

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ, MANTENIMENT I MILLORA CONTÍNUA **DELS AVANTATGES DEL CARNET JOVE**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Servei consistent en la gestió, manteniment, modificació i millora contínua dels avantatges del Carnet Jove, per tant; les relacions amb els col·laboradors actuals i potencials de Catalunya, gestió física i informatitzada de les dades i documentació, i anàlisi de la informació, a través del programa general de descomptes o amb la gestió del desplegament gradual del projecte Carnet Jove Local, que es desenvolupa en col·laboració amb els Ajuntaments/Consells Comarcals arreu de Catalunya.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

2.1 Aspectes generals

- A. Com a línia estratègica d'actuació, l'ACJ planteja la necessitat de realitzar un servei que doni continuïtat a un Pla de Gestió i Millora d'Avantatges del Carnet Jove amb la finalitat de continuar consolidant i impulsant el carnet, juntament amb tots els seus col·laboradors actuals i potencials, afegint noves actuacions, i destacant accions concretes enfocant a l'impuls social del Carnet Jove.
- B. El Projecte Carnet Jove Local es va desenvolupar per part de l'ACJ en la seva fase pilot durant els anys 2018 i 2019, amb l'objectiu d'impulsar territorialment el carnet a través dels Ajuntaments, vinculant-hi el seu vessant identitari. Posteriorment, després d'avaluar els resultats dels municipis inclosos a la fase pilot, i un cop passat el primer any de pandèmia, es va desplegar el carnet a d'altres territoris de Catalunya, incorporant el vessant comarcal en aquells indrets on els índexs de població són menors, col·laborant amb els Consells Comarcals com a actor principal, per desplegar el carnet comarcal en coordinació amb els Ajuntaments del seu territori.
- C. Els Ajuntaments/Consell Comarcals dels territoris on es desplega el Carnet Jove Local col·laboren en la millora i manteniment de l'oferta local d'avantatges a la seva població/comarca, gràcies a tenir un accés més directe i eficaç en la relació amb els possibles nous col·laboradors privats del municipi/comarca (empreses de serveis i comerços locals); la incorporació d'avantatges en serveis municipals i comarcals; i la promoció de l'expedició i l'ús del carnet en el dia a dia entre els joves de la seva població/comarca.

Com a línia estratègica d'actuació, l'ACJ planteja la necessitat de disposar d'un servei de suport per al desplegament del Carnet Jove local a Catalunya, tant en el seu vessant municipal, com comarcal, per donar resposta a les propostes de territorialització del carnet que els joves van traslladar entre els anys 2016 i 2017 a l'Acció Participativa que va tenir lloc en el marc de l'impuls social del carnet entre els titulars.

2.2 Objectius del servei

La finalitat del servei és consolidar un model de treball anual extern, coordinat i dirigit per l'Agència Catalana de Joventut conjuntament amb l'empresa adjudicatària (en aquelles necessitats requerides en el present document), concretament per l'Àrea de Carnet Jove, que té com a principal objectiu mantenir, impulsar i optimitzar el servei del Carnet Jove arreu de Catalunya, a través de dos models de gestió diferents i excloents en funció de si la població/comarca està o no adherida al Projecte Carnet Jove Local:

- A. La gestió, manteniment i millora contínua de tota la xarxa de descomptes i avantatges que ofereix a les persones joves a les poblacions de Catalunya no adherides al Projecte Carnet Jove Local en cap de les seves modalitats, ni municipal, ni comarcal.
- B. La gestió del suport al desplegament gradual del projecte Carnet Jove Local als municipis/comarques de Catalunya, excepte a la ciutat de Barcelona.

En tots dos models es plantegen els mateixos objectius de millora en el manteniment, impuls i optimització del servei del Carnet Jove, tant si les tasques anuals es desenvolupen íntegrament a través de l'empresa adjudicatària (model A), com si es fa de forma coordinada entre ACJ, Ajuntament/Consell Comarcal i adjudicatari (model B):

- A. La gestió, manteniment i millora contínua anual de tota la xarxa de descomptes i avantatges que el carnet ofereix a les persones joves a les poblacions de Catalunya no adherides al Projecte Carnet Jove Local**, projectant el carnet com un servei amb cada cop més valor, i adaptat a les noves necessitats dels joves catalans, la societat en general i de les línies d'actuació del Govern de la Generalitat de Catalunya marcades en el Pla Nacional de Joventut de Catalunya.

Les poblacions incloses en aquest model de gestió A aniran variant d'any en any, ja que disminuiran en funció del número de poblacions que es vagin incorporant al model de gestió B.

Els procediments a seguir pel correcte funcionament de l'actualització, manteniment dels descomptes i de les seves entitats, així com les dades que requereixen, seran establerts i lliurats per l'Agència Catalana de la Joventut.

Aquest document inicial es modelarà durant l'any en curs, en el cas de ser necessari i si les tasques així ho requereixen, es treballarà amb les persones destinades a les tasques d'aquest servei, per millorar i optimitzar al màxim els recursos dels que es disposin, la millora continuada de les accions i procediments que aquest document inclogui, i el seguiment i supervisió de les tasques que es detallen en aquest document.

S'adjunta Annex 1 i 2, com a manual bàsic de procediments del servei de gestió i manteniment d'avantatges del Carnet Jove.

Concretament, les tasques a realitzar anualment són:

- Manteniment i actualització continuada dels descomptes i avantatges, així com les dades de la pròpia entitat, fiscals i comercials, amb la gestió de les mateixes jurídicament correctes. Aquest manteniment i actualització ha de ratificar els contactes comercials d'ús intern de l'ACJ i l'actualització continuada de la informació detallada de l'oferta dels avantatges, dirigida a les persones joves titulars de Carnet Jove per la seva correcta comunicació a les persones joves titulars del Carnet Jove.
- Gestió dels col·laboradors: atenció permanent, contactes relacionals, telefònics, per correu electrònic, gestió d'altres, modificacions i baixes, tractament i resolució de necessitats i suggeriments, renovació de convenis, actualització de llistats d'establiments, imatges personalitzades per la difusió del descompte...
- Fidelització i implicació del col·laborador: comunicació bidireccional, informació necessària, obsequis, motivació, i garantir un nivell de satisfacció elevat. Promoció, increment de la notorietat i millora dels valors d'imatge del Carnet Jove i d'altres carnets de fidelització gestionats per l'ACJ, entre els col·laboradors, per aconseguir una implicació directa amb el servei.
- Millora quantitativa i qualitativa, a nivell local i d'abast en tot el territori, de l'oferta d'avantatges; permanents, temporals, Pack Jove i promocionals, amb increments de presència en determinats tipus de serveis i àmbits, amb equilibri territorial; tot plegat, prèviament definit estratègicament segons les prioritats de l'ACJ i les necessitats de les persones joves.
- Incrementar el valor del Carnet Jove per les persones joves i l'entorn: potenciar la presència de la imatge del Carnet Jove en els establiments i que s'incloguin en les pàgines webs de les entitats col·laboradores. Connexió i relació amb el món empresarial, detecció i adaptació a les noves tendències o necessitats...

B. La gestió anual del suport al desplegament gradual del projecte Carnet Jove Local a les poblacions/comarques de Catalunya (excepte a la ciutat de Barcelona).

Les tasques preparatòries d'incorporació d'un territori al Projecte Carnet Jove Local per part de l'ACJ s'inicien a principi de l'any natural en que té lloc el llançament públic i expedició del nou carnet local (el primer dia laborable d'octubre). La durada prevista per a la fase pilot dels nous carnets municipals/comarcals és de 15 mesos, des del mes d'octubre de cada any de vigència del contracte en que es produeix el llançament del carnet, fins al 31 de desembre de l'any següent, però una vegada finalitzada la fase preparatòria abans del llançament del carnet a l'octubre, es considera que la població/comarca ja està en marxa, i per aquest motiu, s'estableixen dos models d'intervenció diferents per part de l'empresa adjudicatària:

B.1. Suport a l'ACJ en les tasques preparatòries per a la incorporació i inici de la fase pilot de nous territoris al Projecte Carnet Jove Local.

B.2. Gestió dels municipis/comarques ja adherits al Projecte Carnet Jove Local que han superat satisfactòriament les tasques preparatòries prèvies a l'inici de la fase pilot, distingint les següents tipologies segons el període de gestió:

B.2.1. Amb les tasques de traspàs de la coordinació del carnet local al territori de l'ACJ a l'empresa adjudicatària, durant els mesos d'octubre a desembre posteriors al llançament del Carnet Jove local.

B.2.2. Amb la gestió integral del carnet a partir del mes de gener següent al llançament del carnet en aquelles poblacions/comarques que es troben en fase pilot, i també en aquells territoris que ja van superar la prova pilot i estan completament implementats. És a dir, en els anys naturals complets per tots els territoris en funcionament un cop iniciada l'expedició del carnet local.

El mes de gener de 2024, amb l'entrada en vigor del contracte, seran 22 les poblacions/comarques en marxa que es regiran pel model d'intervenció B.2., totes dintre de la tipologia B.2.2.

Pel que fa a la incorporació de municipis/comarques a la fase pilot B.1. a partir de l'any 2024, s'estableix una limitació de 10 nous territoris per any, que poden ser de tipus municipal o comarcal indistintament, exceptuant la ciutat de Barcelona. Per tant:

- El model B.2.1. tindrà com a màxim 10 nous territoris a l'octubre de 2024 i fins al desembre de 2024.
- El model B.2.2. tindrà com a màxim un increment de 10 nous territoris a partir del gener de 2025.

En tots dos models d'intervenció caldrà assegurar un servei personalitzat que atengui a les característiques pròpies de cada territori i a les seves necessitats i especificitats. Donada la multiplicitat d'àmbits que implica el servei, en algunes tasques l'empresa adjudicatària podrà establir, en consens amb l'ACJ, procediments de sistematització, però en d'altres hi caldrà dedicació personalitzada per cada carnet local.

B.1. Model d'intervenció per al suport a l'ACJ en les tasques preparatòries per a l'inici de la fase pilot de nous territoris al Projecte Carnet Jove Local. Els rols de cadascuna de les parts en aquest model són::

- Per part de l'ACJ: Liderar la gestió i coordinació de la implementació del Carnet Jove al municipi/comarca, en col·laboració amb l'Ajuntament/Consell Comarcal, mitjançant:
 - Gestió de l'acord polític i tècnic per al desplegament i implantació del carnet a la població/comarca, i formalització del mateix (incloent la incorporació del logotip de l'Ajuntament/Consell Comarcal al disseny del CJ Local)
 - Lideratge, coordinació i relació amb els Ajuntaments/Consells Comarcals per a establir les condicions de la col·laboració i formar als seus referents tècnics en tots els procediments necessaris per a la implementació del carnet local que venen donats des de l'operativa habitual de gestió del Carnet Jove establerta per l'ACJ, i que s'hauran de realitzar des de l'Ajuntament/Consell Comarcal. Aquests processos que haurà de dur a terme l'Ajuntament/Consell Comarcal, comporten en tots els casos un intercanvi d'informació, i en alguns casos requereixen la validació per ambdues parts (ACJ i Ajuntament/Consell Comarcal), i són:
 - Formalització de nous convenis de col·laboració amb les empreses i comerços locals.
 - Millora i manteniment de l'oferta actual d'avantatges de la població/comarca.
 - Incorporació d'avantatges en serveis municipals/comarcals i formalització de l'acord de col·laboració que regula la seva aplicació.
 - Promoció de l'expedició i l'ús del carnet en el dia a dia entre els joves de la seva població/comarca.
 - Difusió dels avantatges del carnet entre els titulars de la població/comarca, a través dels canals específics establerts a tal efecte, mitjançant la gestió de continguts del portal web del Carnet Jove del municipi/comarca i del butlletí electrònic específic que s'envia als joves titulars de la població/comarca. En aquest cas, els Ajuntaments/Consells Comarcals no implementen la difusió, però cal la seva col·laboració per consensuar quins són els avantatges de col·laboradors que es difonen en cada actualització del web i el

butlletí electrònic, així com per concretar i facilitar la informació i imatges sobre els temes locals d'interès pels joves que es volen incloure a l'apartat que el butlletí electrònic té habilitat com a canal d'entrada dels joves cap als serveis de l'Administració (T'interessa – Som Joves).

- Per part de l'adjudicatària: Suport sènior i operatiu a l'ACJ en el projecte:
 - Per a donar a conèixer als equips de treball de l'Ajuntament/Consell Comarcal implicats en el projecte tots els processos necessaris per al desenvolupament del mateix (tant pel que fa als processos necessaris per a la promoció a comerços, com per aquells que requereixen la promoció i difusió del carnet entre els joves).
 - Per a donar suport a l'Ajuntament/Consell Comarcal en la formalització de nous acords de col·laboració i el manteniment dels avantatges ja existents en el territori abans de l'inici de la prova pilot, i pel que fa al seguiment de resultats de la captació i manteniment d'avantatges de la població/comarca.***
 - Crear i dissenyar la plataforma per donar accés en línia a les enquestes de satisfacció pels col·laboradors locals, amb enllaços individualitzats i personalitzats per cada Carnet Jove Local (que l'Ajuntament/Consell Comarcal farà arribar al col·laborador). També processar les dades resultants de l'enquesta de satisfacció als col·laboradors locals que realitzin i enviïn els col·laboradors locals, i extreure els informes corresponents.
 - Crear els aplicatius de manteniment amb les dades de col·laboradors locals de cada territori que seran facilitades per l'ACJ.***
 - Responsable de la incorporació a la base de dades de col·laboradors del carnet de tota la informació relativa als col·laboradors del carnet local, concretament mitjançant:
 - Gestió en el BackOffice de col·laboradors de les altes/modificacions tractades per l'Ajuntament/Consell Comarcal amb les entitats col·laboradores. Aquestes altes o modificacions seran prèviament gestionades i tancades per l'Ajuntament/Consell Comarcal, i traslladades a l'empresa adjudicatària que farà una validació inicial de les dades incloses i del descompte facilitat previ a la validació definitiva i signatura del conveni de col·laboració corresponent per part de l'ACJ. Posteriorment, l'empresa adjudicatària farà la introducció de dades al BackOffice de col·laboradors, així com la devolució del conveni signat directament al col·laborador, i el seguiment amb l'Ajuntament/Consell Comarcal perquè aquest pugui fer arribar al col·laborador els materials i informacions estipulats en el

projecte en cada cas, ja sigui temporal, permanent o temporal-permanent. ***

- Escaneig i gestió de documentació de l'entitat i convenis i la seva pujada al BackOffice de col·laboradors. ***
- Gestió, manteniment i actualització de l'arxiu físic. ***

**** Les tasques contemplades en aquests punts enllacen amb el servei general de manteniment d'avantatges inclòs al punt A, dintre dels apartats a) de manteniment i contacte, i b) de gestió i fidelització.*

B.2. Model d'intervenció per a la coordinació del carnet en els municipis/comarques ja adherits al projecte Carnet Jove Local, i que han superat satisfactòriament les tasques preparatòries de la fase pilot (a partir del llançament del nou carnet local, a l'octubre), distingint segons els períodes:

B.2.1. Els mesos d'octubre a desembre posteriors a l'inici de l'expedició del carnet a l'octubre, i fins al desembre del mateix any. Els rols de cadascuna de les parts en aquest període són:

- Per part de l'ACJ:
 - Traspàs de la relació de l'Ajuntament/Consell Comarcal cap a l'empresa adjudicatària durant els tres últims mesos de l'any des del llançament del carnet.
 - A final d'any: Seguiment dels resultats del projecte a la població/comarca.
- Per part de l'adjudicatari:
 - Seguiment i suport sènior i operatiu amb l'Ajuntament/Consell Comarcal del carnet local en tots els vessants que comprèn la col·laboració des del moment del traspàs i fins a final de desembre.
 - Donar continuïtat i reforçar la informació que es facilita als equips de treball de l'Ajuntament/Consell Comarcal sobre els processos necessaris per al desenvolupament del projecte, així com el seguiment mensual de les accions realitzades (tant pel que fa als processos necessaris per a la promoció a comerços, com per aquells que requereixen la promoció i difusió del carnet entre els joves, incloent tant els avantatges locals, com les accions i propostes generals del Carnet Jove).

- Donar suport a l'Ajuntament/Consell Comarcal en la formalització de nous acords de col·laboració i el manteniment dels avantatges ja existents en el territori, i pel que fa al seguiment de resultats de la captació i manteniment d'avantatges de la població/comarca.***
- Gestionar i coordinar amb l'Ajuntament/Consell Comarcal els continguts mensuals a incloure al portal web del Carnet Jove del territori i al butlletí electrònic específic que s'envia als joves titulars del territori des del mateix moment del llançament del nou carnet local amb l'inici de la seva expedició, que ha d'enviar-se mensualment des del mes d'octubre de l'any en que s'inicia la fase pilot. També en l'edició d'aquests continguts a les corresponents plataformes de maquetació habilitades a tal efecte, així com en l'extracció i anàlisi de les dades estadístiques que aquestes proporcionen.
- Responsable de la incorporació a la base de dades de col·laboradors del carnet de tota la informació relativa als col·laboradors del carnet local, concretament mitjançant:
 - Gestió en el BackOffice de col·laboradors de les altes/modificacions tractades per l'Ajuntament/Consell Comarcal amb les entitats col·laboradores. Aquestes altes o modificacions seran prèviament gestionades i tancades per l'Ajuntament/Consell Comarcal, i traslladades a l'empresa adjudicatària que farà una validació inicial de les dades incloses i del descompte facilitat previ a la validació definitiva i signatura del conveni de col·laboració corresponent per part de l'ACJ. Posteriorment, l'empresa adjudicatària farà la introducció de dades al BackOffice de col·laboradors, així com la devolució del conveni signat directament al col·laborador, i el seguiment amb l'Ajuntament/Consell Comarcal perquè aquest pugui fer arribar al col·laborador els materials i informacions estipulats en el projecte en cada cas, ja sigui temporal, permanent o temporal-permanent.***
 - Escaneig i gestió de documentació de l'entitat i convenis i la seva pujada al BackOffice de col·laboradors. ***
 - Gestió, manteniment i actualització de l'arxiu físic. ***

*** Les tasques contemplades en aquests punts enllacen amb el servei general de manteniment d'avantatges inclòs al punt A, dintre dels apartats a) de manteniment i contacte, i b) de gestió i fidelització.

