

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS APLICABLE A LA CONTRACTACIÓ D'UNA SOLUCIÓ, TIPUS SAAS – GESTIÓ DE RELACIÓ AMB ELS CLIENTS (CRM EN ENDAVANT PER LES SIGLES EN ANGLÈS CUSTOMERS RELATIONSHIP MANAGEMENT), PER A L'ORGANITZACIÓ I ADMINISTRACIÓ DELS CONTACTES DEL NOU PRODUCTE TURÍSTIC “VIA BLAVA ANOIA FASE I”, AIXÍ COM LA SEVA DIFUSIÓ I POSICIONAMENT EN EL MERCAT, FINANÇADA PER LA UNIÓ EUROPEA AMB FONS NEXT GENERATION EU.

Núm. d'expedient: 2023/0044004

1. INTRODUCCIÓ

El subprojecte *PSTD Vies Blaves Barcelona: recuperació de camins fluvials naturals per a un turisme sostenible (Via Blava Anoia Fase I)* (Via Blava Anoia Fase I, en endavant) de la Diputació de Barcelona ha estat subvencionat en el marc de la convocatòria extraordinària de 2021 dels Plans de Sostenibilitat Turística en Destinació (PSTD), que s'instrumenta a través la submesura 2, de la inversió número 1 del component número 14 del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR).

El subprojecte *PSTD Vies Blaves Barcelona: recuperació de camins fluvials naturals per a un turisme sostenible (Via Blava Anoia Fase I)* té com a principal objectiu la dinamització econòmica del territori mitjançant la creació d'un nou producte turístic sostenible gràcies a la rehabilitació de gran part de la llera del riu Anoia, executant un camí continu i proper al riu, d'ús per a vianants i bicicletes o amb mitjans no motoritzats, connectat amb els principals camins i nuclis urbans de la conca d'Òdena, i coherent amb l'entorn pel qual discorre. El subprojecte, concretament, defineix les actuacions a dur a terme en el tram alt del riu Anoia, entre Jorba i la Pobla de Claramunt, passant per Igualada, Santa Margarida de Montbui i Vilanova del Camí, el qual s'ha designat com la Fase 1 de la Via Blava Anoia.

Aquest camí formarà part del Projecte Vies Blaves Barcelona, una iniciativa promoguda per la Diputació de Barcelona, amb l'objectiu de desenvolupar una xarxa d'itineraris propers al riu Llobregat i als seus afluents principals (el Cardener i l'Anoia), accessibles a peu i en bicicleta.

El subprojecte *PSTD Via Blava Anoia Fase I* desenvolupa les determinacions del Pla director urbanístic Vies Blaves Barcelona (PDU) i defineix les actuacions necessàries per a la construcció de la Via Blava.

El subprojecte també defineix altres actuacions per a la recuperació i millora dels hàbitats de ribera i del conjunt de l'espai fluvial, i preveu els elements necessaris per

garantir-ne l'ús públic, i per divulgar-ne els seus valors ambientals, paisatgístics i patrimonials estructurats en 4 eixos estratègics:

- Eix de transició verda que incorpora l'actuació 1 (Creació i adequació d'itineraris no motoritzats).
- Eix d'eficiència energètica que incorpora l'actuació 2 (Eficiència energètica dels sistemes d'informació i comunicació).
- Eix de transició digital que incorpora les actuacions 3 (Màrqueting i eines digitals) i 4 (Implementació del sistema de control del flux de visitants de la Via Blava).
- Eix de competitivitat que incorpora les actuacions 5 (Actuacions per al foment del turisme actiu) i 6 (Suport per a la gestió estratègica, tècnica i de qualitat).

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

La Gerència de Serveis de Turisme és la responsable de contractar una solució tipus SaaS de Gestió de Relació amb els Clients (CRM en endavant).

En aquest sentit, esdevé l'objecte del present contracte la cessió del dret d'ús, actualització i el manteniment d'una solució existent en el mercat, tipus SaaS – CRM per a l'organització i administració dels contactes del nou producte turístic “Via Blava Anoia Fase I”, com son l'adaptació de la solució a les necessitats de la Gerència de Serveis de Turisme, la gestió d'incidències, així com la difusió i posicionament del projecte en el mercat.

