

**PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL
CONTRACTE DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA I SUPORT DEL
PROGRAMARI HUBSPOT PER L'EMPRESA DE PROMOCIÓ I
LOCALITZACIÓ INDUSTRIAL DE CATALUNYA, SA (Avançsa)**

EXPEDIENT: AVANÇSA-XX-2023

ÍNDIX

1. Objecte del Plec de Prescripcions Tècniques del Contracte	3
1.1 Definició del Plec de Prescripcions Tècniques del contracte	3
1.2 Objecte del contracte	3
1.3 Justificació de l'actuació	4
1.4 Condicions tècniques i descripció detallada del servei a contractar	4
1.4.1 Descripció de funcions	4
1.4.2 Tasques	5
1.4.3 Competències i equip assignat al projecte	5
2. Durada i execució del contracte	6
3. La prestació dels serveis	6
3.1 Planificació, direcció i seguiment dels serveis	7
3.2 Lloc i horari de la prestació d'execució del contracte	7
3.3 Suport tècnic i material	7
3.4 Execució defectuosa	8
4. Informació i col·laboració	8
5. Clàusula de confidencialitat	8
6. conflicte d'interessos	10

1. Objecte del Plec de Prescripcions Tècniques del Contracte

1.1 Definició del Plec de Prescripcions Tècniques del contracte

Les especificacions ressenyades en aquest document, a partir d'ara anomenat Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPTP), defineixen les condicions i criteris tècnics que han de regir i servir de base per a la prestació de serveis en l'execució de l'objecte de contractació definit en l'apartat 1.2 d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars.

1.2 Objecte del contracte

El present plec té per objecte fixar les especificacions tècniques particulars que han de regir per a la contractació de la prestació de serveis d'assistència i suport del programari *Customer Relationship Management* Hubspot que fa ús l'Empresa de Promoció i Localització Industrial de Catalunya, SA (en endavant, Avançsa)

L'objecte d'aquest contracte és proporcionar a Avançsa d'un servei d'assistència i suport en la millora continua del programari que ja està implantat i adequat als procediments de la companyia. Es tracta d'un servei expert que haurà d'atendre, guiar, dissenyar i executar les funcionalitats que ofereixi el programari, així com la gestió i l'adequació de les noves funcionalitats i integració que permeti una millor operativa a Avançsa.

Els serveis d'assistència i suport en la millora continua del programari objecte del contracte es descriu genèricament a continuació, amb efectes merament enunciatius i en cap cas limitadors.

- Serveis d'implantació de noves funcionalitats del programari Hubspot i els serveis relatius a l'ús de Hubspot que es requereixin Planificar, gestionar i créixer en els perfils a les xarxes socials
- Augment en l'eficiència en els processos de Vendes, Seguiment i Màrqueting
- Integració de funcionalitats amb el programari de SageX3

Aquest servei haurà de donar continuïtat, a la implementació realitzada a la societat des del 2022 quan es va determinar que la metodologia adequada per la gestió de clients, seguiment i dades la podia oferir un programari estàndard i que Hubspot responia a les necessitats d'Avançsa.

Avançsa disposa de les llicències de Sales Hub Pro i Marketing Starter actives, personalitzades i integrades en els processos diaris de l'entitat.

L'equip humà d'Avançsa, ha estat format i acompanyat en l'ús de l'eina de gestió, per tant es sent còmode en el seu ús diari.

Alguns dels elements que s'han personalitzat i són d'ús habitual són:

- *Pipelines* tant per l'acceptació de nous projectes a finançar com per portar la gestió dels venciments.
- Personalització de les propietats dels objectes: Contactes, Empreses i Negocis.
- Automatitzacions.

- Reporting.
- El mòdul de marketing, s'han iniciat la implementació

1.3 Justificació de l'actuació

Els objectius d'Avançsa requereixen de la gestió d'una cartera de participades, així com de la gestió d'un *dealflow* constant i actualitzat per fer el seguiment d'una manera col·laborativa entre l'equip d'Avançsa. El tipus de serveis professionals que ofereixen les consultories digitals o assimilats, ofereixen la qualitat i la polivalència en l'àmbit del sector digital que permetrà disposar d'un programari estàndard customitzat a les necessitats de la companyia.