B.2.2. Les anualitats completes a partir del gener següent a l'inici de l'expedició del carnet local. Els rols de cadascuna de les parts en aquest període són:

- Per part de l'ACJ:
 - Durant tot l'any: Coordinació del Projecte Carnet Jove Local.
 - A final d'any: Seguiment dels resultats del projecte a la població/comarca.
- Per part de l'adjudicatari: Durant tot l'any, seguiment i suport sènior i operatiu amb l'Ajuntament/Consell Comarcal del carnet local en tots els vessants que comprèn la col·laboració des de l'inici d'un territori a la fase B.2.2, i preparació d'informes per al seguiment de resultats del projecte:
 - Donar continuïtat i reforçar la informació que es facilita als equips de treball de l'Ajuntament/Consell Comarcal sobre els processos necessaris per al desenvolupament del projecte, així com el seguiment mensual de les accions realitzades (tant pel que fa als processos necessaris per a la promoció a comerços, com per aquells que requereixen la promoció i difusió del carnet entre els joves, incloent tant els avantatges locals, com les accions i propostes generals del Carnet Jove).
 - Donar suport a l'Ajuntament/Consell Comarcal en la formalització de nous acords de col·laboració i el manteniment dels avantatges ja existents en el territori, i pel que fa al seguiment de resultats de la captació i manteniment d'avantatges de la població/comarca.***
 - Crear i dissenyar la plataforma per donar accés en línia a les enquestes de satisfacció pels col·laboradors locals, amb enllaços individualitzats i personalitzats per cada Carnet Jove Local (que l'Ajuntament/Consell Comarcal farà arribar al col·laborador). També processar les dades resultants de l'enquesta de satisfacció als col·laboradors locals que realitzin i enviïn els col·laboradors locals, i extreure els informes corresponents.***
 - Crear els aplicatius de manteniment amb les dades de col·laboradors locals de cada territori que seran facilitades per l'ACJ.***
 - Per a la gestió i coordinació amb l'Ajuntament/Consell Comarcal dels continguts mensuals a incloure al portal web del Carnet Jove del territori i del butlletí electrònic específic que s'envia als joves titulars del territori des del mateix moment del llançament del nou carnet local amb l'inici de la seva expedició, el primer dia laborable del mes d'octubre de l'any en que s'inicia la fase pilot. També en l'edició d'aquests continguts a les corresponents plataformes de maquetació

habilitades a tal efecte, així com en l'extracció i anàlisi de les dades estadístiques que aquestes proporcionen.

- Responsable de la incorporació a la base de dades de col·laboradors del carnet de tota la informació relativa als col·laboradors del carnet local, concretament mitjançant:
 - Gestió en el BackOffice de col·laboradors de les altes/modificacions tractades per l'Ajuntament/Consell Comarcal amb les entitats col·laboradores. Aquestes altes o modificacions seran prèviament gestionades i tancades per l'Ajuntament/Consell Comarcal, i traslladades a l'empresa adjudicatària que farà una validació inicial de les dades incloses i del descompte facilitat previ a la validació definitiva i signatura del conveni de col·laboració corresponent per part de l'ACJ. Posteriorment, l'empresa adjudicatària farà la introducció de dades al BackOffice de col·laboradors, així com la devolució del conveni signat directament al col·laborador, i el seguiment amb l'Ajuntament/Consell Comarcal perquè aquest pugui fer arribar al col·laborador els materials i informacions estipulats en el projecte en cada cas, ja sigui temporal, permanent o temporal-permanent. ***
 - Escaneig i gestió de documentació de l'entitat i convenis i la seva pujada al BackOffice de col·laboradors. ***
 - Gestió, manteniment i actualització de l'arxiu físic. ***

**** Les tasques contemplades en aquests punts enllacen amb el servei general de manteniment d'avantatges inclòs al punt A, dintre dels apartats a) de manteniment i contacte, i b) de gestió i fidelització.*

2.3 Condicions d'execució

A continuació es detallen les condicions d'execució del contracte tenint en compte els dos models de gestió anual esmentats anteriorment, A i B, observant que les tasques marcades amb *** en el model de gestió B s'inclouen en *el servei general de manteniment d'avantatges inclòs al punt A, dintre dels apartats a) de manteniment i contacte, i b) de gestió i fidelització.*

A. Desenvolupament per part de l'adjudicatari d'un Pla de Gestió, Manteniment i Millora dels Avantatges del Carnet Jove que ha d'incloure les següents tasques anuals:

a) MANTENIMENT I CONTACTE AMB ELS COL·LABORADORS:

- ◆ Programa anual permanent, permanent-temporal i temporal de contactes telefònics, per correu ordinari i correu electrònic, per garantir l'actualització de les dades corresponents a l'entitat col·laboradora. En el cas de entitats col·laboradores que ofereixen avantatges exclusivament a un municipi/comarca adherit al Projecte Carnet Jove Local, aquestes tasques seran realitzades per l'Ajuntament/Consell Comarcal, tal i com s'indica al model de gestió B, tant en la versió d'intervenció B.1. com B.2.
- ◆ Gestió en el BackOffice de col·laboradors de les altes/modificacions, així com el procés de renovació d'entitats col·laboradores, de dades, convenis, establiments, descomptes i documentació (en els dos models de gestió, A i B).
- ◆ Gestió de convenis, que inclou el compliment de dades de l'entitat i descompte/servei pactat, enviament, seguiment i signatura del conveni amb les dades corresponents de l'entitat, així com el descompte, ja sigui temporal, permanent o temporal-permanent, i imatges pròpies per l'APP i web lliurades per l'entitat col·laboradora. En el cas de les entitats col·laboradores que ofereixen avantatges exclusivament a un municipi/comarca adherit al Projecte Carnet Jove Local, aquesta gestió de l'adjudicatari no es realitzarà directament amb el col·laborador, sinó a través de l'Ajuntament/Consell Comarcal que assumeix les tasques de captació i manteniment dels avantatges de la seva població/comarca. En aquest cas, l'adjudicatari donarà suport a l'Ajuntament/Consell Comarcal en la formalització de nous acords de col·laboració i el manteniment dels avantatges ja existents en el territori abans de l'inici de la prova pilot, i pel que fa al seguiment de resultats de la captació i manteniment d'avantatges de la població/comarca. Escaneig i gestió de documentació de l'entitat i convenis i la seva pujada al BackOffice de col·laboradors (en els dos models de gestió, A i B).
- ◆ Gestió de l'enviament a les entitats col·laboradores, per plataformes eNotum i EACAT de la documentació digitalitzada dels convenis, cartes, fitxes distintives, logotip Carnet Jove en jpg... (en els dos models de gestió, A i B).
- ◆ Gestió de l'enviament per correu postal de l'obsequi, adhesius, etc... de documentació o material en format físic. En el cas de les entitats col·laboradores que ofereixen avantatges exclusivament a un municipi/comarca adherit al Projecte Carnet Jove Local, l'adjudicatari només enviarà el val obsequi, però el lliurament de l'adhesiu identificatiu al col·laboradors es gestionarà directament l'Ajuntament/Consell Comarcal.
- ◆ Gestió, manteniment i actualització de l'arxiu físic (en els dos models de gestió, A i B).
- ◆ Atenció telefònica, per correu electrònic i postal, amb una línia i adreces pròpies, adreçada exclusivament a l'atenció al Col·laborador. En el cas d'entitats col·laboradores que ofereixen avantatges exclusivament a un

municipi/comarca adherit al Projecte Carnet Jove Local, aquestes tasques seran realitzades per l'Ajuntament/Consell Comarcal, que tindrà habilitats els seus propis canals de contacte amb el col·laborador, tal i com marca el model de gestió B, tant en la versió d'intervenció B.1. com B.2.

b) GESTIÓ I FIDELITZACIÓ DELS COL·LABORADORS:

- ◆ Pla anual de gestió i relació amb els col·laboradors: comunicació bidireccional, implicació, generació de valor del servei del Carnet Jove. En el cas de entitats col·laboradores que ofereixen avantatges exclusivament a un municipi/comarca adherit al Projecte Carnet Jove Local, aquestes tasques seran realitzades per l'Ajuntament/Consell Comarcal, tal i com s'indica al model de gestió B, tant en la versió d'intervenció B.1. com B.2.
- ◆ Recull del nivell de satisfacció del col·laborador i propostes de necessitats, per assolir un nivell d'implicació i percepció de valor i sentiment de pertinença. En el cas d'entitats col·laboradores que ofereixen avantatges exclusivament a un municipi/comarca adherit al Projecte Carnet Jove Local, la tasca de recollida de la informació sobre el nivell de satisfacció del col·laborador serà realitzada per l'Ajuntament/Consell Comarcal, amb l'eina dissenyada i facilitada per l'adjudicatari a tal efecte. El mateix adjudicatari serà qui, com en la resta de col·laboradors que no corresponen a un municipi/comarca adherit al Projecte Carnet Jove Local, processarà les dades resultants i les analitzarà i informarà.

c) CAMPANYA D'ACTIVACIÓ PROMOCIONAL: Campanya anual per a l'Increment qualitatiu i quantitatiu del número d'avantatges a nivell geogràfic, amb contactes i captació de nous col·laboradors a través de campanyes d'activació promocional dirigides a àmbits d'interès concrets i d'impuls social, establerts conjuntament amb l'ACJ.

d) GESTIÓ I RELACIONS COMERCIALS AMB COL·LABORADORS PRIORITARIS POTENCIALS I ACTUALS: Pla anual de relacions i tasques comercials per establir noves col·laboracions amb grans entitats pel Carnet Jove i altres possibles carnets de fidelització gestionats per l'ACJ: avantatges permanents, promocionals i temporals. Establir contactes, negociació amb col·laboradors potencials, tancament d'acords... Realitzar tasques de prospecció de mercat, d'anàlisi de la competència, planificació de noves línies i oportunitats de millora... L'objectiu és establir una relació propera de màxim valor per ambdues parts i pels joves titulars. Tasques coordinades directament amb l'ACJ.

e) ANÀLISI I CONTROL DE RÀTIS I INDICADORS D'AVANTATGES: Creació d'un sistema anual de ràtis de quantitat, de qualitat i de presència del Carnet Jove, pel que fa a l'oferta d'avantatges, per tal de controlar periòdicament l'evolució dels indicadors, i detectar àrees de millora, correcció i actuació (en els dos models de gestió, A i B).

B. Desenvolupament per part de l'adjudicatari d'un Pla de Suport al Desplegament gradual del projecte Carnet Jove Local a les poblacions/comarques de Catalunya (excepte a la ciutat de Barcelona), que ha d'incloure les següents tasques anuals, tenint en compte els dos models d'intervenció diferents esmentats anteriorment.

B.1. Model d'intervenció per al suport a l'ACJ en les tasques preparatòries per a l'inici de la fase pilot de nous territoris al projecte Carnet Jove Local.

CONTACTE AMB ELS AJUNTAMENTS/CONSELLS COMARCALS PER A L'ESTABLIMENT DELS PROCESOS PEL LLANÇAMENT DEL CARNET JOVE A LA POBLACIÓ/COMARCA: Es donarà suport a l'ACJ per a les reunions i contactes amb els Ajuntaments/Consells Comarcals relatius a la formació i seguiment dels equips de treball referents del municipi. Poden ser reunions presencials, o bé contactes telefònics o per correu electrònic.

En funció de les diferents tasques, s'indica si la gestió és directa per part de l'empresa adjudicatària o si es realitza suport a l'ACJ, tenint en compte els diferents àmbits d'actuació:

- AVANTATGES DEL CARNET JOVE AL MUNICIPI/COMARCA:
 - Gestió de la formalització de nous convenis de col·laboració amb les empreses i comerços locals a través de l'Ajuntament/Consell Comarcal, i millora i manteniment de l'oferta actual d'avantatges de la població/comarca.***
 - Crear i dissenyar la plataforma per donar accés en línia a les enquestes de satisfacció pels col·laboradors locals, amb enllaços individualitzats i personalitzats per cada Carnet Jove Local (que l'Ajuntament/Consell Comarcal farà arribar al col·laborador). També processar les dades resultants de l'enquesta de satisfacció als col·laboradors locals que realitzin i enviïn els col·laboradors locals, i extreure els informes corresponents.***
 - Creació i gestió dels aplicatius de manteniment amb les dades de col·laboradors locals de cada territori que seran facilitades per l'ACJ.***
- INCORPORACIÓ D'AVANTATGES EN SERVEIS MUNICIPALS/COMARCALS: Suport a l'alta d'avantatges en serveis municipals/comarcals facilitats o bé co-organitzats per l'Ajuntament/Consell comarcal, mitjançant la gestió de la formalització de l'acord de col·laboració que regula la seva aplicació.
- PROMOCIÓ DE L'EXPEDICIÓ I L'ÚS DEL CARNET EN EL DIA A DIA ENTRE ELS JOVES DE LA POBLACIÓ/COMARCA: Suport a la promoció del carnet que inclou la campanya inicial de llançament i el seguiment de la promoció del carnet realitzada als mitjans de l'Ajuntament/Consell Comarcal en el dia a dia (espais digitals, mitjans de comunicació, xarxes socials...), per garantir el

correcte funcionament de la col·laboració ACJ-Ajuntament/Consell Comarcal i que la promoció del carnet s'està duent a terme de forma adequada.

- **DIFUSIÓ DELS AVANTATGES DEL CARNET LOCAL ENTRE ELS TITULARS DE LA POBLACIÓ/COMARCA:** Es realitza a través dels canals específics establerts a tal efecte, des de la data de llançament del carnet, mitjançant la gestió i edició per part de l'adjudicatari dels continguts del portal web del Carnet Jove del municipi/comarca i del butlletí electrònic específic que s'envia als joves titulars de la població/comarca. Es requereix en aquest sentit que l'empresa adjudicatària contacti amb els Ajuntaments/Consells Comarcals per consensuar els continguts que es difonen mensualment al portal web i al butlletí municipal/comarcal des del llançament del carnet local, i faci l'edició i maquetació manual d'aquests elements de difusió. Les tasques d'edició i maquetat inclouen l'edició de textos i l'adaptació d'imatges, i la validació final, abans que l'adjudicatari pugui procedir a la publicació (en el cas del portal web), o enviament (en el cas del butlletí electrònic), es realitzarà des de l'ACJ. Posterior a l'enviament, també es realitzarà l'extracció i anàlisi de les dades estadístiques corresponents a la tramesa del butlletí electrònic (número de destinataris, obertures, clics...).
- **RELACIONS COMERCIALS AMB COL·LABORADORS D'INTERÈS PER LA POBLACIÓ/COMARCA QUE EXCEDEIXEN L'ÀMBIT MUNICIPAL/COMARCAL:** Per col·laboracions suggerides per l'Ajuntament/Consell Comarcal, però que no han de ser tractades directament per ell, en superar l'àmbit d'actuació del col·laborador l'abast local.
En aquest cas, en què els col·laboradors actuen en municipis propers a la població/comarca en qüestió, o bé a Catalunya, els contactes es duren a terme des de l'ACJ amb el possible suport de l'adjudicatari.
- **MANTENIMENT I ALTA DELS ACORDS DE COL·LABORACIÓ DE LA POBLACIÓ/COMARCA GESTIONATS I TRAMITATS A TRAVÉS DE L'AJUNTAMENT/CONSELL COMARCAL:** Responsable de la incorporació a la base de dades de col·laboradors del carnet de tota la informació relativa als col·laboradors del carnet local tramitats per l'Ajuntament/Consell Comarcal, concretament mitjançant:
 - Gestió del procediment de validació de l'acord seguint els criteris de descompte real i de la documentació necessària per donar validesa jurídica a la col·laboració, que en cas de dubte es validarà de forma definitiva i consensuada amb l'ACJ.***
 - Gestió en el BackOffice de col·laboradors de les altes/modificacions tractades per l'Ajuntament/Consell Comarcal amb les entitats col·laboradores:
 - Introducció de dades al BackOffice de col·laboradors, així com el seguiment de la devolució del conveni directament al col·laborador, i el seguiment amb l'Ajuntament/Consell Comarcal perquè aquest

pugui fer arribar al col·laborador els materials i informacions estipulats en el projecte en cada cas (adhesiu identificador pel comerç, fitxa identificativa, pòster promocional de llançament...), ja sigui el descompte de tipus temporal, permanent o temporal-permanent. ***

- Escaneig i gestió de documentació de l'entitat i convenis i la seva pujada al BackOffice de col·laboradors (incloent enquestes de satisfacció gestionades per l'Ajuntament/Consell Comarcal). ***
- Gestió, manteniment i actualització de l'arxiu físic. ***
- Seguiment de resultats de la captació i manteniment d'avantatges de la població/comarca, mitjançant l'anàlisi i control de ratis i indicadors d'avantatges que permetin controlar periòdicament l'evolució, i detectar àrees de millora, correcció i actuació. ***

*** Les tasques contemplades en aquests punts enllacen amb el servei general de manteniment d'avantatges inclòs al punt A, dintre dels apartats a) de manteniment i contacte, b) de gestió i fidelització, i e) d'anàlisi i control de ratis i indicadors.

B.2. Model d'intervenció per a la coordinació i gestió del carnet en els municipis/comarques que han passat la fase preparatòria del projecte Carnet Jove Local, distingint segons els dos períodes diferenciats i descrits anteriorment en aquests plecs:

B.2.1. En aquest període del model d'intervenció B.2, l'ACJ realitzarà progressivament el traspàs del contacte amb els Ajuntaments/Consell Comarcals a l'empresa adjudicatària per al seguiment dels processos establerts per al desenvolupament del carnet a la població/comarca, amb mínim d'una reunió presencial de traspàs i els contactes de seguiment necessaris amb els equips de treball referents del municipi/comarca, per gestionar i donar recolzament als ens locals en els diferents àmbits d'actuació del projecte:

- PROMOCIÓ DE L'EXPEDICIÓ I L'ÚS DEL CARNET EN EL DIA A DIA ENTRE ELS JOVES DE LA POBLACIÓ/COMARCA: Promoció del carnet que inclou la campanya anual de promoció del carnet entre els joves, així com la comunicació periòdica de les accions, serveis o propostes generals del carnet que l'ACJ consideri convenient, perquè aquests puguin difondre-les entre els joves del seu territori. També el seguiment de la promoció del carnet realitzada als mitjans de l'Ajuntament/Consell Comarcal en el dia a dia (espais digitals, mitjans de comunicació, xarxes socials...), per garantir el correcte funcionament de la col·laboració ACJ-Ajuntament/Consell Comarcal i que la promoció del carnet s'està duent a terme de forma adequada, i en cas contrari, detectar àrees de millora, correcció i actuació,

que podran ser d'aplicació des del seu propi abast, o bé involucrant l'ACJ. L'ACJ requerirà a l'empresa adjudicatària un informe mensual per cada població/comarca en el que es detallin les accions de seguiment realitzades, especificant la difusió realitzada als mitjans propis de l'Ajuntament/Consell Comarcal, incloent xarxes socials.