La nova eina CRM que es creï per al primer tram de la Via Blava Anoia Fase I ha de tenir present el projecte de les Vies Blaves Barcelona en el seu conjunt per garantir-ne la coherència.

2.1. Introducció. Necessitat d'una eina CRM

En el marc dels Plans de Sostenibilitat Turística en Destinació (*PSTD*) i concretament *en el* subprojecte *Via Blava Anoia Fase I*, la utilització d'una eina CRM esdevé un element fonamental per a l'èxit i l'eficiència de les operacions de la Gerència de serveis de Turisme per a la promoció turística de la Via Blava Anoia Fase I.

Un sistema CRM és una solució tecnològica que permetrà gestionar totes les interaccions i relacions amb els contactes i clients de manera centralitzada. Aquesta eina ajudarà a organitzar, automatitzar i sincronitzar tots els processos que es realitzin en el context del Subprojecte *PSTD Via Blava Anoia Fase I*, serveis oferts, suport i màrqueting.

L'ús d'un CRM en el subprojecte *PSTD Via Blava Anoia Fase I* permetrà millorar l'eficiència a través d'una millor gestió de les dades, una millora en la resposta a les necessitats dels clients i una millora en el seguiment de les interaccions amb ells. Al

mateix temps, l'ús d'aquesta eina permetrà obtenir una visió global i millorar la capacitat per prendre decisions basades en dades.

La integració d'un CRM també millorarà la satisfacció dels clients, ja que serà possible respondre de manera més ràpida i precisa a les seves necessitats i expectatives.

L'ús d'aquest CRM serà únicament intern. No hi haurà usuaris que no siguin de la Diputació de Barcelona (proveïdors, empreses,...) que hagin d'accedir-hi.

2.2. Requeriments del CRM

En aquest apartat es definiran aquells requisits tant funcionals, com tècnics que ha de complir el CRM. El CRM ha de permetre fer arribar el nou producte turístic creat de la Via Blava Anoia Fase I al públic potencial i als actors implicats en la gestió turística del mateix.

2.2.1. Requeriments funcionals

Les característiques i funcionalitats mínimes que ha de tenir aquest CRM són:

- **Gestió integral de Contactes:** El CRM ha de permetre la creació, l'emmagatzematge i la gestió d'informació detallada de tots els contactes, incloent empreses, ens públics, agències, operadors, premsa, creadors de continguts o públic final. Cada contacte podrà ser d'un o varis grups i per cada tram pot ser diferent (un contacte pot ser una empresa d'un tram però no d'un altre). Aquesta llista de grups, ha de ser fàcilment configurable per l'equip de la Gerència de Serveis de Turisme.
- **Gestió de Peticions:** Ha de permetre crear i gestionar peticions dels usuaris dels itineraris i de les instal·lacions, així com la gestió de les incidències que es puguin presentar.
- **Gestió d'Interaccions:** El CRM haurà de registrar tota la interacció amb els diferents públics que inclourà, com participació en jornades, cursos o activitats, productes comercialitzats, participació en reunions, presència en accions de promoció, consultes realitzades, articles o posts publicats, llocs d'interès consultats, reserves, fins a les queixes i les valoracions, per tal de proporcionar un servei al client millor i més personalitzat.
- **Automatització de Màrqueting:** Ha de permetre la comunicació de campanyes de màrqueting personalitzades per a la promoció de les rutes i els serveis oferts, per mitjà de l'enviament de newsletters, anuncis d'esdeveniments.
- **Integració amb Xarxes Socials i Liferay (Barcelona és molt més):** El CRM ha de ser capaç d'integrar-se amb les principals xarxes socials per facilitar la interacció amb els usuaris, monitoritzar els comentaris i valoracions, així com amb Liferay per poder optimitzar i segmentar continguts i públics i integrar la generació de leads. El CRM ha de ser capaç també d'integrar informació de la web "Barcelona és molt més" per tal d'afegir-la a les campanyes de marketing.
- **Anàlisi i Informes:** El CRM proporcionarà eines d'anàlisi per a l'avaluació del rendiment de les campanyes de màrqueting, la satisfacció dels usuaris. A més, ha de

poder generar informes personalitzats segons les necessitats del projecte, com per exemple taxes d'apertura de butlletins, llistat d'assistents a una reunió.