1.4 Condicions tècniques i descripció detallada del servei a contractar

L'objectiu del servei és el de disposar d'un servei d'assistència que adequi un programari estàndard de CRM com és les Hubspot, a les necessitats i funcionalitats que es van detectant a Avançsa.

A continuació s'exposa l'abast dels treballs específics a realitzar en el desenvolupament de l'objecte de la contractació, detallant les funcions, tasques i competències que l'empresa haurà d'oferir.

1.4.1 Descripció de funcions

Aquest projecte tindrà els següents objectius:

- Pautar, influir i millorar, en la manera de captació i gestió de la cartera de clients.
- Incrementar la capacitat de gestionar proactivament els diferents processos de les funcionalitats, mitjançant la instauració de sistemes d'avisos i indicadors.
- Augmentar la capacitat d'explotació de la informació existent.
- Incrementar i treure millor profit de la capacitat funcional i tecnològica de Hubspot.
- Integrar les dades de clients amb els sistema de compatibilitat que en aquell moment disposi la companyia, previsiblement un Sage X3.
- Adaptació del sistema jerarquitzat d'accés a les dades, tot i gestionant la seguretat de la informació a través d'uns sistema d'autoritzacions d'accés a la informació.
- Identificar nous fluxos i tasques desenvolupades per Avançsa susceptibles d'automatitzar.
- Disposar d'eines per definir i desenvolupar un pla de millora continua i control de qualitat.
- Disposar de capacitat pe fer anàlisi, informes i reports (gràfics o llistats).
- Disposar d'un suport integral per fer ús d'una eina potent i senzilla per a la definició dels processos de comunicació (*workflows*) amb els usuaris.

1.4.2 Tasques

Les principals tasques a realitzar, de manera enunciativa i no limitativa, per part de l'empresa adjudicatària i, específicament, del professional que l'empresa adscrigui al projecte, seran:

- Donar continuïtat a la millora continua dels processos de negoci d'Avançsa via la personalització del CRM Hubspot
- Execució d'un procés de millora de processos periòdic. Notificant, entre altres, les novetats en la plataforma que poden impactar directament en l'eficiència dels processos existents.
- Revisió i millora, de les respostes automàtiques dels formularis web.
- Revisió i millora del *Pipeline* de projectes. Manteniment, afinament d'automatització de recordatoris al arribar a fites, etc.
- Revisió i millora del *Pipeline* de venciments. Per exemple: Integrar comptabilitat, per tal que tota la informació rellevant sigui a la fitxa de client. Traient partit de l'automatització i la integració.
- Millora de la gestió de les xarxes socials. Avançsa realitza comunicacions per cada projecte on inverteix. Realitza publicacions a xarxes socials, principalment a *twitter*, *linkedin*, i notes de premsa.
- Millora de la gestió de campanyes de marketing.
- Redissenyar el *Pipeline* de venciment per disposar d'un control més veraç i actualitzat al moment
- Millorar l'automatització de recordatoris per treure el màxim rendiment a les llicències actuals.
- Confeccionar la interoperabilitat amb el programari de comptabilitat, previsió Sage X3.
- Acompanyament i formació de l'equip humà actual i el que es vagi incorporant al projecte.
- Donar suport a l'equip humà d'Avançsa, resolent dubtes, incidències o realitzant càpsules formatives quan escaigui.

Aquestes tasques es podran es podran matisar, corregir, ampliar o proposar metodologies concretes per dur-les a terme, atès que l'objectiu és un servei integral del programari per poder incrementar l'eficiència en la gestió del *portfoli* de la companyia.

1.4.3 Competències i equip assignat al projecte

El desenvolupament d'aquestes funcions i tasques demanen d'un equip de treball multidisciplinari experimentat i competent en projectes d'estratègia de consultoria digital especialitzat en Hubspot.