- DIFUSIÓ DELS AVANTATGES DEL CARNET LOCAL ENTRE ELS TITULARS DE LA POBLACIÓ/COMARCA: Es realitza per part de l'adjudicatària a través dels canals específics establerts a tal efecte per l'ACJ (portal web del carnet local i butlletí electrònic específic que s'envia als titulars de la població/comarca), mitjançant la coordinació amb l'Ajuntament/Consell Comarcal dels continguts (tant de col·laboradors locals destacats, com de l'apartat "T'interessa – Som Joves"), i l'edició i maquetat manual d'aquests elements de difusió. Les tasques d'edició i maquetat inclouen l'edició de textos i l'adaptació d'imatges, i la validació final, abans que l'adjudicatari pugui procedir a la publicació (en el cas del portal web), o enviament (en el cas del butlletí electrònic), que es realitzarà des de l'ACJ. Posteriorment a l'enviament, també es realitzarà l'extracció i anàlisi de les dades estadístiques corresponents a la tramesa del butlletí electrònic (destinatariis, obertures, clics...). Cal assenyalar que tot i que els butlletins i webs seran operatius a partir de l'octubre, les tasques preparatòries per a la sortida d'aquests mitjans es realitzaran ja al mes de setembre.
- ACTUALITZACIÓ I MANTENIMENT D'AVANTATGES EN SERVEIS MUNICIPALS/COMARCALS: Per incorporar i actualitzar els avantatges en serveis municipals/comarcals facilitats directament o bé co-organitzats per l'Ajuntament/Consell Comarcal, i formalització de l'acord de col·laboració que regula la seva aplicació, així com facilitar les eines perquè l'Ajuntament/Consell Comarcal pugui realitzar tant l'actualització de dades de col·laboradors com l'enquesta de satisfacció.***
- MANTENIMENT I ALTA DELS ACORDS DE COL·LABORACIÓ DE LA POBLACIÓ/COMARCA GESTIONATS I TRAMITATS A TRAVÉS DE L'AJUNTAMENT/CONSELL COMARCAL: Mitjançant la formalització de nous convenis de col·laboració amb les empreses i comerços locals, i millora i manteniment de l'oferta actual d'avantatges de la població/comarca a través de l'Ajuntament/Consell Comarcal, amb la incorporació a la base de dades de col·laboradors del carnet de tota la informació relativa als col·laboradors del carnet local que han estat tramitats per l'Ajuntament/Consell Comarcal, concretament mitjançant:
 - Gestió del procediment de validació de l'acord seguint els criteris de descompte real i de la documentació necessària per donar validesa jurídica a la col·laboració.***

- Gestió en el BackOffice de col·laboradors de les altes/modificacions tractades per l'Ajuntament/Consell Comarcal amb les entitats col·laboradores:
- Introducció de dades al BackOffice de col·laboradors, així com la devolució del conveni directament al col·laborador, i el seguiment amb l'Ajuntament/Consell Comarcal perquè aquest pugui fer arribar al col·laborador els materials i informacions estipulats en el projecte en cada cas (adhesius identificatius pels comerços, fitxes identificatives de titulars, pòsters promocionals...), ja sigui temporal, permanent o temporal-permanent. ***Escaneig i gestió de documentació de l'entitat i convenis i la seva pujada al BackOffice de col·laboradors (incloent enquestes de satisfacció gestionades per l'Ajuntament/Consell Comarcal). ***
- Gestió, manteniment i actualització de l'arxiu físic. ***
- Seguiment de resultats de la captació i manteniment d'avantatges de la població/comarca, mitjançant l'anàlisi i control de ratis i indicadors d'avantatges que permetin controlar periòdicament l'evolució, i detectar àrees de millora, correcció i actuació. ***

**** Les tasques contemplades en aquests punts enllacen amb el servei general de manteniment d'avantatges inclòs al punt A, dintre dels apartats a) de manteniment i contacte, b) de gestió i fidelització, i e) d'anàlisi i control de ratis i indicadors.*

B.2.2. En aquest període del model d'intervenció B.2, l'ACJ coordinarà la relació de l'Ajuntament/Consell Comarcal amb l'empresa adjudicatària i farà el seguiment dels resultats anuals del projecte a la població/comarca, però totes les accions seran assumides íntegrament des de l'empresa adjudicatària amb el rol de gestors:

- CONTACTE AMB ELS AJUNTAMENTS/CONSELLS COMARCALS PER AL SEGUIMENT DELS PROCESOS ESTABLERTS PER AL DESENVOLUPAMENT DEL CARNET JOVE A LA POBLACIÓ/COMARCA: Reunions i contactes de seguiment amb els equips de treball referents del municipi/comarca (poden ser reunions presencials, o bé contactes telefònics o per correu electrònic), per gestionar i donar recolzament als àmbits d'actuació següents:
 - ACTUALITZACIÓ I MANTENIMENT D'AVANTATGES EN SERVEIS MUNICIPALS/COMARCALS: Per incorporar i actualitzar els avantatges en serveis municipals/comarcals facilitats directament o bé co-organitzats per l'Ajuntament/Consell Comarcal, i formalització de l'acord

de col·laboració que regula la seva aplicació, així com facilitar les eines perquè l'Ajuntament/Consell Comarcal pugui realitzar tant l'actualització de dades de col·laboradors com l'enquesta de satisfacció.***

- **PROMOCIÓ DE L'EXPEDICIÓ I L'ÚS DEL CARNET EN EL DIA A DIA ENTRE ELS JOVES DE LA POBLACIÓ/COMARCA:** Promoció del carnet que inclou la campanya anual de promoció del carnet entre els joves, així com la comunicació periòdica de les accions, serveis o propostes generals del carnet que l'ACJ consideri convenient, perquè aquests puguin difondre-les entre els joves del seu territori. També el seguiment de la promoció del carnet realitzada als mitjans de l'Ajuntament/Consell Comarcal en el dia a dia (espais digitals, mitjans de comunicació, xarxes socials...), per garantir el correcte funcionament de la col·laboració ACJ-Ajuntament/Consell Comarcal i que la promoció del carnet s'està duent a terme de forma adequada, i en cas contrari, detectar àrees de millora, correcció i actuació, que podran ser d'aplicació des del seu propi abast, o bé involucrant l'ACJ. L'ACJ requerirà a l'empresa adjudicatària un informe mensual per cada població/comarca en el que es detallin les accions de seguiment realitzades, especificant la difusió realitzada als mitjans propis de l'Ajuntament/Consell Comarcal, incloent xarxes socials.
- **DIFUSIÓ DELS AVANTATGES DEL CARNET LOCAL ENTRE ELS TITULARS DE LA POBLACIÓ/COMARCA:** Es realitza per part de l'adjudicatària a través dels canals específics establerts a tal efecte per l'ACJ (portal web del carnet local i butlletí electrònic específic que s'envia als titulars de la població/comarca), mitjançant la coordinació amb l'Ajuntament/Consell Comarcal dels continguts (tant de col·laboradors locals destacats, com de l'apartat "T'interessa – Som Joves"), i l'edició i maquetat manual d'aquests elements de difusió. Les tasques d'edició i maquetat inclouen l'edició de textos i l'adaptació d'imatges, i la validació final, abans que l'adjudicatari pugui procedir a la publicació (en el cas del portal web), o enviament (en el cas del butlletí electrònic), que es realitzarà des de l'ACJ. Posteriorment a l'enviament, també es realitzarà l'extracció i anàlisi de les dades estadístiques corresponents a la tramesa del butlletí electrònic (destinatari, obertures, clics...).
- **RELACIONS COMERCIALS AMB COL·LABORADORS D'INTERÈS PER LA POBLACIÓ/COMARCA QUE EXCEDEIXEN L'ÀMBIT MUNICIPAL/COMARCAL:** Per col·laboracions suggerides per l'Ajuntament/Consell Comarcal, però que no han de ser tractades directament per ell, en superar l'àmbit d'actuació del col·laborador l'abast local. En aquest cas, en què els col·laboradors actuen en municipis propers a la població/comarca en qüestió o bé a Catalunya, l'ACJ

establirà si el contacte pot ser establert unilateralment per l'adjudicatari o bé conjuntament com a suport amb ACJ, o ACJ i Ajuntament/Consell Comarcal, en funció del tipus d'entitat.

- AVANTATGES DEL CARNET JOVE AL MUNICIPI/COMARCA AMB L'ALTA I MANTENIMENT DELS ACORDS DE COL·LABORACIÓ GESTIONATS I TRAMITATS A TRAVÉS DE L'AJUNTAMENT/CONSELL COMARCAL: Responsable del tràmit amb l'Ajuntament/Consell Comarcal i de la incorporació a la base de dades de col·laboradors del carnet de tota la informació relativa als col·laboradors del carnet local tramitats per l'Ajuntament/Consell Comarcal, concretament mitjançant:
 - Mitjancer per a la formalització de nous convenis de col·laboració amb les empreses i comerços locals, i millora i manteniment de l'oferta actual d'avantatges de la població/comarca a través de l'Ajuntament/Consell Comarcal.***
 - Crear i dissenyar la plataforma per donar accés en línia a les enquestes de satisfacció pels col·laboradors locals, amb enllaços individualitzats i personalitzats per cada Carnet Jove Local (que l'Ajuntament/Consell Comarcal farà arribar al col·laborador). També processar les dades resultants de l'enquesta de satisfacció als col·laboradors locals que realitzin i enviïn els col·laboradors locals, i extreure els informes corresponents.***
 - Creació i gestió dels aplicatius de manteniment amb les dades de col·laboradors locals de cada territori que seran facilitades per l'ACJ.***
 - Gestió del procediment de validació de l'acord seguint els criteris de descompte real i de la documentació necessària per donar validesa jurídica a la col·laboració.***
 - Gestió en el BackOffice de col·laboradors de les altes/modificacions tractades per l'Ajuntament/Consell Comarcal amb les entitats col·laboradores:
 - Introducció de dades al BackOffice de col·laboradors, així com la devolució del conveni directament al col·laborador, i el seguiment amb l'Ajuntament/Consell Comarcal perquè aquest pugui fer arribar al col·laborador els materials i informacions estipulats en el projecte en cada cas (adhesius identificatius pels comerços, fitxes identificatives de titulars, pòsters promocionals...), ja sigui temporal, permanent o temporal-permanent. ***
 - Escaneig i gestió de documentació de l'entitat i convenis i la seva pujada al BackOffice de col·laboradors (incloent enquestes de satisfacció gestionades per l'Ajuntament/Consell Comarcal). ***
 - Gestió, manteniment i actualització de l'arxiu físic. ***

- Seguiment de resultats de la captació i manteniment d'avantatges de la població/comarca, mitjançant l'anàlisi i control de ratis i indicadors d'avantatges que permetin controlar periòdicament l'evolució, i detectar àrees de millora, correcció i actuació. ***

**** Les tasques contemplades en aquests punts enllacen amb el servei general de manteniment d'avantatges inclòs al punt A, dintre dels apartats a) de manteniment i contacte, b) de gestió i fidelització, i e) d'anàlisi i control de ratis i indicadors.*

Les tasques incloses als models d'intervenció B.1. i B.2 dintre del model de gestió B, corresponent al Pla de Suport al Desplegament gradual del projecte Carnet Jove Local a Catalunya, requereixen una especialització diferent respecte a les que es desenvolupen al model de gestió A, corresponent al Pla de Gestió, Manteniment i Millora dels Avantatges del Carnet Jove. Per aquest motiu, cal que l'adjudicatari assigni dos equips de treball diferents per executar les tasques anuals relatives als models de gestió A i B, amb els perfils adequats en cada cas.

3. COMPROMISOS DE L'ACJ I DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

A continuació es detallen els compromisos d'ambdues parts tenint en compte els dos models de gestió esmentats anteriorment, A i B, en funció de si una població està o no adherida al Projecte Carnet Jove Local:

3.1 Compromisos de l'empresa adjudicatària

- A. Gestió, manteniment, modificació i millora contínua dels avantatges del Carnet Jove a les poblacions de Catalunya no adherides al Projecte Carnet Jove Local (ni en la seva modalitat municipal, ni comarcal***), per tant; les relacions amb els col·laboradors actuals i potencials d'aquestes poblacions de Catalunya, gestió física i informatitzada de les dades i documentació, i anàlisi de la informació.

**** Les tasques marcades que es contemplen en els següents punts enllacen amb el model de gestió B i es realitzaran també pels avantatges del Carnet Jove a les poblacions/comarques de Catalunya adherides al Projecte Carnet Jove Local.*

a) MANTENIMENT I CONTACTE AMB ELS COL·LABORADORS PERMANENTS

El primer element d'acció d'aquest servei és el disseny i execució d'un Pla anual pel Manteniment i de Contacte amb els col·laboradors permanents del Carnet Jove. Una de les principals necessitats d'aquest servei és el manteniment directe d'una relació continuada amb el col·laborador, per establir nivells elevats d'atenció i contacte, a través del telèfon, correu postal i correu electrònic. Control i actualització de les dades dels

mateixos col·laboradors, els seus punts de descompte i avantatges, ús i redempció dels descomptes, alta i/o la renovació dels convenis.

Les actuacions estaran enfocades a:

	COL·LABORADORS	ACTUACIÓ (adjudicatari)
Entitats Col·laboradores	<u>Número Total: 4.554 ⁽¹⁾ Entitats Locals i d'abast en tot el territori, amb convenis Permanents, Permanents-Temporals, Temporals i Pack Jove.</u> <u>Previsió de Convenis a gestionar durant l'exercici:</u> Mínim de contactes anuals a realitzar: ▪ 3.203 ⁽²⁾ contactes amb entitats locals (mínim 1 cop l'any) ▪ 200 contactes amb entitats de tractament trimestral (mínim 4 cops l'any) ▪ 150 Convenis Packs	- No visites presencials - Contactes telefònics/correu postal i correu electrònic. - Actualització de dades genèriques - Actualització d'establiments/punts de descompte - Gestió de convenis *** - Gestió de documentació *** - Potenciar presència de la imatge del Carnet Jove. - Gestió de reclamació d'imatges pròpies de l'entitat, per la comunicació al web carnetjove.cat

(1) Dada total d'entitats col·laboradores vigents amb data de la publicació d'aquest plec. Els números finals per l'any 2023 no variaran en més o menys del 20%.

(2) Les 1.229 entitats restants fins arribar al total de 4.554 entitats indicades corresponen a entitats locals que ofereixen avantatges exclusivament en un territori (ja sigui població o comarca) adherit al projecte Carnet Jove Local. Són 1.229 entitats de les quals són els Ajuntaments/Consells Comarcals col·laboradors els encarregats de realitzar el contacte mínim anual per al manteniment i actualització de dades. En aquests casos, la empresa adjudicatària realitzarà les tasques marcades al quadre amb ***. A mida que s'incorporin nous territoris al projecte Carnet Jove local, aquest número anirà creixent en detriment del número d'entitats en què el contacte i actualització es fa per part de l'empresa adjudicatària

Actuacions i tasques:

Elaboració i execució, prèvia aprovació per l'ACJ, d'un pla de contactes anual amb els col·laboradors: mínim d'un contacte a l'any i amb totes les entitats col·laboradores actives, a través de telèfon, correu electrònic i/o postal, així com un pla de contactes trimestral amb col·laboradors potencials, amb les mateixos requeriments anteriorment esmentats.

- Els contactes han de ser efectius (contacte útil). És necessari preveure i realitzar les gestions necessàries per a interlocutar amb una persona amb capacitat legal, de cada col·laborador, per desenvolupar les següents accions i objectius:

- Contacte i relació amb el col·laborador.
 - Missatge de valor promocional tenint en compte el sector i l'activitat del col·laborador, comarca i la dimensió de la població (actuacions del Carnet Jove, trobades, activitats...).
 - Actualització de totes les dades del col·laborador (descomptes, punts de descompte/establiments, telèfons, adreces, webs, dades de geolocalització, contacte comercial...). En general, totes les dades fiscals i comercials que l'adjudicatari haurà d'incloure al Back Office de Col·laboradors.
 - Captar les dades del web de l'entitat, correu electrònic i telèfon dels establiments/punts de descompte. Com a dada imprescindible (Geolocalització)
 - Sol·licitar a les entitats col·laboradores els logotips i imatges amb la mida establerta, i propis del seu comerç, per la correcta difusió i personalitzar el descompte de les entitats (Geolocalització)
 - Renovacions dels convenis de col·laboració permanents, temporals, permanents-temporals i del Pack Jove (complimentar dades, signatura i segell per part de la persona amb poders, fotocòpia del DNI del signant i fotocòpia de les escriptures...).
 - Previsió de convenis a gestionar durant l'exercici:
 - Convenis permanents: entre 480-500 unit.
 - Convenis temporals: entre 30-50 unit.
 - Convenis Permanents-Temporals: entre 20-40 unit.
 - Convenis Pack Jove: entre 150-180 unit
 - Escanejar convenis i documentació, i incloure-la en el BackOffice de Col·laboradors.***
 - Manteniment de l'arxiu físic amb la documentació requerida.***
 - Recollida del nivell de satisfacció, necessitats, suggeriments... (a través d'un qüestionari en línia).
 - Confirmar amb el Col·laborador que disposen de l'adhesiu del Carnet Jove, així com que garanteixin que es troba en un lloc visible de l'establiment.
 - Lliurament o tramesa del material promocional i distintiu, proporcionat per l'ACJ.***
 - Lliurament del conveni de col·laboració per tràmit eNotum o EACAT.***
- En el cas dels col·laboradors d'interès general pels joves i que disposen d'un número significatiu de punts de descompte, s'haurà de contactar amb ells trimestralment per actualitzar les dades dels establiments via telèfon i/o correu electrònic, sol·licitant els llistats actualitzats d'aquests punts. amb la informació actualitzada que ens remeti el col·laborador, caldrà fer el manteniment corresponent en el BackOffice de col·laboradors i arxivar en l'expedient físic ell llistat rebut per correu electrònic i/o correu postal.

