància que l'adjudicació del nou contracte s'efectua a una altra empresa diferent de la que havia estat adjudicatària fins aquell moment, o el propi IMPD n'assumeix la gestió de forma directa, el contractista que finalitzi el contracte i la nova empresa adjudicatària o el propi IMPD realitzaran un traspàs de tota la informació que s'hagi generat en el temps de desenvolupament del contracte, del funcionament i organització dels serveis, així com de l'inventari de PS i d'eines i els catàlegs pertinents en el termini de quinze dies previs a l'inici de la nova prestació.

El Departament de Promoció i Suport de L'IMPD supervisarà i ordenarà aquest traspàs per tal que s'efectuï correctament.

A Barcelona, a data de signatura.

Vist i conforme,

Clara Santamaria Jordana

*Tècnica del Departament de Promoció i
Suport*

Marta Serra Yerro

Cap del Departament de Promoció i Suport