És per aquesta exigència de dedicació directa i personal, Avançsa entén que cada empresa que es presenti haurà de presentar 4 persones com a mínim per a l'execució efectiva dels serveis, d'acord amb les característiques següents:

- **Un Consultor de desenvolupament**, l'empresa adjudicatària ha d'assignar-lo com la figura d'un responsable de projecte amb capacitat d'interlocució, que sigui el nexa permanent amb el personal d'Avançsa i que realitzi la coordinació, gestió

pressupostària i de recursos humans, suport primaris i validació de les tasques desenvolupades per l'equip de treball. Aquesta persona serà la interlocutora per a totes les comunicacions que Avançsa hagi de realitzar amb l'empresa adjudicatària, serà la responsable de la gestió integral i econòmica dels projectes, del manteniment dels documents de control i evolució del projecte que se'n poguessin derivar. Així mateix serà ha de posseir el coneixement certificat de HubSpot en totes les seves facetes (Marketing, Sales, Service, CMS, Operations), format en processos de negoci digital i entén cada un dels processos de negoci d'Avançsa. És l'encarregat de fer reunions periòdiques amb Avançsa, entendre cada un dels processos de negoci, i com aquests processos es suporten de HubSpot per ser més eficients i proporcionar una millor experiència d'ús tant a l'equip humà d'Avançsa com als clients. Una de les seves principals funcions és recomanar noves accions de millora en cada procés, per exemple en base manualitats identificades susceptibles de ser automatitzades, novetats en les funcions de HubSpot que poden millorar els processos d'Avançsa, millora en l'explotació de dades per ajudar a Avançsa aprendre millors decisions, entre altres. Es recolza en la resta de l'equip per executar les tasques de millora un cop siguin aprovades per Avançsa.

- **Un analista de sistemes Sales Hub**, serà l'expert en el mòdul de vendes de HubSpot. Especialment en la part d'automatització, i amb capacitat d'execució de les tasques suggerides pel Consultor.
- **Un analista de sistemes Marketing Hub**, serà l'expert en el mòdul de Marketing de HubSpot. Especialment en la part d'automatització i amb capacitat d'execució de les tasques suggerides pel Consultor.
- **Un analista de sistemes genèric**, serà un expert polivalent i amb capacitat d'execució de les tasques suggerides pel Consultor.

Qualsevol canvi de les persones que conformen l'equip de treball s'ha de comunicar a AVANÇSA per a la seva autorització prèvia.

El licitador no sol·licitarà cap remuneració addicional pels possibles canvis que poguessin donar-se pel que fa als membres de l'equip de treball.

2. Durada i execució del contracte

El contracte de prestació de serveis d'assistència i suport del programari *Customer Relationship Management* Hubspot que es formalitzi entre Avançsa i l'adjudicatari, estarà vigent des del dia 1 de gener de 2024 o si és més enllà des de la signatura fins el 31 de desembre de 2026, prorrogable un any addicional.

3. La prestació dels serveis

El contracte s'executarà amb subjecció al que preveuen els Plecs, d'acord amb les instruccions que, si escau, per a la seva interpretació donés al contractista l'òrgan de contractació.

L'execució del contracte es realitzarà a risc i ventura del contractista. El contractista serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i

serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueixin per Avançsa o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

Serà obligació del contractista indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte.

3.1 Planificació, direcció i seguiment dels serveis

Correspon a Avançsa la supervisió i direcció dels serveis aquí contemplats, així com proposar les modificacions convenients o, si escau, proposar la suspensió dels serveis si existís causa prou motivada.

Correspon a l'adjudicatari l'execució, direcció i coordinació directa dels professionals que realitzin la prestació de serveis. A aquest efecte, l'adjudicatari designarà el Consultor de desenvolupament, amb capacitat d'interlocució, que sigui el nexa permanent amb Avançsa i realitzi les funcions objecte del contracte d'Avançsa.

Avançsa comunicarà les directrius relatives a la supervisió general dels treballs objecte de la prestació dels serveis al responsable de projecte designat per l'adjudicatari.

Avançsa pot fixar totes les reunions periòdiques amb l'adjudicatari que estimi necessàries per tal de determinar, analitzar i valorar les incidències que, si escau, es produeixin en execució del contracte.