- Tots els contactes i l'atenció, ja sigui per correu electrònic, correu postal o telefònica que s'estableixin amb les entitats col·laboradores s'han de fer en nom del Carnet Jove de la Generalitat de Catalunya, per les que s'estableix un protocol adequat que es determinarà amb l'ACJ.
- Davant d'una mortalitat (establiment que ha cessat la seva activitat) o d'una baixa, s'ha d'intentar substituir per un altre establiment en la mateixa zona, oferint la possibilitat de col·laborar amb el Carnet Jove, i fer el seguiment telefònic o per correu electrònic per garantir el tancament de la col·laboració.
- Línia d'atenció exclusiva pel col·laborador i en general a qualsevol persona/entitat interessada (inclosos els Ajuntaments/Consells Comarcals per a la gestió de la validació i formalització d'acords de col·laboració per a avantatges a les poblacions/comarques adherides al Projecte Carnet Jove Local), telefònica i per correu electrònic (de 9 a 14:00h i de 15 a 18:00h), per satisfer consultes, resoldre incidències, i captar necessitats/idees relacionades amb el programa. Fora de l'horari d'atenció i en períodes de vacances, s'ha de preveure un servei de contestador automàtic i resposta automàtica en la bústia de correu, informant de les dates en que no es podrà oferir el servei. Manteniment del compte de correu electrònic amb la mateixa finalitat anterior. Recollida i gestió de la documentació rebuda en l'Apartat de Correus del Carnet Jove, de les cartes franquejades en destí. (la contractació anual i l'abonament de les quotes de l'APC serà a càrrec de l'ACJ).
- En el propi protocol de manteniment de dades d'un col·laborador, també està establert el suport per l'obtenció de les imatges personalitzades del propi col·laborador, i incloure-les personalitzant el descompte de l'entitat i destacar aquest en la web carnetjove.cat. L'adjudicatari serà l'encarregat de sol·licitar la informació amb els criteris de la imatge i informació a destacar en el descompte, informació i imatges que es derivaran a l'ACJ per la seva gestió en la plataforma web.
- Davant la detecció d'una voluntat de baixa, caldrà fer una trucada per detectar el motiu i intentar evitar-la. En cas de baixa definitiva, abans de seguir amb el procediment es contactarà i informarà a l'ACJ. Un cop l'ACJ hagi valorat i confirmat l'acceptació de la Baixa, es gestionarà la signatura per part del col·laborador en el document de baixa establert, recollint els motius de baixa en cadascun dels casos. En el cas de que el col·laborador hagi informat de la seva baixa però es negui a signar el document pertinent, es procedirà a comunicar-li per escrit la seva baixa del programa. ***

En el cas de col·laboradors importants (empreses destacades al mercat, avantatges generals, avantatges molt valorats per les persones joves...), o en casos especials, no es tramitarà cap baixa directament, procedint a traspassar la situació i consensuar la gestió de la mateixa a l'ACJ.



- Davant la detecció d'una alta (substitució a través de la web, del contacte directe per correu ordinari, electrònic o telèfon...), es farà un contacte per formalitzar el conveni, recollir la documentació corresponent per l'alta, explicar els serveis disponibles i contraprestacions, sol·licitar les imatges per la difusió del seu descompte, així com lliurar tot el material promocional necessari i l'obsequi previst per als nous col·laboradors. Les col·laboracions han de complir els criteris mínims pel que fa a les condicions dels avantatges (descompte mínim, limitacions...), definit com a descompte real, recollit en el manual de procediments, que caldrà elaborar i revisar periòdicament en col·laboració amb l'ACJ.***
- Davant de nous col·laboradors, o els que ja ho siguin, interessats en oferir un servei de venda "en línia" a través de la seva pròpia web, caldrà coordinar l'alta de l'entitat i la gestió del conveni amb l'ACJ. L'adjudicatari avançarà la documentació tècnica que l'ACJ li ha facilitat, perquè li faci arribar a l'entitat col·laboradora interessada, i potenciar així la validació del titular en línia pel "servei webservice" de BBDD dels titulars del Carnet Jove. En aquesta línia, es preveu continuar el desenvolupament de campanyes informatives per la promoció d'aquest servei entre els col·laboradors. ***
- Preparació i seguiment dels convenis de col·laboració, de l'entitat col·laboradora que s'acceptin per incloure en el Pack Jove. L'ACJ farà arribar una fitxa validada, amb tota la informació de l'entitat i el descompte del Pack Jove tancat, per tal de facilitar que l'entitat adjudicatària pugui preparar el conveni de col·laboració corresponent, i realitzar així l'enviament per la seva signatura, així com el posterior seguiment pel seu tancament.
- Gestió de l'enviament i distribució de tot el material necessari pels col·laboradors, garantint la seva actualització (cartes, adhesius, fitxes distintives, obsequis, còpies de convenis físiques o digitals...). Previsió anual del material necessari a lliurar al col·laborador així com la col·laboració en la edició conjuntament amb l'ACJ.***
- Garantir que els col·laboradors col·loquin l'adhesiu del Carnet Jove en un lloc visible dels seus establiments, perquè les persones joves puguin identificar-lo correctament com a establiment col·laborador. Mitjançant els contactes telefònics, correu electrònic, butlletí electrònic, anàlisis d'estratègies...
- Renovació i actualització dels convenis de col·laboració i expedients pendents de signatura amb nom de l'ACJ (aproximadament un miler), o bé en el cas que hi hagin canvis que així ho originin, i/o recull de la documentació necessària en cada cas (DNI, escriptures...).
- Manteniment de l'arxiu físic, expedients dels col·laboradors, directament a les oficines de l'ACJ, seguint els procediments i protocols d'arxiu establerts per aquesta. Aquest arxiu està compost per convenis de col·laboració, per cada una de les entitats, junt

amb la documentació necessària per a la seva validesa jurídica. Tots els expedients han d'incloure els documents oficials (convenis, documentació...). ***

- Manteniment de l'arxiu digital que està incorporat en el BackOffice de col·laboradors, expedients dels col·laboradors, seguint els procediments i protocols d'arxiu establerts per aquesta. Aquest arxiu està compost per convenis de col·laboració, emails, fitxes de dades, documents d'identitat i poders legals de l'entitat, entre altres possibles. ***
- Els canvis, comunicats, informació i altres modificacions destacables en un col·laborador, i que puguin donar informació directa de l'entitat, quedarà registrada directament al BackOffice de col·laboradors en els apartats destinats per aquesta informació (observacions-manteniment anual), descartant totalment la possibilitat de deixar registrat en paper qualsevol tipus de canvi o informació referent a l'entitat col·laboradora. ***
- L'adjudicatari haurà de disposar d'una plataforma pròpia per la consulta de dades i informes d'empreses jurídiques, per tal de poder contrastar les dades de la persona signant i de l'empresa, exclusivament per consultar aquelles entitats que no enviïn els Poders Legals, i que ens permeti tancar els expedients físics en el termini intern estipulat, amb la documentació requerida jurídicament. ***
- Revisió i validació de tots els expedients de l'arxiu: ***
 - Dades correctes dels col·laboradors i establiments/punts de descompte.
 - Descompte vigent
 - Documentació pertinent
 - Expedient físic

Actualització de les dades dels col·laboradors i de les gestions realitzades, a través del BackOffice de col·laboradors propi de l'ACJ, segons els criteris i protocols de treball establerts en el Manual de Procediments. L'execució d'aquest servei es permet fer presencialment a les oficines de l'ACJ i a través de connexió al BackOffice, via web des de les oficines pròpies de l'adjudicatari, essent només necessari fer acte de presència a les oficines de Carnet Jove. S'estableix la visita presencial de l'adjudicatari a l'ACJ, mínim un cop cada quinze dies. Aquestes visites estan enfocades a gestionar possibles dubtes, consultes, correccions, signatura de convenis, gestió de documentació per escanejar (convenis i documentació), així com preparar i arxivar els expedients físics.

Els camps que conté el BackOffice per a cada col·laborador són un mínim de 100, tenint aquesta dada de referència per l'alta d'inici d'una entitat no existent en el BackOffice. L'actual programa de gestió és un programa actualitzat i adaptat a les necessitats pròpies del Carnet Jove, per la correcta administració i gestió de dades, convenis i documentació. La informació s'introduirà en català, castellà i anglès, amb la

correcció lingüística inclosa (descripció de l'avantatge a comunicar), servei de traducció i correcció a càrrec de l'adjudicatari.

- El programa de gestió permet pujar documentació (DNI del signant, escriptures, convenis escanejat, baixes,...) en un apartat específic de cada entitat, permetent així veure en la consulta de l'entitat tota la documentació que es guarda en l'expedient físic. Amb aquesta nova funcionalitat, progressivament s'haurà de guardar aquesta documentació de totes les entitats. No s'estableix un temps determinat per actualitzar aquesta documentació telemàticament, però sí que s'estableix que les entitats, que es tractin durant l'any, s'actualitzi i/o pugi al sistema aquesta documentació. ***
- L'ACJ establirà un procés que l'adjudicatari realitzarà per garantir la correcta introducció i manteniment de les dades de la BBDD de col·laboradors. *** Per exemple: Revisió qualitativa de les dades amb els següents processos:
 - Revisió dels registres individuals després de cada introducció al programa.
 - Revisió general de totes les dades cada tres mesos.
 - Revisions conjuntes amb l'ACJ cada tres mesos.
- Totes les dades i actualitzacions relacionades amb les entitats col·laboradores del Carnet Jove, han d'estar incloses únicament en el BackOffice de col·laboradors. En el cas que el desenvolupament propi dels processos originin altres documents o llistats paral·lels, aquests han de ser temporals, tenint sempre present que s'ha d'incloure tota la informació en el programa de gestió i havent de compartir si és requerit per l'ACJ, i un cop introduïts finalment destruir-los, per evitar confusió i/o duplicat en la documentació. ***
- Recull de la opinió dels col·laboradors: a través dels contactes telefònics es farà una recopilació d'informació del col·laborador, per conèixer les seves opinions, necessitats, suggeriments, preferències d'obsequis, d'activitats... Aquesta informació serà tractada amb resultats de forma qualitativa, en un informe a final de cada exercici. ***

b) FIDELITZACIÓ DELS COL·LABORADORS

La fidelització i implicació dels col·laboradors amb el servei del Carnet Jove ha de ser una finalitat i una peça bàsica en totes les accions del servei contractat: en els contactes telefònics, per correu ordinari i electrònic..., i en l'atenció permanent, amb capacitat de resolució de qualsevol dubte, consulta o necessitat.

El col·laborador ha de sentir que pertany a un programa de gran valor per les persones joves, i per la societat catalana en general, que cadascun d'ells forma una part molt important del projecte.

Les accions específiques anuals per a la gestió i fidelització del col·laborador són:

- Planificació i execució d'un pla de comunicacions i d'accions relacionals amb els col·laboradors, complementàries a les accions que es realitzin pel manteniment de l'apartat A. L'acció utilitzada en l'actualitat és l'enviament del Butlletí electrònic que s'enviarà amb una freqüència d'entre 2 i 4 cops l'any, determinant conjuntament els terminis concrets i els seus continguts, i adreçat exclusivament als col·laboradors de Carnet Jove. La línia general dels missatges ha de ser d'agraïment i motivació, informant de les accions que s'està fent per part del Carnet Jove al qual pertanyen, i oferir en aquestes comunicacions un obsequi exclusiu. Possibles mitjans a utilitzar: butlletins digitals periòdics, correu postal i electrònic... ***
- Captació de promocions per obsequiar als col·laboradors a incloure en cada un dels butlletins electrònics periòdics (ex: 2x1 a Port Aventura, 50% al FC Barcelona, 50% al teatre, 50% en esquí...).
- Anàlisi i valoració pel desenvolupament d'altres possibles actuacions.
- Realització d'un estudi de satisfacció dels col·laboradors ***: Realització i proposta d'un estudi quantitatiu de satisfacció dels col·laboradors, mitjançant enquestes en línia, amb un qüestionari estructurat d'una durada màxima 5 minuts, a una mostra estadísticament significativa de col·laboradors del Carnet Jove. L'objectiu és conèixer el grau de satisfacció del col·laborador vers el carnet en general i dels diferents aspectes, projectes i actuacions, i aportació de noves necessitats, elements de comunicació, i detecció d'idees i oportunitats. El disseny i composició de la mostra haurà de facilitar l'obtenció de resultats de les diferents àrees geogràfiques, tipologies de col·laboradors i àmbits de servei. Com a serveis d'aquesta acció s'han d'incloure:
 - Disseny i estudi: mostra, qüestionari, briefings...
 - Execució i supervisió de les enquestes dels col·laboradors en línia: creació i disseny de la plataforma, amb enllaços individualitzats i personalitzats tant per l'enquesta a col·laboradors amb establiments ubicats a municipis/comarques que no estan adherits a cap Carnet Jove Local, com per cadascun dels carnets locals despleats (tot i que en aquest últim cas, l'enviament de l'enllaç de l'enquesta al col·laborador anirà a càrrec de l'Ajuntament/Consell Comarcal corresponent). Tractament de les dades: gravació, codificació i explotació estadística.
 - Anàlisi de la informació, elaboració de l'Informe de Resultats, tant global com per cada Carnet Jove Local, i presentació a l'ACJ.

L'objectiu és garantir un rati de fidelització (baixes anuals respecte el total de col·laboradors del Carnet Jove) mínim del 85%.

- CAMPANYES D'ACTIVACIÓ PROMOCIONAL

Per assolir l'objectiu de mantenir l'oferta d'avantatges del Carnet Jove a nivell quantitatiu, i continuar la línia de creixement incrementant l'oferta qualitativament, cal captar nous col·laboradors pel Carnet Jove arreu de Catalunya, entre d'altres qüestions, perquè el propi pas dels temps comporta baixes d'empreses col·laboradores (tancament d'activitat, baixes voluntàries...).

La principal via per l'impuls i l'activació promocional del Carnet Jove, pel que fa a la incorporació de nous avantatges, ha d'estar orientada de manera molt específica i segmentada, dirigint l'actuació a sectors i àmbits molt concrets, per poder ser efectius, millorant qualitativament el conjunt d'avantatges més interessants per les persones joves i prioritaris per l'ACJ, i en aquestes accions s'han d'incloure Àmbits Socials, seguint la línia marcada per l'ACJ

Per tant, és necessària la planificació i realització d'una campanya anual específica d'activació promocional, la qual serà dissenyada en funció de les preferències i necessitats de les persones joves, i les prioritats de l'ACJ, en coordinació amb aquesta.

Aquesta campanya també ha de ser un dels elements clau per la generació de valor del Carnet Jove pel propi col·laborador, així com per als potencials, dintre dels diferents àmbits que s'activin en cada campanya.

Tenint en compte les noves propostes des de l'ACJ, en la que la participació de grups de joves, han traslladat la proposta d'ampliar en tot el que tingui a veure amb el comerç local i de proximitat. Es preveu la necessitat de rebre propostes i plantejament de les tasques d'apropament a tot aquest comerç transversal d'arreu de Catalunya, amb la intenció de fer proposta per formar part de l'oferta de descomptes del Carnet Jove i arribar a un objectiu segons les expectatives de les persones joves que són proactives i ajuden a millorar els avantatges i serveis més significatius pels nostres joves, ampliant els àmbits i les dimensions de l'acció d'activació descrita en els paràgrafs anteriors a aquest punt.

Fases de l'Actuació (per a la campanya anual):

- Actuació prèvia: Anàlisi previ, del grau de cobertura que té la oferta actual d'avantatges del CJ, del serveis considerats bàsics i/o estratègics per l'ACJ. Aquest anàlisi s'estructura en termes nacionals, per demarcació territorial i comarca.
- Definició dels àmbits i targetes on actuar, en funció de les necessitats de les persones joves i objectius del servei prèviament analitzades i amb l'ACJ. Se seleccionaran els sectors d'activitat, tipus de serveis, i/o un àmbit d'actuació geogràfica, específics, que seran objecte de l'actuació concreta a efectuar. El criteri prioritari per les campanyes

serà aconseguir cobrir aquells àmbits locals on hi hagi relativament menys presència d'avantatges relatius a tipus de serveis considerats bàsics pels joves. Caldrà fer una anàlisi prèvia de l'estat actual de cobertura, per marcar les prioritats de la campanya.

- Definició del disseny del missatge, i argumentaris específics en funció dels sectors i perfil definits de l'actuació. Assessorament i col·laboració en el disseny dels materials de comunicació de la campanya: fulletons específics (que continguin els missatges més adients), mailing (text del mailing a enviar en la campanya); definició de l'obsequi de benvinguda...; tot plegat, en coordinació i validació amb l'ACJ.
- Establiment de contactes relacionals amb els components principals d'aquells teixits sectorials per fer-los partícips com a multiplicadors de la campanya: associacions, gremis, premsa especialitzada, institucions i organismes... Es promourà la participació en actes, trobades, participació a fires del sector, comunicació a premsa especialitzada..., i entrar en contacte amb les empreses, ja siguin amb col·laboradors o potencials, als quals se'ls oferirà la possibilitat de col·laborar.
- Compra per part de l'empresa adjudicatària d'una base de dades comercials d'entitats potencialment col·laboradores que puguin oferir descomptes d'interès pels joves titulars del Carnet Jove, segons els àmbits definits, assegurant la qualitat de la base de dades i la màxima efectivitat de la campanya. El número total de registres de la base de dades pel mailing no ha de ser inferior a 10.000 entitats. La base de dades comprada per l'empresa adjudicatària ha d'estar actualitzada i complir indispensablement amb la legislació vigent. L'empresa adjudicatària utilitzarà aquesta base de dades per planificar i executar un mailing general amb l'objectiu de captar la col·laboració d'aquestes entitats.
- Preveure en la informació general els criteris mínims d'acceptació del descompte segons els serveis que s'incloguin en la captació, i puntualitzar les exclusions.
- L'enviament físic del mailing de captació es realitzarà en coordinació amb l'ACJ, qui serà l'encarregada de lliurar a l'empresa adjudicatària el material que s'hi ha d'adjuntar. En aquesta acció s'estableix incloure aquelles entitats que s'hagin contactat al llarg de l'any i fins el dia de la tramitació, i de les quals no s'ha acabat de formalitzar la col·laboració, per reactivar així el seu interès.
- Prospecció i seguiment telefònic de les entitats, per poder captar-les com a nous col·laboradors del Carnet Jove, utilitzant l'argumentari i protocols prèviament establerts.
- El seguiment telefònic estarà dirigit a aquelles entitats marcades conjuntament amb l'ACJ com a prioritàries, i que s'estima en una dimensió mínima demostrable de 300 entitats cada campanya anual, a més de les que es poden interessar a partir de la recepció del mailing. L'activació adreçada a aquelles necessitats que ens traslladen els

joves per potenciar els serveis/descomptes de proximitat en aquells àmbits potencials per les persones joves, el seguiment telefònic s'estima en 300 entitats.

- Gestionar les altes de les entitats que estiguin interessades i compleixin els requeriments establerts en el Manual de Procediments per formar part de la xarxa de col·laboradors: establiment de l'avantatge, complementació i signatura del conveni, recull i revisió de documentació, procés d'alta al programa informàtic, i enviament de l'obsequi de benvinguda juntament amb l'adhesiu que ha d'estar en un lloc visible de l'establiment...
- Es planificarà una comunicació complementària en aquells mitjans afins als que l'ACJ pugui accedir-hi, no només dins dels àmbits concrets d'actuació, sinó també a nivell general, per promocionar les actuacions i valors del Carnet Jove.
- Posada en marxa de la campanya d'Activació Promocional, establint un timing d'acord amb les necessitats de l'ACJ i de la idoneïtat per l'èxit de la mateixa.

Efectivitat anual de l'actuació:

Els resultats objectiu de la campanya anual adreçada a un mínim 10.000 entitats, s'han de situar en un mínim de 190 nous avantatges/descomptes dirigits als àmbits prioritaris. L'actuació no es donarà per finalitzada fins assolir l'objectiu mínim, donant continuïtat als contactes i actuacions. A més, es valorarà objectivament el compromís de l'increment d'aquesta xifra mínima anual de noves entitats col·laboradores, tenint en compte els criteris de valoració de les ofertes rebudes que es detallen al punt 8.

○ GESTIÓ I RELACIONS COMERCIALS AMB ENTITATS PRIORITÀRIES

Dintre del conjunt d'entitats col·laboradores actuals i potencials del Carnet Jove existeix el grup que denominem col·laboradors generals i temporals específics, com un segment destacat, amb perfils, avantatges i dinamisme que impacta directament en la percepció de valor, qualitat i utilitat per les persones joves respecte a la oferta d'avantatges del carnet.

Seguint el criteri de l'ACJ s'estableix potenciar els àmbits socials que siguin d'interès pel jove i que puguin garantir l'oferiment dels serveis socials més destacats que s'establiran i comunicaran un cop determinats per l'ACJ.

Aquestes entitats han de ser prioritàries i tenen unes necessitats d'impuls en el tractament i relació del Carnet amb elles, per poder maximitzar el valor de la relació de col·laboració per totes les parts, el jove i l'entitat.

En aquest sentit, dintre de la relació amb les entitats col·laboradores, es distingeixen les dues línies d'actuació que es detallen a continuació i que s'han de desenvolupar cada any:

Millorar anualment les relacions amb les entitats col·laboradores existents i captar-ne de noves:

- Entrar en contacte i captar com a nous col·laboradors un major nombre d'entitats que compleixin aquest perfil.
- Millorar i intensificar les relacions i avantatges amb les entitats que ja són col·laboradores: augmentar la qualitat i l'accessibilitat dels avantatges a les persones joves, establint promocions especials, potenciar el valor, millorar la proximitat en la relació.
- Desenvolupar els anàlisi i estudis de mercat necessaris per al desenvolupament dels objectius dels punts anteriors, i els avantatges d'interès general.

L'elaboració i desenvolupament d'un pla de treball anual en estreta coordinació amb l'ACJ, haurà d'incloure els següents serveis:

- Realització de tasques de prospecció de mercat, d'anàlisi de la competència, planificació de noves línies i oportunitats de millora dels avantatges actuals i de nous objectius.
- Elaboració conjunta amb l'ACJ d'un pla d'objectius i prioritats per assolir anualment (amb revisió periòdica): noves entitats a contactar, quin perfil, model de relació amb elles, proposta de col·laboració...
- Recerca de contactes amb les persones "clau", mirant d'establir canals de connexió i sinèrgia per facilitar al màxim l'accés a possibles col·laboracions amb aquestes entitats.
- Disseny i elaboració de documents específics de proposta de col·laboració per cadascun dels casos, amb l'objectiu de presentar el Carnet Jove proposant la col·laboració.
- Contactar per concertar visites/reunions de treball amb les entitats escollides. Realitzar les visites, amb l'ACJ, o no segons el cas, segons el protocol acordat. Seguiment del contacte per tancar l'acord de col·laboració a través del conveni jurídic, i establir el tipus de relació amb l'entitat, i coordinació amb l'ACJ per a la implementació dels acords previstos a nivell de difusió i d'altres aspectes.

Tots els acords hauran de ser revisats i validats per part de l'ACJ, considerant: ofertes comercials, altres avantatges, perfil del col·laborador, model de treball proposat, etc.

- Definició individual del model de treball i de relació per a cada entitat ja col·laboradora, definint els objectius d'actuació per cadascun dels casos.
- Valorar i establir l'inici de relacions a nivell general per a transmetre el nou model de treball.
- Promoure entre els col·laboradors actuals la realització de noves promocions, amb més avantatges, millores en l'accessibilitat de les persones joves..., que signifiquin millores del servei pels titulars.

Per desenvolupar correctament aquests serveis caldrà:

- Establir una visió general des del punt de vista comercial amb totes les actuacions del servei contractat en aquest plec (Manteniment, Fidelització, Activació Promocional i Ratis), amb l'objectiu d'orientar les accions i coordinacions al nivell que calgui en cada cas, en benefici dels objectius dels serveis.
- Preparar, elaborar i presentar informes de control de visites i contactes, periòdicament (mensualment, semestral i anualment), amb resultats; tan a nivell del nous col·laboradors com de les relacions per millorar els actuals.

Efectivitat anual de l'actuació:

1.1. L'objectiu de la campanya anual de captació de noves entitats s'ha de situar en un mínim de 24 noves entitats col·laboradores, d'un total d'entre 150 i 190 contactes amb que s'entri en relació completa a través de l'establiment d'una proposta. A més, es valorarà objectivament el compromís de l'increment d'aquesta xifra de noves entitats col·laboradores, tenint en compte els criteris de valoració de les ofertes rebudes que es detallen al punt 8.

1.2 Respecte les entitats ja col·laboradores, cada any es valorarà conjuntament amb l'ACJ la dimensió de cada contacte i el seu objectiu, ajustant-lo a la realitat, per originar un increment significatiu del valor de col·laboració (promocions, millores dels avantatges, millores de l'accessibilitat dels avantatges, manteniment de la relació...). En aquest cas, la renovació d'una col·laboració es comptabilitzarà amb mig punt a efectes d'assoliment de la xifra total marcada de 24 entitats col·laboradores.

- ANÀLISI I CONTROL DE RATIS I INDICADORS D'AVANTATGES

Per definició, els avantatges del Carnet Jove han de complir uns criteris de cobertura representativa a nivell geogràfic, de tipus de servei, i d'adaptació a les necessitats dels joves catalans permanentment.

En aquest sentit, es crearan un conjunt de ratis i indicadors, els quals serviran per s'hauran de lliurar en un informe mensual i un informe a final d'any per analitzar l'evolució i l'estat actual dels avantatges permanents existents, en relació amb els estudis d'opinió i necessitats de les persones joves.

Exemple: Punts de descompte per cada 1000 habitants joves, amb comparativa per comarca, àmbit territorial i per tipus de servei...

Metodologia i actuacions:

- Disseny dels indicadors de cobertura i representativitat, i aprovació per part de l'ACJ. ***
- Recopilació d'informació: avantatges actuals, estudis de necessitats dels joves, altres estadístiques... ***
- Anàlisi de la situació actual, per demarcació, per comarca, per tipus de servei... ***
- Establir ratis i intervals crítics. ***
- Conclusions: detecció de necessitats d'impuls del Carnet Jove en àmbits concrets, geogràficament, franja d'edat, índex de penetració... ***
- Es realitzarà un informe anual complet, i anàlisi parcial de situació cada 6 mesos. Les conclusions obtingudes han de permetre orientar actuacions durant l'any per millorar i corregir desviacions respecte els paràmetres de qualitat establerts conjuntament, i de les actuacions generals d'aquest plec. ***

B. Gestió del suport al desplegament gradual del projecte Carnet Jove Local a les poblacions/comarques de Catalunya, tenint en compte dos models d'intervenció diferents:

B.1. Model d'intervenció per al suport a l'ACJ en les tasques preparatòries per a la incorporació de nous territoris en la fase pilot del Projecte Carnet Jove Local.

B.2. Model d'intervenció per a la gestió del carnet per part de l'empresa adjudicatària en els territoris en què ja s'ha realitzat el llançament efectiu del carnet un cop superat el període preparatori de la fase pilot.



El primer element d'acció d'aquest servei és el disseny i execució d'un Pla per al suport al desplegament del Carnet Jove Local. Una de les principals necessitats d'aquest servei és el manteniment directe d'una relació continuada amb els Ajuntaments/Consells Comarcals, per establir nivells elevats d'atenció i contacte, a través de reunions, telèfon, correu postal o correu electrònic, que permetin fer un correcte seguiment de l'evolució del desplegament del carnet a la població/comarca en tots els seus àmbits d'actuació.

Les actuacions anuals estaran enfocades a:

Model d'intervenció	AJUNTAMENTS/CONSELLS COMARCALS	ACTUACIÓ (adjudicatari)
B1	Nº de municipis/comarques: S'estableix un increment màxim per any de 10 territoris (ja siguin poblacions o comarques) que s'incorporen al projecte. Introducció de nous col·laboradors de la població/comarca a la base de dades de col·laboradors del Carnet Jove: Tenint en compte l'experiència adquirida al pilotatge i durant el desplegament del projecte, es preveu multiplicar per 2,5 el número d'avantatges en cada població/comarca, tot i que aquests resultats poden ser superiors, ja que dependran de la campanya d'adhesió de nous col·laboradors realitzada per cada Ajuntament/Consell Comarcal. Número de contactes amb l'Ajuntament/Consell Comarcal: Cal donar suport a l'ACJ, tenint en compte que en aquesta primera fase de tasques preparatòries del pilotatge el pes del contacte i les reunions amb els Ajuntaments/Consells Comarcals el portarà l'ACJ. El número de contactes amb l'Ajuntament/Consell Comarcal és variable en funció de les necessitats de seguiment del municipi/comarca.	- Reunions presencials a l'Ajuntament/Consell Comarcal com a suport a l'ACJ, si s'escau - Seguiment del projecte a través de contactes telefònics/correu postal i correu electrònic com a suport a l'ACJ - Validació d'acords d'alta i manteniment de nous col·laboradors tramitats per l'Ajuntament/Consell Comarcal. - Gestió de la introducció dels acords de col·laboració al BackOffice de Col·laboradors - Gestió de documentació (retorn de convenis als col·laboradors i arxiu) - Creació i gestió dels aplicatius de manteniment amb les dades de col·laboradors actuals (que seran facilitades per l'ACJ), i disseny i edició de l'enquesta de satisfacció dels col·laboradors i de la plataforma per realitzar-la en línia. - Gestió i edició de web i butlletí electrònic del CJ de la població/comarca, i extracció d'estadístiques.
B.2. (inclou períodes B.1.1. i B.1.2)	Nº de municipis/comarques: Cada any s'afegiran els municipis que hagin superat els tres mesos següents al llançament del carnet que es realitza el primer dia laborable d'octubre, i que estan inclosos a la fase de pilotatge de l'any anterior descrita al model d'intervenció B1. Nº de contactes amb l'Ajuntament/Consell Comarcal: Caldrà fer els contactes efectius freqüents i necessaris per assolir els objectius de cadascun dels àmbits d'actuació del carnet (seguiment	- Reunions presencials amb els Ajuntaments/Consells Comarcals. - Seguiment del projecte a través de contactes telefònics/correu postal i correu electrònic en l'àmbit de la captació i manteniment de col·laboradors a la població/comarca. - Cerca i seguiment de les accions de difusió entre els joves realitzades per l'Ajuntament/Consell Comarcal (mitjans digitals i xarxes socials de l'Ajuntament/Consell Comarcal, anuncis...) i accions per millorar o corregir possibles



	promoció a comerços, seguiment promoció a joves i seguiment per a l'actualització dels mitjans de difusió del CJ local (web i butlletí electrònic). A més, també s'estableix una atenció continuada per resoldre els dubtes o consultes que puguin fer els tècnics referents de l'Ajuntament/Consell Comarcal pel que fa a la gestió del CJ en el seu dia a dia en tots els àmbits.	mancances. - Validació d'acords d'alta i manteniment de nous col·laboradors tramitats per l'Ajuntament/Consell Comarcal. - Gestió de la introducció dels acords de col·laboració al BackOffice de Col·laboradors - Gestió de documentació (retorn de convenis als col·laboradors i arxiu) - Creació i gestió dels aplicatius de manteniment amb les dades de col·laboradors actuals (que seran facilitades per l'ACJ), i disseny i edició de l'enquesta de satisfacció dels col·laboradors i de la plataforma per realitzar-la en línia. Gestió i edició de web i butlletí electrònic del CJ de la població/comarca (amb validació final de la publicació o enviament per part de l'ACJ), i extracció d'estadístiques.
--	--	---

Tot i que es preveu que l'expertesa que adquireix tant l'adjudicatari com l'Ajuntament/Consell Comarcal al llarg del projecte impliqui una disminució efectiva d'hores de dedicació als contactes amb l'Ajuntament/Consell Comarcal, s'estableix que en el model d'intervenció B.1 caldrà efectuar un mínim d'un contacte quinzenal amb l'Ajuntament/Consell Comarcal per cadascun dels àmbits d'actuació del carnet, que pot coincidir o no en el temps: pel seguiment de promoció a comerços, pel seguiment de promoció a joves i pel seguiment per a l'actualització dels mitjans de difusió del CJ local (web i butlletí electrònic).

A aquests contactes caldrà afegir els que es derivin de l'atenció continuada per resoldre els dubtes o consultes que puguin fer els tècnics referents de l'Ajuntament/Consell Comarcal pel que fa a la gestió del CJ en el seu dia a dia.

Pel que fa a les reunions de seguiment del projecte, es preveu un mínim de dues reunions presencials i quatre reunions telemàtiques anuals amb cada Ajuntament/Consell Comarcal, tant en el model d'intervenció B.1 com en el B.2. Només en cas que sigui estrictament necessari, per raons puntuals i causes justificades (com ara la inadequació o mal funcionament del projecte a la població/comarca, incorporació de nous departaments o personal implicats dintre de l'Ajuntament/Consell Comarcal...), es valorarà conjuntament amb l'ACJ la necessitat de realitzar reunions addicionals (amb un màxim de 2 reunions més presencials i 2 més telemàtiques) fins a garantir el bon funcionament del projecte.

3.2 Consideracions generals a totes les tasques

Establiment d'una visió general i coordinada entre totes les actuacions anuals del servei contractat en aquest plec (Manteniment, Fidelització, Activació Promocional, Gestió Comercial i Ratis), amb l'objectiu d'establir les accions i coordinacions al nivell que calgui en cada cas, en benefici general dels objectius dels serveis.

Elaboració i lliurament mensuals dels informes i rapports d'estat de situació, juntament amb qualsevol petició específica per part de l'ACJ. Reunions periòdiques de coordinació i seguiment.

Per les tasques referents a l'apartat a) de manteniment d'avantatges i de dades de les entitats col·laboradores del model de gestió A per a les poblacions no adherides al Projecte Carnet Jove Local, tot el Pla d'Actuacions, detall de serveis i tasques, així com tots els procediments i protocols per un correcte desenvolupament del servei, seran definits i dirigits des de l'ACJ, d'acord als continguts d'aquest PPT. Per tant, per aquest bloc de serveis no serà necessària la Direcció tècnica i organitzativa específica, sinó una direcció general del projecte. L'adjudicatari requerirà destinar-hi les persones necessàries amb perfil i temps de dedicació al projecte adequats, per tal de fer el seguiment i control de la correcta evolució del projecte i de cadascuna de les seves tasques. Es realitzaran reunions de treball periòdiques amb les persones destinades per part de l'adjudicatari i l'ACJ, i també de coordinació i aprovació de proposta/es de nous processos interns a platejar conjuntament.

Per les tasques relatives al model de gestió B per al desplegament del Carnet Jove Local a les poblacions de Catalunya (llevat la ciutat de Barcelona), la Direcció, Lideratge i la responsabilitat dels objectius seran a càrrec de l'adjudicatari, sempre amb la supervisió de l'ACJ.

Per a la resta de tasques requerides dintre dels apartats b), c), d) i e) del model de gestió A, i les del model de gestió B, que es plantegen en aquest document, la Direcció, Lideratge, i la responsabilitat dels objectius seran a càrrec de l'adjudicatari, sempre amb la supervisió de l'ACJ. Per aquestes tasques haurà de destinar les persones amb un perfil de direcció de projecte adequat a la resta de tasques específiques, i que requereixen un nivell de coneixement de mercat, d'anàlisi i d'explotació de dades, entre d'altres.

Tots els costos necessaris per al desenvolupament de les accions descrites en els apartats anteriors pel bon desenvolupament del servei contractat, són a càrrec de l'adjudicatari, a excepció únicament dels que es detallen en el següent apartat dels compromisos de l'ACJ.

Cal que es presenti una proposta amb els recursos humans destinats a cada servei, incloent-hi els percentatges destinats a les tasques i el seu perfil, segons els requisits mínims marcats al punt 5 d'aquest plec.

L'ACJ haurà de conèixer a les persones que l'adjudicatari destini al desenvolupament de tots els serveis, i tindrà en última instància la capacitat de demanar a l'adjudicatari la seva substitució, en base a raons objectives i de pes.

3.3 Compromisos de l'ACJ

- Posar a disposició de l'adjudicatari la informació necessària del Carnet Jove per a la planificació i realització de les tasques del servei, a través de reunions i contactes.
- Lliurar un manual de procediments detallat, així com la formació del personal per la correcta utilització del programa de gestió (**Annex 1 i 2** manual de procediments bàsic). Definir les persones interlocutores vàlides per a la coordinació amb l'adjudicatària per a facilitar i coordinar-se en les seves tasques.
- Assumir el cost del disseny i de l'edició del material imprès necessari previst en aquesta actuació (fulletons, fitxes distintives, adhesius de Carnet Jove, carpetes, expedients, formularis...) i les trameses específiques adreçades als col·laboradors.
- Col·laboració conjunta amb l'adjudicatari per la definició d'objectius específics i concrets, així com la validació dels plans d'actuació.
- Facilitar l'accés al programa informàtic de la base de dades de col·laboradors i als seus expedients físics, a les oficines de l'ACJ o a les de l'adjudicatari, segons determini la primera.