3.2 Lloc i horari de la prestació d'execució del contracte

Els treballs objecte de la prestació dels serveis aquí regulats es realitzaran, amb caràcter general, en les pròpies oficines de l'adjudicatari. L'adjudicatari organitzarà el seu horari de treball per adequar-se a les necessitats del servei de comunicació aquí requerit, d'acord amb els estàndards habituals en aquest tipus de serveis.

Eventualment, en determinades circumstàncies, quan a criteri d'Avançsa la urgència de la matèria així ho requereixi, l'adjudicatari haurà de tenir plena disponibilitat per atendre les seves peticions i sol·licituds, sense que en cap cas la realització de la feina fora de les seves oficines, de l'horari habitual o en dies festius suposi un augment del preu ofert per l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària garantirà la continuïtat i integritat del servei des de la data d'inici d'execució del contracte. Això vol dir que, durant aquest període, aquest servei no es pot interrompre. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària cobrir les eventuais baixes i substitucions, sense que la qualitat del servei se'n vegi afectada. Aquesta situació es pot produir fonamentalment per tres raons: baixes mèdiques, rotació dels professionals o manca de qualitat en la prestació del servei.

S'exigirà una dedicació personal i directa, tant en la interlocució com en l'execució.

3.3 Suport tècnic i material

L'adjudicatari haurà de proporcionar al seu personal el suport tècnic necessari per al desenvolupament de l'objecte del contracte. L'equipament tecnològic i informàtic i els

diferents instruments de treball necessaris per a la prestació dels serveis, així com les despeses de manteniment de l'esmentat material seran de compte de l'adjudicatari.

Cal tenir en compte que pel correcte desenvolupament de les tasques descrites en aquest plec, atesa la durada del contracte i l'exigència que algunes de les tasques representen per a l'equipament informàtic necessari, l'actualització d'aquest equipament informàtic -tant a nivell de maquinari com de programari- correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

A més, és desitjable que l'ordinador disposi de llicència de Microsoft Teams.

3.4 Execució defectuosa

En el cas de compliment defectuós de la prestació objecte del contracte o pel baix rendiment acordat, es requerirà la realització de les prestacions contractades i l'esmena dels defectes observats.

En el cas d'incompliment, per causa imputable al contractista, Avançsa, podrà refusar la prestació efectuada quedant exempta de l'obligació de pagament o amb el dret a la recuperació del preu ja satisfet.

4. Informació i col·laboració

L'actuació entre les parts es basarà en la mútua col·laboració, en el marc de la qual:

- A. Avançsa es compromet a facilitar tota la informació sigui requerida de manera raonable i, a col·laborar estretament amb aquesta entitat per a la seva òptima execució, així com a mantenir informat de qualsevol esdeveniment que AVANÇSA consideri rellevant en relació amb el mateix .
- B. L'adjudicatari es compromet a sol·licitar únicament la col·laboració i informació que siguin necessàries per a l'eficaz prestació dels seus serveis. Així mateix es compromet a sotmetre a l'autorització prèvia d'Avançsa qualsevol gestió que per la seva naturalesa hagi de ser coneguda per aquesta per ser convenient la seva conformitat per a la seva realització. Els recíprocs compromisos continguts en aquesta estipulació són considerats per les parts com a essencials per al compliment del contracte.

5. Clàusula de confidencialitat

- A. L'adjudicatari queda obligat a tractar de forma confidencial i reservada la informació rebuda, així com a tractar les dades conforme a les instruccions i condicions de seguretat que dicti el responsable del contracte.
- B. L'adjudicatari haurà de respectar el caràcter confidencial d'aquella informació a la qual tingui accés amb ocasió de l'execució del contracte a la qual se li hagi donat el referit caràcter o que, per la seva pròpia naturalesa, hagi de ser tractada