4. PROTECCIÓ DE DADES

L'empresa adjudicatària ha de complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal i la legislació que la desenvolupi, com a encarregat del tractament, i d'acord amb totes les especificacions contingudes a l'annex 3 d'aquest plec.

L'adjudicatària es compromet a mantenir la més estricta confidencialitat sobre la informació i/o documentació que, per l'exercici de la seva activitat, els sigui facilitada per l'altra part, compromentent-se a utilitzar aquesta informació i/o documentació únicament amb la finalitat indicada.

Així mateix es compromet a garantir la protecció de les dades individualitzades d'ordre privat a les quals tingui accés com a conseqüència de la realització de l'objecte d'aquest contracte i durant la seva vigència, d'acord amb el que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (en endavant LOPDGDD), així com en el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, d'ara endavant RGPD, i en qualsevol altra norma vigent o que en el futur pugui promulgar-se sobre aquesta matèria, en especial, a allò que disposa l'annex de protecció de dades a aquest Plec de Prescripcions tècniques .

5. EQUIP HUMÀ

5.1 Personal necessari

L'Adjudicatari haurà de contractar i designar al personal necessari, garantint que el perfil és l'adequat per cada un dels llocs de treball assignats, garantint el correcte desenvolupament de les tasques i les activitats que es detallen en aquest contracte, així com la responsabilitat de l'objecte del servei.

Es valorarà la proposta presentada segons les condicions que s'indiquen a la clàusula 8 sobre criteris de valoració, tenint en compte que donades les diferents tasques a realitzar es requereixen diferents perfils especialitzats per al bon desenvolupament del servei.

Per aquest motiu, s'estableix un mínim de tres equips de treball específics i diferents en quant a composició i dedicació:

- Un equip de treball amb un mínim de tres persones, dues amb dedicació a jornada completa, i una més a mitja jornada, per dur a terme les tasques incloses a l'apartat a) de manteniment d'avantatges i de dades de les entitats col·laboradores del model de gestió A, tant per a les poblacions no adherides en totes les tasques, com per a les adherides al Projecte Carnet Jove Local (tant en la seva modalitat municipal com comarcal) en les tasques marcades***.
- Un segon equip de treball per realitzar les tasques detallades al model de gestió B (incloent els models B.1 i B.2 d'intervenció) de desplegament del Carnet Jove Local a les poblacions/comarques de Catalunya (llevat la ciutat de Barcelona), que haurà d'incloure com a mínim un responsable de la Direcció i tècnics especialitzats per poder dur a terme totes les tasques detallades, incloent les de coordinació amb els Ajuntaments/Consells Comarcals i les d'elaboració del disseny i maquetació dels elements especials de difusió del Carnet Jove Local de cada població/comarca.
- Un tercer equip de treball per realitzar les tasques detallades als apartats c) i d) que fan referència a la captació de nous avantatges, amb perfil específic de caire promocional/comercial, que haurà d'incloure com a mínim un responsable en la Direcció Comercial, i equips de tècnics especialitzats en promoció i captació d'acords de col·laboració.

5.2 Obligacions laborals

Serà l'adjudicatària qui es farà càrrec de les obligacions laborals i de seguretat social que exigeix la normativa vigent pel personal que destini pel desenvolupament de l'objecte del present contracte. L'adjudicatari serà l'encarregat de la contractació del personal assignat,

lliurament de l'equipament necessari per portar a terme les tasques requerides, i aquests no mantindran cap vincle ni relació laboral amb l'ACJ.

6. PENALITATS I RESOLUCIÓ DE LA CONTRACTACIÓ

6.1 Tipologia de penalitats

Per tal de garantir una bona execució del servei, l'ACJ podrà aplicar penalitats en els supòsits següents:

- Si l'adjudicatari no realitza anualment totes les actuacions i tasques específiques o assoleix els objectius mínims descrits en aquest plec Tècnic i en la seva oferta metodològica presentada, en quant al MANTENIMENT I CONTACTE AMB ELS COL·LABORADORS PERMANENTS del model de gestió A, es penalitzarà a l'adjudicatari amb un import de **fins a 25.000 €**
 - Si no s'assoleixen els contactes útils amb totes les entitats col·laboradores:
 - Si el grau d'assoliment de contactes és inferior al 75%: 8.000 €
 - Si el grau d'assoliment de contactes està entre el 76% i 85%: 6.000 €
 - Si el grau d'assoliment de contactes està entre el 86% i 95%: 4.000 €
 - Si no es realitza segons els procediments establerts la gestió i manteniment de les dades de les entitats col·laboradores al Backoffice de col·laboradors i gestió documental, pel tractament del corresponent expedient de col·laboració en la plataforma: 7.000 €
 - Si no s'assoleix un mínim del 80% en la gestió anual de convenis de col·laboració (permanents, temporals, permanents-temporals i Pack Jove) i si una vegada formalitzat l'acord no es realitza correctament el lliurament de la còpia, junt amb el material distintiu del programa Carnet Jove a les entitats col·laboradores: 6.000 €
 - Si no s'ofereix l'atenció telefònica al col·laborador en l'horari establert als plecs: 3.000 €
 - Si l'empresa adjudicatària no disposa d'una plataforma pròpia per a la consulta de dades i informes d'empreses jurídiques, que permeti el tancament dels expedients: 1.000 €
- Si l'adjudicatari no realitza anualment totes les accions específiques o assoleix els objectius mínims descrits en aquest plec Tècnic i en la seva oferta metodològica presentada, en quant a la FIDELITZACIÓ DELS COL·LABORADORS, es penalitzarà a l'adjudicatari amb un import de **fins a 15.000 €**
 - Si no es desenvolupa l'estudi de satisfacció de col·laboradors: 2.000 €
 - Si s'assoleix entre el 75% i el 84% de fidelització: 7.000 €
 - Si s'assoleix entre el 50% i el 74% de fidelització: 10.000 €
 - Si s'assoleix menys del 50% de fidelització: 13.000 €

- Si l'adjudicatari no realitza anualment totes les actuacions o assoleix els resultats mínims descrits en aquest plec Tècnic i en la seva oferta metodològica presentada, en quant a les CAMPANYES D'ACTIVACIÓ PROMOCIONAL es penalitzarà a l'adjudicatari amb un import de **fins a 15.000 €**
 - Si la base de dades aportada per realitzar l'activació promocional és inferior a la quantitat mínima exigida de 10.000 entitats: 3.000 €
 - Si s'assoleix entre el 80% i el 99% del mínim de 190 nous avantatges exigits: 3.000 €
 - Si s'assoleix entre el 60% i el 79% del mínim de 190 nous avantatges exigits: 6.000 €
 - Si s'assoleix entre el 40% i el 59% del mínim de 190 nous avantatges exigits: 9.000 €
 - Si s'assoleix menys del 40% del mínim de 190 nous avantatges exigits: 12.000 €
- Si l'adjudicatari no realitza anualment tots els serveis o assoleix l'efectivitat mínima descrita en aquest plec Tècnic i en la seva oferta metodològica presentada, en quant a la GESTIÓ I RELACIONS COMERCIALS AMB ENTITATS PRIORITÀRIES, es penalitzarà a l'adjudicatari amb un import de **fins a 15.000 €**
 - Si s'assoleix entre el 80% i el 99% del mínim de 24 noves entitats col·laboradores prioritàries: 3.000 €
 - Si s'assoleix entre el 60% i el 79% del mínim de 24 noves entitats col·laboradores prioritàries: 6.000 €
 - Si s'assoleix entre el 40% i el 59% del mínim de 24 noves entitats col·laboradores prioritàries: 9.000 €
 - Si s'assoleix entre el 20% i el 39% del mínim de 24 noves entitats col·laboradores prioritàries: 12.000 €
 - Si s'assoleix menys del 20% del mínim de 24 noves entitats col·laboradores prioritàries: 15.000 €
- Si l'adjudicatari no realitza anualment totes les actuacions descrites en aquest plec Tècnic i en la seva oferta metodològica presentada, en quant a la ANÀLISI I CONTROL DE RATIS I INDICADORS D'AVANTATGES, es penalitzarà a l'adjudicatari amb un import de **fins a 5.000 €**:
 - Si no es presenta l'anàlisi parcial de situació semestral de control de ratis i indicadors: 1.000 €
 - Si no es presenta l'informe anual complet de control de ratis i indicadors: 4.000 €
- Si l'adjudicatari no realitza anualment totes les actuacions i tasques específiques descrites en aquest plec Tècnic i en la seva oferta metodològica presentada, en quant al model de gestió B DE SUPORT AL DESPLEGAMENT GRADUAL DEL PROJECTE CARNET JOVE LOCAL A LES POBLACIONS/COMARQUES DE CATALUNYA, es penalitzarà a l'adjudicatari amb un import de **fins a 25.000 €**:

- Si no es realitzen les reunions i contactes mínimes de seguiment establertes en aquest plec de prescripcions tècniques: 1.000 € per cada població/comarca on no s'hagin realitzat.
 - Si no es duen a terme les tasques d'acceptació i formalització dels acords amb les empreses i comerços locals traspassades des de l'Ajuntament/Consell Comarcal a l'empresa adjudicatària: 1.000 € per cada població/comarca on no s'hagi dut a terme la tasca.
 - Si no es realitzen les tasques per a la captació i formalització d'avantatges en serveis municipals/comarcals propis de l'Ajuntament/Consell Comarcal: 500 € per cada població/comarca on no s'hagin realitzat.
 - Si no es realitzen les tasques necessàries per a la promoció del carnet entre els joves de la població/comarca (incloent l'enviament d'informació, el traspàs del material de la campanya anual, el traspàs de documentació... a l'Ajuntament/Consell Comarcal): 1.000 € per cada població/comarca.
 - Si no es realitza el seguiment de la difusió del carnet als mitjans i les xarxes socials de l'Ajuntament/Consell Comarcal: 500 € per cada població/comarca.
 - Si no es duen a terme les tasques de coordinació de continguts amb l'Ajuntament/Consell Comarcal, edició, maquetat i extracció d'estadístiques dels mitjans propis del Carnet Jove Local (portal web i butlletí electrònic): 1.000 € per cada població/comarca.
- Si l'adjudicatari no compleix els requeriments específics descrits en aquest plec Tècnic i en la seva oferta presentada en quant a la composició, perfil, organització i experiència dels EQUIPS DE TREBALL, es penalitzarà a l'adjudicatari amb un import de **fins a 30.000 €**
- Si no es compleix amb l'organització, perfil i equip de treball per dur a terme les tasques incloses a l'apartat a) de manteniment d'avantatges i de dades de les entitats col·laboradores del model de gestió A, per a les poblacions no adherides al Projecte Carnet Jove Local, amb un import de fins a 8.000 €, desglossat de la següent manera:
 - Si la disminució de número d'integrants de l'equip de treball garantit és inferior al 20%: 2.000 €
 - Si la disminució del número d'integrants de l'equip de treball garantit és superior al 20%: 6.000 €
 - Si el perfil dels membres de l'equip de treball no s'adequa a la proposta presentada: 1.000 €
 - Si l'experiència dels membres de l'equip de treball no s'adequa a la proposta presentada: 1.000 €
 - Si no es compleix amb l'organització, perfil i equip de treball per dur a terme les tasques detallades als apartats c) i d) que fan referència a la captació de nous avantatges, amb un import de **fins a 11.000 €**, desglossat de la següent manera:

- Si la disminució de número d'integrants de l'equip de treball garantit és inferior al 20%: 2.000 €
 - Si la disminució del número d'integrants de l'equip de treball garantit és superior al 20%: 6.000 €
 - Si el perfil dels membres de l'equip de treball no s'adequa a la proposta presentada: 2.000 €
 - Si l'experiència dels membres de l'equip de treball no s'adequa a la proposta presentada: 3.000 €
- Si no es compleix amb l'organització, perfil i equip de treball per dur a terme les tasques incloses al model de gestió B (incloent els models B.1 i B.2 d'intervenció) de desplegament del Carnet Jove Local a les poblacions/comarques de Catalunya (llevat la ciutat de Barcelona), amb un import de **fins a 11.000 €**, desglossat de la següent manera:
 - Si la disminució de número d'integrants de l'equip de treball garantit és inferior al 20%: 1.000 €
 - Si la disminució del número d'integrants de l'equip de treball garantit és superior al 20%: 6.000 €
 - Si el perfil dels membres de l'equip de treball no s'adequa a la proposta presentada: 2.000 €
 - Si l'experiència dels membres de l'equip de treball no s'adequa a la proposta presentada: 3.000 €
- Si l'adjudicatari no compleix amb els compromisos assumits en la seva oferta en quant a les MILLORES ADDICIONALS QUE AFECTEN DIRECTAMENT ALS PUNTS DELS REQUERIMENTS ESPECÍFICS DESCRITS EN AQUEST PLEC; així, es penalitzarà a l'adjudicatari pel seu incompliment respecte les següents obligacions (en cas que les hagi assumit en l'oferta presentada):
 - Si no s'assoleix l'increment del rati de fidelització de les entitats col·laboradores existents presentat a l'oferta, es penalitzarà amb un import de **fins a 2.600 €**:
 - Si no s'assoleix el rati de fidelització garantit del 90%: 1.300 €
 - Si no s'assoleix el rati de fidelització garantit del 95%: 2.600 €
 - Si no s'assoleix el compromís de millora del número de nous avantatges a assolir en la campanya de captació de nous col·laboradors estratègics, dintre de l'actuació de gestió i relacions comercials amb entitats prioritàries, superant el mínim exigít de 24 nous avantatges, es penalitzarà amb un import de **fins a 3.900 €**:
 - Si no s'assoleix el compromís de millora garantit de 2 avantatges addicionals sobre el mínim exigít: 1.300 €
 - Si no s'assoleix el compromís de millora garantit de 4 avantatges addicionals sobre el mínim exigít: 2.600 €

- Si no s'assoleix el compromís de millora garantit de 6 avantatges addicionals sobre el mínim exigít: 3.900 €
- Si no s'assoleix el compromís de millora del número de nous avantatges a assolir en la campanya d'activació promocional de noves entitats col·laboradores, superant el mínim exigít de 190 nous avantatges, es penalitzarà amb un import de **fins a 3.900 €**:
 - Si no s'assoleix el compromís de millora garantit de 10 avantatges addicionals sobre el mínim exigít: 1.300 €
 - Si no s'assoleix el compromís de millora garantit de 20 avantatges addicionals sobre el mínim exigít: 2.600 €
 - Si no s'assoleix el compromís de millora garantit de 30 avantatges addicionals sobre el mínim exigít: 3.900 €
- Si no s'assoleix el compromís d'augment de la base de dades en quant al nombre de les entitats potencialment col·laboradores per a la campanya d'activació promocional de nous col·laboradors, segons els àmbits definits, assegurant la qualitat de la base de dades i la màxima efectivitat de la campanya, es penalitzarà amb un import de **fins a 2.600 €**
 - Si no s'assoleix el compromís de millora amb l'aportació d'una base de dades de 15.000 entitats: 1.300 €
 - Si no s'assoleix el compromís de millora amb l'aportació d'una base de dades de 20.000 entitats: 2.600 €
- Si no es realitza el desplegament de la investigació amb una enquesta online entre els joves titulars dels municipis/comarques que formen part del model d'intervenció B (ja sigui en el model B.1 o B.2), adherits al projecte Carnet Jove Local, per copsar la seva opinió, es penalitzarà amb un import de **fins a 5.200 €**:
 - Si no es realitza l'enquesta online adreçada als joves titulars del municipi/comarca: 1.300 € per cada municipi/comarca on no es realitzi.
- Si no es coordina, s'assisteix i es participa en esdeveniments organitzats pels Ajuntaments/Consells Comarcals, com fires, trobades o xerrades amb empreses o associacions de comerciants, dintre de les accions que es realitzin en el marc de la captació de nous avantatges al seu territori (si n'hi ha), a petició de l'ACJ, als municipis/comarques que formen part del model d'intervenció B (ja sigui en el model B.1 o B.2), adherits al projecte Carnet Jove Local, es penalitzarà amb un import de **fins a 2.100 €**:
 - Si no es coordina, s'assisteix i es participa, per cada una de les trobades no gestionades: 300 €.

Totes aquestes penalitats seran valorades i penalitzades de forma anual.

6.2 Procediment

Al final de cada any, davant de qualsevol infracció o incompliment dels detallats en l'apartat anterior, la direcció de l'Àrea de Carnet Jove de l'ACJ proposarà a l'òrgan de contractació l'inici del procediment per a l'aplicació de les possibles penalitats d'acord amb el descrit seguidament en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

L'ACJ notificarà a l'empresa adjudicatària l'inici del procediment de penalitats, donant-li tràmit d'audiència i concedint un termini de 15 dies naturals per que pugui formular al·legacions i presentar els documents i justificacions que estimi oportuns abans de dictar la resolució que correspongui.

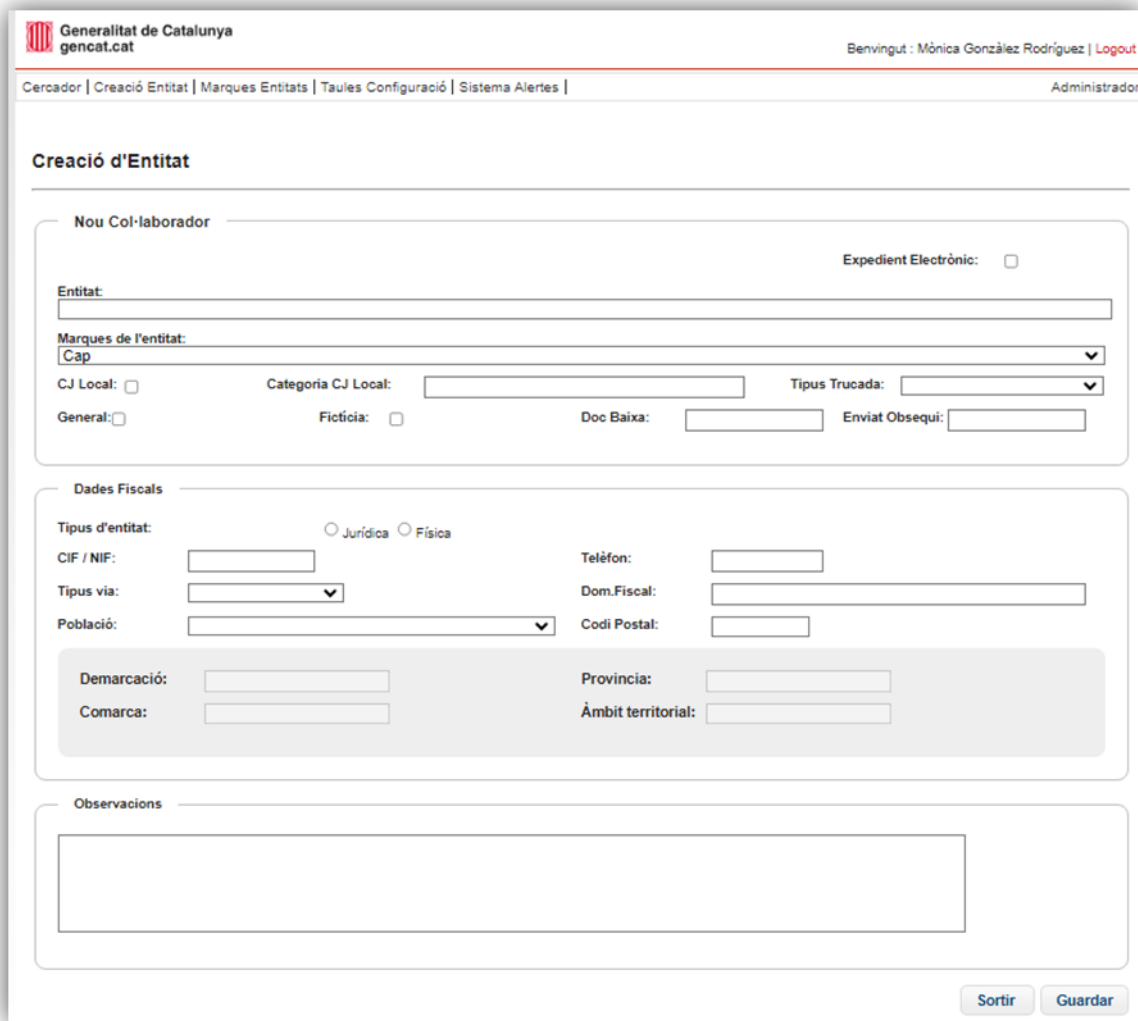
6.3 Resolució

L'acumulació d'incompliments podrà donar lloc a la resolució anticipada del contracte.

ANNEX 1

MOSTRA DE PANTALLES PROGRAMA DE GESTIÓ DE DADES DEL BACKOFFICE DE COL·LABORADORS.

PANTALLA DE CREACIÓ-MANTENIMENT D'UNA ENTITAT



Generalitat de Catalunya
gencat.cat

Benvingut : Mònica González Rodríguez | Logout

Cercador | Creació Entitat | Marques Entitats | Taules Configuració | Sistema Alertes | Administrador

Creació d'Entitat

Nou Col·laborador

Expedient Electrònic: ☐

Entitat:

Marques de l'entitat:

CJ Local: ☐ Categoria CJ Local: Tipus Trucada:

General: ☐ Fictícia: ☐ Doc Baixa: Enviat Obsequi:

Dades Fiscals

Tipus d'entitat: ☐ Jurídica ☐ Física

CIF / NIF:

Tipus via:

Població:

Telèfon:

Dom.Fiscal:

Codi Postal:

Demarcació:

Comarca:

Provincia:

Àmbit territorial:

Observacions

Sortir Guardar

CREACIÓ-MANTENIMENT DE CONTACTES

 Generalitat de Catalunya
gencat.cat

Benvingut : Mònica González Rodríguez | [Logout](#)

[Cercador](#) | [Creació Entitat](#) | [Marques Entitats](#) | [Taules Configuració](#) | [Sistema Alertes](#) | [Administrador](#)

Creació Contacte

11217

[Sortir](#) [Guardar](#)

Nom: FICTICIA-PROPOSTES NOVA APP - AVANTATGES CJ

Nou contacte

Contacte:

Càrrec:

Ús intern:

Doc. Identitat:

[Replicar dades](#)

Telèfon: **Telèfon alternatiu:** **Correu electrònic:**

Tipus via: **Domicili:**

Població: **Codi Postal:**

Demarcació: **Provincia:**

Comarca: **Àmbit territorial:**

Fax:

Observacions:

CREACIÓ-MANTENIMENT DE MARCA

 Generalitat de Catalunya
gencat.cat

Benvingut : Mònica González Rodríguez | [Logout](#)

[Cercador](#) | [Creació Entitat](#) | [Marques Entitats](#) | [Taules Configuració](#) | [Sistema Alertes](#) | [Administrador](#)

Creació Marca

11217

[Sortir](#) [Guardar](#)

Nom: FICTICIA-PROPOSTES NOVA APP - AVANTATGES CJ

Nova marca

Marca comercial:

Telèfon:

Descompte generals:

Web:

Url de la imatge:

Facebook:

Twitter:

Instagram:

Youtube:

Auditoria

Usuari de creació:

Data de creació:

Usuari d'última modificació:

Data d'última modificació:

[Sortir](#) [Guardar](#)

CREACIÓ-MANTENIMENT D'ESTABLIMENT

 Generalitat de Catalunya
gencat.cat

Benvingut : Mónica González Rodríguez | [Logout](#)

Cercador | [Creació Entitat](#) | [Marques Entitats](#) | [Taules Configuració](#) | [Sistema Alertes](#) | Administrador

Creació Establiment

11217 [Sortir](#) [Guardar](#)

Nom: FICTICIA-PROPOSTES NOVA APP - AVANTATGES CJ

Nou establiment

Nom:

[Replicar dades](#)

Tipus via:

Domicili:

Població:

Codi Postal:

Demarcació:

Provincia:

Comarca:

Àmbit territorial:

És Carnet Jove Municipal: ☐

És Carnet Jove Comarcal: ☐

Teléfono:

Teléfono alternatiu:

Correu electrònic:

Web d'ús:

URL imatge:

Facebook:

Twitter:

Instagram:

Youtube:

Dades de geolocalització:

Longitud:

Latitud:

Observacions:

48

CREACIÓ-MANTENIMENT D'UN CONVENI

 Generalitat de Catalunya
gencat.cat

Benvingut : Mònica González Rodríguez | [Logout](#)

[Cercador](#) | [Creació Entitat](#) | [Marques Entitats](#) | [Taules Configuració](#) | [Sistema Alertes](#) | [Administrador](#)

Creació d'un Conveni

11217 [Sortir](#) [Guardar](#)

Nom: FICTICIA-PROPOSTES NOVA APP - AVANTATGES CJ

Nou conveni

Estat:	Esborrany	Data baixa:		Ref. CJ:	
Data conveni:		Vigència:	Cap	Tipus:	Carnet Jove
Data renovació 4+4:		Any:		Gestió conveni:	ACJ
Caducitat:		Alerta per renovació:		Classificació:	Acj

Acord:

▶ Persona signant:

▶ Segon signant:

▶ Nou signant:

▶ Dades contacte:

Enviat a signar:

☐ Es té documentació

☐ Es té l'escriptura/contracte

☐ Pendent de signatura interna

☐ Carta interna

☐ Signatura Electrònica

Enviat Conveni Col.:

Enviat Adhesiu:

Observacions:



CREACIÓ-MANTENIMENT D'UN DESCOMPTE

Incloure la informació del descompte per la web i l'APP en Català, Castellà i Anglès

 Generalitat de Catalunya
gencat.cat

Benvingut: Mónica González Rodríguez | [Logout](#)

Cercador | [Creació Entitat](#) | [Marques Entitats](#) | [Taules Configuració](#) | [Sistema Aleries](#) | [Administrador](#)

Creació d'un Descompte

11217

Nom: FICTICIA-PROPOSTES NOVA APP - AVANTATGES CJ

[Sortir](#) [Guardar](#)

Nou descompte

Conveni al que pertany: 00232/23/T Data Baixa:

Acord del conveni:
PER INFORMAR TOTES LES PROPOSTES DE L'APP

Català Castellà Anglès Francès Alemany

Títol curt:

Descripció curta:

Títol:

Descripció:

Serveis:

Activitats esportives i d'aventura
Alojament
Altres activitats culturals
Assegurances
Cinema
Diversos

☐ Té segment

Tipus: DESCOMPTE Benefici mínim:

Grup descompte:

% Dte català: % Dte castellà: % Dte anglès: % Dte francès: % Dte alemany:

☒ Comunicar ☐ Destacat ☐ Fora Catalunya ☐ <25 anys ☐
☒ Presencial ☐ En línia ☐ Plataforma: Codi Promocional: Codi:
☐ WebService ☐ Data Inici: 05-07-2023 Data caducitat: Alerta renovació:
Web informativa:
Web alternativa:
Web d'ús:
Uri imatge:
Punts de venda:

Establiments:

20161 - Aïtoja't al millor preu amb el teu Carnet Jove - En línia
20156 - Aquest estiu vola amb descompte - En línia
20205 - BubblePop Festival - En línia
20140 - Clotilde Fest 2023 - En línia
20138 - Experiència CanetRock 023 - En línia
20136 - L'estiu és teu - En línia

Marques comercials:

Aïtoja't al millor preu
Aquest estiu vola amb descomptes
BubblePop Festival
Clotilde Fest 2023
Ets més de piscina o de platja?
Experiència CanetRock 023

Observacions:

[Sortir](#) [Guardar](#)

50



PUJADA D'IMATGES APP PER VINCULAR AL DESCOMPTE

Pujada de les imatges pròpies del col·laborador, en les 5 mides diferents per l'app, amb la descripció de la imatge en Català, Castellà per l'accessibilitat. Posteriorment cal vincular la imatge corresponent al descompte. Les imatges per la web es gestionen i vinculen directament al Bo de la web.

Generalitat de Catalunya
gencat.cat

Benvingut: Mónica González Rodríguez | Logout

Cercador | Creació Entitat | Marques Entitats | Taules Configuració | Sistema Alertes |

Administrador

Sortir

Guardar

Col·laborador 11217

Nom: FICTICIA-PROPOSTES NOVA APP - AVANTATGES CJ

Imatge

Títol (català):

Títol (castellà):

Títol (anglès):

Títol (francès):

Títol (alemany):

Tipologia: APP - Detall (A01)

Fitxer: Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

Descripció (català):

Descripció (castellà):

Descripció (anglès):

Descripció (francès):

Descripció (alemany):

Elements associats

Esdeveniments

Marques

Establiments

Esdeveniment

Data inici

Data caducitat

Afegir

Imatge

Codi tipologia	Tipologia	Imatges Títol (català) màximes	Nom del fitxer	
A01	APP - Detall	1	CONCERTS-FESTIVALS	010305_A01_000_CONCERTS-FESTIVALS.jpg
A02	APP - Card1	1	CONCERTS-FESTIVALS	010305_A02_000_CONCERTS-FESTIVALS.jpg
A03	APP - Card2	1	CONCERTS-FESTIVALS	010305_A03_000_CONCERTS-FESTIVALS.jpg
A04	APP - Rodona Pack Jove	1		Afegir imatge
A05	APP - Descompte logo	1		Afegir imatge
W01	Web CJ - Dte-petita	1		Afegir imatge
W02	Web CJ - Dte i proposta-slide	10		Afegir imatge
W03	Web CJ - Dte-logo	1		Afegir imatge
W04	Web CJ - proposta-petita	1		Afegir imatge

Auditoria

Usuari de creació: monica

Data de creació: 28/05/2023 16:10:54

Usuari d'última modificació: monica

Data d'última modificació: 28/05/2023 16:10:55

Sortir

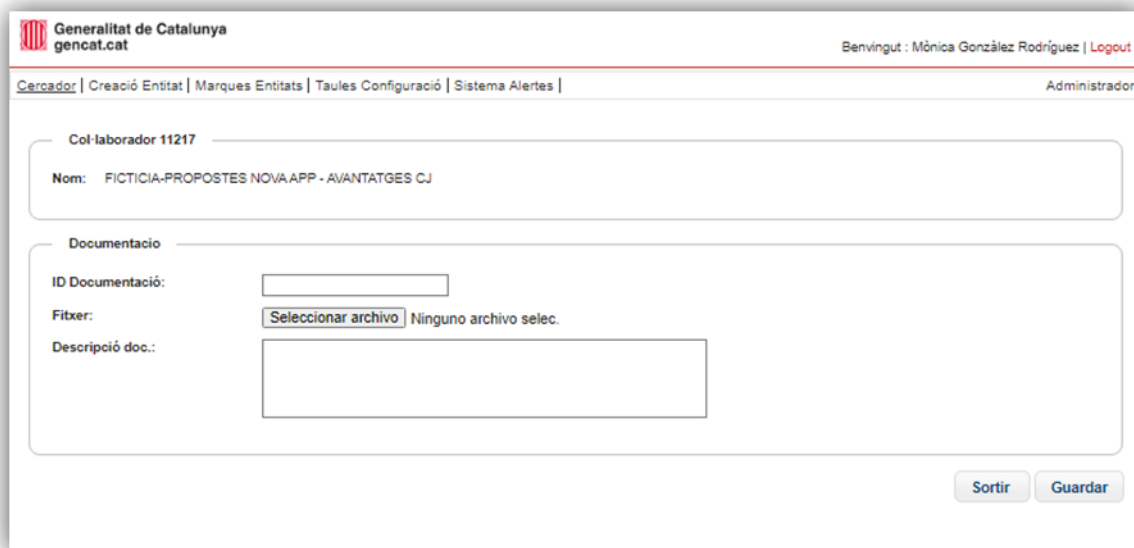
Clonar

Editar

Eliminar

PUJADA DE DOCUMENTACIÓ

Convenis signats, poders legals, Documents d'identitat, correus electrònics, Words, etc....



The screenshot shows a web application interface for uploading documents. At the top, the header includes the Generalitat de Catalunya logo and name, and a user login status: 'Benvingut : Mònica González Rodríguez | Logout'. Below the header is a navigation bar with links: 'Cercador', 'Creació Entitat', 'Marques Entitats', 'Taules Configuració', and 'Sistema Alertes'. The main content area is titled 'Col·laborador 11217' and contains a form with the following fields:

- Nom:** FICTICIA-PROPOSTES NOVA APP - AVANTATGES CJ
- Documentació:**
 - ID Documentació:** [Empty text box]
 - Fitxer:** [Botón: Seleccionar archivo] Ninguno archivo selec.
 - Descripció doc.:** [Empty text box]

At the bottom right of the form are two buttons: 'Sortir' and 'Guardar'.

MANTENIMENT D'ENTITATS ANUAL

Pantalla específica en la que s'informa el detall del contacte amb l'entitat per a la confirmació del descompte i les dades de l'entitat i altres.

 Generalitat de Catalunya
gencat.cat

Benvingut : Mònica González Rodríguez | [Logout](#)

[Cercador](#) | [Creació Entitat](#) | [Marques Entitats](#) | [Taules Configuració](#) | [Sistema Alertes](#) | Administrador

Consulta Manteniment

11217

Sortir

Editar

Nom: FICTICIA-PROPOSTES NOVA APP - AVANTATGES CJ

Tipus trucada: Ficticia-No trucar

CJ Local: ☐

Número Conveni	Classificació	DataCreació	Data de caducitat	Data de baixa
00232/23/T	Aqj	06/06/2023 14:26:29		

2023

Estat: Finalitzat-Activació Entitat

Observacions:
Creat per alta/modificacio conveni

Auditoria

Usuari de creació:	CRON_CON	Data de creació:	06/06/2023 14:37:38
Usuari d'última modificació:	CRON_CON	Data d'última modificació:	06/06/2023 14:37:38

Sortir

Editar

ANNEX 2

MANUAL DE PROCEDIMENTS

Tot seguit es presenta un manual simple del procediment pel manteniment d'avantatges, i que es divideix en els següents blocs:

1. **Alta d'una entitat col·laboradora**
2. **Manteniment de dades d'entitat col·laboradora**
3. **Baixa d'una entitat col·laboradora**

1. Alta d'una entitat col·laboradora

Es considera Alta d'una entitat col·laboradora, quan una entitat no ha format mai part com col·laboradora de Carnet Jove o bé, és una entitat que s'ha donat de baixa anteriorment i que l'expedient s'ha eliminat de l'arxiu físic. Per ambdós casos es fa el tractament com un nou procés d'alta i de gestió d'una entitat col·laboradora i que consisteix en:

- Captació de les dades de l'entitat Fiscal, contacte comercial i signant amb poders legals, dades del comerç on s'oferirà el descompte i l'avantatge que volen oferir als joves titulars del Carnet Jove.
- Preparació del formulari/conveni de col·laboració (adjunt en aquest document), complimentat amb les dades anteriorment detallades.
- Enviament per correu electrònic, del conveni de col·laboració degudament complimentat, en el que es sol·licitarà la devolució del document degudament signat i segellat per part de l'entitat col·laboradora i acompanyat de la documentació requerida per la seva validesa jurídica.
- En el moment que l'entitat retorna el conveni de col·laboració signat i segellat, junt amb la documentació requerida, s'inicia l'alta de l'entitat i del descompte en el sistema informàtic de Col·laboradors del Carnet Jove. Els passos a seguir són:
 - Obrir un expedient físic per ca una de les entitats, que ha d'incloure: Original Conveni/formulari signat i segellat per ambdues parts i documentació requerida per la seva validesa jurídica.
 - Signatura del Conveni/formulari per part del director/a General, signatura manual o electrònica.
 - Alta i introducció en el BackOffice de col·laboradors, les dades de l'entitat col·laboradora, del contacte, establiments, convenis i descompte, escanejar documentació, així com pujar els documents escanejats en el BackOffice de col·laboradors.
 - Retornar a l'entitat col·laboradora, digitalment per plataformes eNotum i EACAT la seva còpia del conveni/formulari. Per correu postal s'enviarà l'adhesiu distintiu que l'identifica com a entitat col·laboradora, i fitxa identificativa que inclou informació per identificar i validar les diferents imatges i modalitats de Carnet Jove.
 - Si és el cas, gestionar les imatges pròpies de l'entitat.
 - Comprovar la publicació correcta del nou descompte en el web de Carnet Jove.