- com a tal i estarà obligat a guardar sigil indefinidament respecte a les dades o antecedents que, no sent públics o notoris, estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels quals tingui coneixement en ocasió del mateix, durant la vigència del contracte.
- C. L'adjudicatari no podrà utilitzar per a si ni proporcionar a tercers cap dada dels treballs contractats ni publicar, totalment o parcialment, el contingut dels mateixos sense autorització escrita de l'òrgan de contractació. L'adjudicatari adquireix, igualment, el compromís de la custòdia fidel i acurada de la documentació que se li lliuri per a la realització de la feina i, amb això, l'obligació que ni la documentació ni la informació que ella conté o a la qual accedeixi com a conseqüència del treball arribi, en cap cas, a poder de terceres persones. A la finalització del contracte haurà de retornar la documentació i informació que hagi rebut amb motiu del contracte, així com destruir qualsevol suport que contingui documentació o informació obtinguda o generada com a conseqüència de la prestació dels serveis.
 - D. Avançsa no podrà divulgar la informació facilitada pels empresaris que aquests hagin designat com a confidencial, caràcter que afecta, en particular, als secrets tècnics o comercials i als aspectes confidencials de les ofertes. A aquests efectes, el licitador podrà designar com a confidencials algun o alguns dels documents aportats, circumstància que haurà de reflectir clarament (sobreimpresa, al marge o de qualsevol altra forma) en el propi document assenyalat com a tal.
 - E. Com a efecte de l'adjudicació del present contracte, l'adjudicatari quedarà obligat al compliment del que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals
 - F. L'accés de l'adjudicatari a les dades de caràcter personal contingudes en els fitxers d'Avançsa per a la prestació del servei objecte del contracte, no tindrà la consideració legal de comunicació o cessió de dades a efectes de la LO, sinó d'accés per compte de tercers d'acord al que preveu l'article 12 de la LO. Pel que com a conseqüència, l'adjudicatari resta obligat específicament a:
 - a. Utilitzar les dades de caràcter personal a les quals tingués accessos per als exclusius fins de l'execució del present contracte.
 - b. Adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzativa necessàries establertes a la normativa de referència i desenvolupades reglamentàriament en el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la LOPD (RDLOPD), aplicant d'aquesta manera, les mesures de seguretat del nivell que corresponguin en funció del tipus de dades a tractar conforme al contingut de l'Article 81 del RDLOPD.
 - c. Mantenir la més absoluta confidencialitat sobre les dades personals a les quals pugui tenir accés per a la prestació objecte del contracte així com sobre els que resulten del seu tractament sigui quin sigui el suport en què s'han obtingut.
 - d. No comunicar o cedir les dades del fitxer a altres entitats, ni tan sols per la seva conservació, llevat que en el contracte de prestació de serveis es detall el contrari, en aquest cas, aquestes entitats es veuran sotmeses a les mateixes regles de protecció de dades i confidencialitat que l'Encarregat de Tractament.
 - e. Comunicar al personal, que pogués intervenir en qualsevol fase del tractament, el deure de guardar secret professional sobre les dades de

- caràcter personal que conegui o als quals tingui accés en execució del contracte, obligant-se d'igual manera a fer complir les mesures de seguretat.
- f. Destruir o tornar a Avançsa, d'acord les instruccions que al respecte es donin, un cop complerta la prestació contractual, les dades de caràcter personal eventualment tractats i els suports o documents en què constin els mateixos, sense conservar cap còpia d'aquells.
 - G. La infracció d'aquests deures per part de l'adjudicatari, serà qualificada com a greu i serà causa de resolució del contracte, sense perjudici de la responsabilitat d'índole civil, penal o administrativa que correspongui d'acord amb la legislació vigent, responent, en tot cas aquest, com responsable del fitxer, sobre els danys i perjudicis que en matèria de protecció de dades, es derivin de l'incompliment de les mateixes.
 - H. Aquestes obligacions que s'estenen durant l'execució del contracte, seguiran vigents una vegada que el contracte hagi finalitzat o hagi estat resolt.

6. Conflicte d'interessos

Basant-se en la informació de què disposa, l'adjudicatari manifestarà no trobar-se a la data del contracte en cap situació que directament o indirectament suposi risc de conflicte d'interès específic per al compliment del present contracte. En cas de dubte sobre la possible existència d'un conflicte d'interès, l'adjudicatari consultarà a AVANÇSA immediatament. Avançsa es reserva el dret de resoldre el contracte en qualsevol moment en què s'aprecii un risc rellevant de conflicte d'interès.

En aquest supòsit, Avançsa es reserva igualment l'opció de procedir al nomenament d'un nou servei de comunicació, a l'efecte de que es realitzin els serveis pendents.