- Arxivar l'expedient en l'arxiu físic o gestionar digitalment la pujada de documentació en el BackOffice de col·laboradors.
- En el cas que l'entitat no retorni ni respongui el correu amb el conveni de col·laboració formalitzat, i sense tenir opció de oficialitzar la seva alta com a entitat col·laboradora, el protocol de seguiment i recordatori, per la reclamació del Conveni/Formulari variarà depenent de; si obtenim un correu de confirmació de lectura, de si no responen al telèfon,... en definitiva, depenent de les accions que s'efectuïn i de la seva resposta, el seguiment ha de finalitzar. S'estipula un màxim de 3 mesos per al seguiment d'una alta, comptant des del 1r enviament de correu electrònic adjuntat el Conveni/formulari per la seva signatura:
 - Si durant els 3 mesos de reclamació, l'entitat respon positivament, donarem d'alta a l'entitat i a l'avantatge en el sistema informàtic de Col·laboradors del Carnet Jove.
 - Si durant els 3 mesos de reclamació, l'entitat no respon als correus electrònics de reclamació ni a les trucades de telèfon, que s'aniran alternant cada setmana per insistir en una resposta, donarem per tancada la reclamació, recollint les dades d'aquesta entitat en un Excel de "No retornats" per poder tractar-la posteriorment en accions puntuals.
 - A aquelles entitats que quedin recollides en l'Excel de "No retornats", passats 3 mesos del darrer contacte, se'ls farà un darrer correu en el que s'informarà del nostre interès vers a ells i en de que en el cas de no rebre resposta que es donarà per tancada i descartat el seu interès a formar part com a entitat col·laboradora de Carnet Jove.

Per aquests tràmits que s'estableixen en blocs i per un seguiment trimestral, s'haurà de preveure fer l'informe de tancament del trimestre amb la informació dels convenis enviats, tramitats i finalitzats, i tramitats i no finalitzats.

Al finalitzar l'any, es recuperarà aquelles entitats que no han donat resposta durant l'any, per fer una última captació massiva.

2. Manteniment de dades d'entitat col·laboradora

Es considera manteniment de dades d'una entitat col·laboradora, quan contactem amb una entitat o elles amb nosaltres, i ens informa un d'un canvi en les dades que consten incloses en el BackOffice de col·laboradors, aquestes dades que s'inclouen en les pantalles informatives i que alimenten el web, es poden actualitzar directament sense passar per la renovació d'un conveni/formulari de col·laboració. Això serà una modificació manual directa al BackOffice de col·laboradors, sempre hi quan no afecti a modificar canvi de signant, núm. de NIF/CIF de l'entitat o el descompte.

Per poder garantir que les dades que tenim internament i que es mostren en el web són correctes i que estan actualitzades, s'estipula un contacte amb les entitats que es divideix i s'actua de la següent manera:

- Per les entitats locals; s'estableix contactar com a mínim 1 cop a l'any, per telèfon o correu electrònic, i validar totes les dades que s'inclou de l'entitat en el sistema intern.
- Per les entitats Generals (de gran interès pel jove); s'estableix contactar trimestralment durant l'any, per telèfon o correu electrònic, i validar totes les dades que s'inclou de l'entitat en el sistema intern.

Depenent de les dades a modificar que ens informin les entitats, s'ha de plantejar la gestió d'aquestes d'una forma simple o bé de renovació de formulari/conveni. Per identificar quan es dona cas i quin seria el seu tractament: En aquest manteniment, a banda de fer les modificacions pertinents en les dades de l'entitat al BackOffice de col·laboradors, caldrà complementar l'apartat específic de manteniment anual corresponent.

- En el cas l'entitat col·laboradora ens informi d'un canvi Fiscal: Caldrà fer la gestió com si es tractes d'una alta nova d'entitat (descrites les tasques en el punt 1 anteriorment detallat). Demanant documentació, dades de contacte i descompte i fer un nou formulari que caldrà signar per ambdues parts. I donant de baixa en el sistema l'anterior entitat que ha deixat d'existir.
- En el cas de que l'entitat col·laboradora ens informi d'un nou/modificació/canvi d'adreça, contacte, marca, establiment, només suposarà la gestió directa de la modificació de dades en el BackOffice de Col·laboradors, sense cap altre gestió, quan ens informin de la:
 - Modificació d'un contacte existent o un nou contacte, i de les dades que aquest inclou.
 - Modificació d'una marca existent o una nova marca, i de les dades que aquesta inclou.
 - Modificació d'un establiment existent o alta d'un o varis nous establiments, i de dades que aquest inclou.
- En el cas que l'entitat informi d'un nou signant de conveni, es poden tractar 2 casos:
 - Si ens informen d'un nou signant de conveni i aquest està d'acord amb el descompte que s'aplica actualment. Per aquest cas es procedirà:
 - Sol·licitar els "Poders legals" on faci constar les dades del nou signant i els poders atorgats que el relacioni amb l'entitat col·laboradora.
 - Sol·licitar Fotocòpia del DNI del nou signant.

Un cop rebuda i comprovada la documentació, informarem en el BackOffice de col·laboradors l'alta del nou contacte, com a nou signant, i en l'apartat de conveni actiu assignar el nou signant. Aquesta documentació s'haurà d'escanejar i pujar en el BackOffice de col·laboradors. Al estar pujada al BackOffice, no serà necessari imprimir la nova documentació i incloure-la físicament en l'expedient de l'entitat (procediment validat pel Departament Jurídic i Unitat d'Arxiu de l'ACJ).

- Si ens informen d'un nou signant de conveni i aquest no està d'acord amb el descompte que s'aplica actualment i ens comunica una modificació en les condicions del descompte. Per aquest cas es procedirà:
 - Sol·licitar el detall del nou descompte que volen oferir i confirmació dels establiments on s'aplicarà.
 - Sol·licitar els "Poders legals" on constin les dades personals del nou signant i els poders atorgats que el relaciona amb l'entitat col·laboradora. En el cas que el document tingui signatura electrònica, si en aquesta signatura consta el poder amb el CIF de l'entitat, no serà necessari reclamar aquesta documentació.
 - Sol·licitar Fotocòpia del DNI del nou signant. En el cas que el document tingui signatura electrònica, no serà necessari reclamar aquesta documentació.
 - Amb la documentació sol·licitada, es prepararà un nou conveni/formulari de col·laboració, que inclourà el nou descompte i les dades de la nova persona

- signant. El nou Conveni s'enviarà per correu electrònic a l'entitat col·laboradora, per tal que el validi i ens el retorni, signat per part seva, per correu ordinari.
- Un cop rebut el conveni signat per part de l'entitat col·laboradora, es signarà per part de l'ACJ, i retornar a l'entitat col·laboradora, per plataforma eNotum i EACAT la seva còpia del Conveni/formulari i fitxa identificativa que inclou informació per identificar i validar les diferents imatges i modalitats de Carnet Jove, i per correu postal l'adhesiu distintiu que l'identifica com a entitat col·laboradora.
 - Obrir una nova carpeta pel nou conveni en l'expedient físic de l'entitat, en la que s'haurà d'incloure aquest darrer conveni junt amb la resta de documentació que contingui l'expedient (convenis anteriors, documentació fiscal de l'entitat,...). Per aquells convenis/formulari signats electrònicament l'expedient serà electrònic i tindrà tota la informació i documentació pujada en el BackOffice de col·laboradors, sense un expedient físic.
 - Introducció en el BackOffice de col·laboradors la informació del nou conveni/formulari de col·laboració amb el nou descompte, i la relació amb la resta de camps. Escanejar documentació si el formulari/conveni s'ha signat manualment, així com pujar els documents signats electrònicament o escanejats si són signatura manual, en el BackOffice de col·laboradors.
 - Gestionar les imatges de les entitats que les hagin facilitat.
 - Comprovar la publicació correcta del nou descompte en el web de Carnet Jove.
 - Arxivar l'expedient en l'arxiu físic o comprovar que la documentació digital està tota pujada al BackOffice de col·laboradors.
- En el cas que l'entitat informi d'un canvi en el descompte: En tots els casos en els que ens indiquin un canvi de descompte, o matís que alteri aquest acord establert anteriorment, s'haurà de preparar un nou conveni/formulari de col·laboració que reculli aquest nou acord.
- Sol·licitar el detall del nou descompte que volen oferir i confirmació dels establiments on s'aplicarà.
 - Amb la documentació sol·licitada, es prepararà un nou conveni/formulari de col·laboració, que inclourà el nou descompte. El nou Conveni s'enviarà per correu electrònic a l'entitat col·laboradora, per tal que el validi i ens el retorni, signat per part seva, per correu ordinari.
 - Un cop rebut el conveni signat per part de l'entitat col·laboradora, es signarà per part de l'ACJ, i retornar a l'entitat col·laboradora, per correu postal o plataforma digital, la seva còpia del Conveni/formulari, fitxa identificativa que inclou informació per identificar i validar les diferents imatges i modalitats de Carnet Jove. Per correu postal l'adhesiu distintiu que l'identifica com a entitat col·laboradora,
 - En cas de documentació física, obrir una nova carpeta pel nou conveni en l'expedient físic de l'entitat, en la que s'haurà d'incloure aquest darrer conveni junt amb la resta de documentació que contingui l'expedient (convenis anteriors, documentació fiscal de l'entitat,...) En cas de documentació totalment digital pujar-ho tot a l'apartat de documentació de l'entitat en el Backoffice de col·laboradors.

- Introducció en el BackOffice de col·laboradors la informació del nou conveni/formulari de col·laboració amb el nou descompte, i la relació amb la resta de camps. Escanejar documentació, així com pujar els documents escanejats en el BackOffice de col·laboradors.
- Comprovar la publicació correcta del nou descompte en el web de Carnet Jove.
- Arxivar l'expedient en l'arxiu físic.

3. Baixa d'una entitat col·laboradora

La Baixa d'una entitat col·laboradora pot esdevenir:

- Quan l'entitat comunica el cessament en la col·laboració
- Per tancament/Mort del negoci (tancament, jubilació, traspàs, defunció propietari...)

Els casos anteriorment detallats cal procedir:

- L'entitat comunica el cessament en la col·laboració: en els casos en el que, ja sigui perquè ens ho comunica el col·laborador o bé durant un dels contactes anuals ens informa de la voluntat de cessar la col·laboració amb el Carnet Jove, s'ha de confirmar el motiu que provoca la baixa voluntària de l'entitat.

Un cop confirmada la baixa:

- S'envia el formulari de baixa que complimentem amb les dades bàsiques de l'entitat, per tal que ens retornin aquest document, degudament signat per part de l'entitat. Un cop ens retornen en document signat:
- Recuperem l'expedient físic de l'arxiu
- Escaneig del document de baixa i pujada al BackOffice de Col·laboradors
- Donem de baixa en el BackOffice de Col·laboradors, 1r el descompte i posteriorment l'entitat col·laboradora i els seus elements.
- Comprovem que s'ha despublicat el descompte al web de Carnet Jove.
- Guardem en el arxiu de baixes l'expedient físic, eliminant aquella documentació que no sigui el conveni, DNI i/o poders legals.

ANNEX 3

SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES

Seguretat i protecció de dades

L'empresa contractista del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Quan sigui d'aplicació dins l'àmbit del servei, la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans al serveis públics i el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- La Política de Seguretat de la Generalitat de Catalunya, les guies i normes publicades pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI), especificades a en aquest plec de prescripcions tècniques i les directives tecnològiques i de seguretat que durant la prestació del servei puguin ser marcades per l'Agència Catalana de la Joventut (en endavant, ACJ).

Qualsevol excepció a la normativa d'aplicació haurà de ser autoritzada expressament per la unitat gestora del contracte de l'ACJ.

Un mes després de l'adjudicació del servei, l'empresa contractista haurà de tenir a disposició de l'ACJ un informe de grau de compliment respecte de la normativa i estàndards aplicables i un pla d'adequació de 4 mesos com a màxim per assolir el seu compliment a la unitat gestora del contracte de l'ACJ, qui en farà el seguiment. L'empresa contractista mantindrà i controlarà l'aplicació efectiva d'aquells durant el període de vigència del contracte.

En cas d'emissió de nova normativa durant la prestació del servei que pugui ser d'aplicació, l'empresa contractista posarà en marxa tots aquells controls que afectin a temes de gestió o configuració i que no requereixin noves inversions quatre mesos després de la publicació. En cas que l'impacte d'implantació representi nova inversió, es pactaran amb el client possibles plans d'implantació.

Formació al personal de l'empresa contractista

L'empresa contractista es compromet a donar a conèixer al personal partícip en la prestació dels serveis aquests requeriments de seguretat, així com a formar-lo en les obligacions que es deriva de la legislació de protecció de dades i de les normatives, guies i procediments de seguretat aplicables.

Confidencialitat i publicitat del servei

L'empresa contractista està obligada a guardar secret respecte a les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

Tot el personal que participi en la prestació del servei haurà de signar la carta d'acceptació d'obligacions en matèria de seguretat en el moment d'incorporació de la persona a

l'execució del servei. L'empresa contractista vetllarà per la conservació i custòdia d'aquestes, tot i que podran ser requerides en qualsevol moment per l'ACJ.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a la Generalitat haurà de ser aprovat prèviament per l'ACJ.

Propietat intel·lectual

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés de l'ACJ.

Ús de recursos tècnics (en cas d'ús de recursos tècnics)

Per motius de seguretat, qualsevol ús de recursos tècnics de l'empresa contractista (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada a la unitat gestora del contracte de l'ACJ amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquesta haurà d'aprovar.

Previ a l'ús autoritzat de sistemes o recursos propis de l'empresa contractista, incloses les estacions de treball, aquests s'hauran d'adequar als estàndards de seguretat del CTTI, referits a l'annex I del plec de prescripcions tècniques, en els quatre mesos següents.

Les estacions amb accés als sistemes d'informació de l'ACJ a les dependències de l'empresa contractista s'ubicaran en una zona d'accés restringit.

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'empresa contractista que tractin les dades de l'ACJ hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del client, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Els adjudicataris utilitzaran la xarxa, maquinari i/o programari propietat de l'ACJ exclusivament per a la prestació del servei, seguint les directrius de configuració de l'ACJ.

Connexió als sistemes de l'ACJ (en cas de connexió als sistemes de l'ACJ)

La connexió remota d'equips de l'empresa contractista als sistemes que l'ACJ posi a la seva disposició per a l'execució del servei es farà a través de la xarxa de la Generalitat mitjançant un enllaç dedicat al nus corporatiu (NIS), tot i complint amb la guia de connexió d'equips de tercers i la norma de mesures de seguretat al nus.

L'empresa contractista haurà de subministrar la línia de connexió i l'equip remot i fer-se càrrec de totes les despeses que se'n puguin derivar: línies de comunicacions, dispositius, etc.

A la intranet del CTTI es troben publicades les guies que descriuen de forma detallada els passos que s'han de seguir per demanar la connexió d'una empresa externa al NIS i els formularis per fer la sol·licitud a la unitat promotora.

Auditoria del servei

L'ACJ podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals.

L'empresa contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis objecte del contracte al personal que l'ACJ determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà avisar prèviament per fer tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'empresa contractista. En els casos en què es demani una col·laboració activa del personal de l'empresa contractista, s'avisarà amb quatre setmanes d'antelació.

L'empresa contractista sostindrà els costos d'auditories adjudicades a terceres parts i gestionades pel client. L'empresa contractista dedicarà al finançament d'aquestes auditories un màxim del 0,7% de l'import acumulat pels serveis del contracte.

Continuïtat del servei

L'empresa contractista haurà de comunicar a l'ACJ qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment, d'acord amb el protocol de gestió de crisi de l'ACJ.

PLECS ESTÀNDARDS

Sempre es considerarà la darrera versió dels documents, publicada a la Intranet del CTTI i que es farà arribar oportunament al adjudicatari.

General

- ☒ Política de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya (GE-POL1)
- ☐ Norma Ús de les TIC (CT-NOR04)
- ☒ Guia de contrasenyes (GE-GUI19)

En la connexió als sistemes d'informació de la Generalitat de Catalunya i el tractament de les dades del Departament a sistemes de tercers.

- ☒ Guia d'ús de l'estació de treball (GE-GUI25)

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'empresa contractista en el tractament de dades de l'ACJ o la connexió als seus sistemes.

- ☒ Guia d'administració d'estacions de treball (GE-GUI03)

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de l'ACJ com de l'empresa contractista en el tractament de dades de l'ACJ o la connexió als seus sistemes.

- ☒ Guia d'ús del correu electrònic (GE-GUI26)

Quan al personal de l'empresa contractista li siguin assignades adreces de correu electrònic domini de la Generalitat de Catalunya.

- ☒ Guia de connexió d'equips de tercers (GE-GUI17)

Quan l'empresa contractista hagi de connectar equips propis al nus corporatiu.

- ☐ Norma de mesures de seguretat al nus corporatiu (GE-NOR19)

En cas que el servei es tracti del desplegament o administració de sistemes o serveis corporatius ubicats dins del nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya o que la prestació del servei requereixi de la connexió al nus.

- ☐ Guia de Seguretat en el teletreball (GE-GUI45)

En cas de realitzar o proveir connexions de teletreball durant la prestació del servei.

- ☒ Norma de mesures de seguretat en la construcció de sistemes d'informació (GE-NOR18)

Davant el desenvolupament o ús de sistemes d'informació propietaris dins de la prestació del servei.

- ☒ Guia de protecció d'entorns: (triar les que apliquin de la llista següent)

Segon les plataformes que recolzaran els sistemes propis a emprar durant la prestació del servei.

- ☐ Linux (GE-GUI07)
- ☐ Oracle (GE-GUI14)
- ☐ Servidor aplicacions Tomcat (GE-GUI15)
- ☐ Servidor aplicacions Weblogic (GE-GUI16)
- ☐ SQL Server 2000 (GE-GUI13)
- ☐ Virtuals VMWARE (GE-GUI09)
- ☐ Web IIS (GE-GUI12)
- ☐ Web Apache (GE-GUI11)
- ☐ Windows (GE-GUI10)
- ☐ Solaris (GE-GUI08)
- ☐ HP-UX (GE-GUI27)
- ☐ AIX (GE-GUI32)
- ☐ Windows Server 2008 (GE-GUI41)
- ☐ SAP Netweaver AS ABAP (GE-GUI45)
- ☒ Guia de gestió de comptes d'administració de sistemes (GE-GUI20)
- ☒ Guia de còpies de seguretat (GE-GUI40)



- ☒ Guia d'eliminació segura d'informació en la reutilització o destrucció de suports (GE-GUI44)
- ☒ Guia de seguretat física de CPDs i sales tècniques (GE-GUI23)
- ☐ Norma de creació de DMZs (GE-NOR14)
- ☐ Guia administració de tallafocs al nus corporatiu de la Generalitat (GE-GUI21)
- ☒ Manual d'eines per comunicacions segures en el nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya (GE-MAN01)