- **Seguretat i Conformitat:** L'eina ha de garantir la seguretat de les dades que gestiona, complint amb les normatives de protecció de dades vigents (RGPD).
- **Accessibilitat mòbil:** Ha de poder-se accedir mitjançant una aplicació mòbil accessible mitjançant connexió remota.
- **Automatització de processos:** Possibilitat d'automatitzar tasques repetitives per millorar l'eficiència.
- **Suport multi-idioma:** Per comunicar-se amb els contactes o de llençar campanyes de màrqueting, anuncis. Es preveuen comunicacions en català, castellà, anglès i francès.

2.2.2. Requeriments tècnics

A continuació, es detallen els requeriments tècnics mínims que ha de complir el CRM:

- Ha de ser un producte **SaaS** estàndard (no a mida) que compleixi totes les mesures de seguretat exigides, d'acord amb el que es recull a la clàusula 2.1. dels PCAP.
- **Escalable i configurable de manera interna:** Ha de ser una eina que permeti gestionar les necessitats futures relacionades amb el projecte Via Blava Anoia Fase I. L'eina ha de ser fàcilment configurable de manera que si en un futur es necessités un nou camp o un nou llistat, aquesta modificació es pogués fer per part de l'equip de la Gerència de serveis de Turisme de manera independent.
- Ha de tenir la possibilitat de **migrar i exportar la informació** de forma fàcil i en un format estàndard (excel, csv, json) de manera que si en un futur es volgués traslladar a un altre CRM o plataformes similars, es pugui extreure la informació per part de l'equip de la Gerència de serveis de Turisme.
- Ha d'oferir un **API** per poder enllaçar altres eines externes (com pot ser una web, una aplicació mòbil) tant per consulta d'informació com per modificació.
- Ha de poder-se integrar amb el protocol d'autenticació SAML v2.0
- El **contracte ha d'incloure tot el servei complet** (anàlisi, adaptació de l'eina, cost d'ús de l'eina, allotjament, manteniment i formació) durant la durada del contracte.
- El **proveïdor ha de complir amb el** Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679 de 27 d'abril de 2016.

2.2.3. Requeriments de llicències (configuració)

Pel que fa a la configuració que ha de suportar el producte, es detallen a continuació els punts principals a tenir present:

- 5 usuaris interns amb possibilitat de definir informes i de configurar l'aplicació.
- Suport de 100.000 registres a la base de dades per enviament de mailings, accions comercials

3. TASQUES A DESENVOLUPAR

Per al correcte desenvolupament de les prestacions objecte del contracte caldrà que l'empresa dugui a terme el conjunt de tasques que es relacionen en aquest apartat. Així mateix, per a l'execució del contracte caldrà prendre en consideració el Pla especial urbanístic autònom de la Via Blava Anoia, aprovat per resolució del conseller de Territori i Sostenibilitat data 5 de juny de 2018 i publicat al DOGC 7664 de 16.07.2018, el Pla Director Urbanístic de les Vies Blaves Barcelona aprovat definitivament en la Comissió Territorial en sessió de data 24 de juliol de 2020 i publicat al DOGC número 8225 de 15.09.2020 i número 8248 de 16.10.2020 el reglament regulador del Mecanisme de Recuperació i Resiliència i tots els instruments jurídics dictats o que es dictin pel desenvolupament dels PSTD.

Aquestes tasques es realitzaran d'acord amb les següents fases que es detallen tot seguit:

- Fase 1: Anàlisi de les necessitats i potencialitats de la Via Blava Anoia Fase I com a nou producte turístic: definició i segmentació dels diferents públics que recollirà el CRM, proveïdors, ens públics, clients, públic potencial, operadors, agències i intermediaris, influencers, mitjans de comunicació, etc.
- Fase 2: Cessió d'ús i adaptació de l'eina CRM per al subprojecte *PSTD Via Blava Anoia Fase I*
- Fase 3: Implantació i configuració del CRM seleccionat i formació als equips interns per a l'ús de l'eina CRM
- Fase 4: Manteniment de l'eina

3.1. Fase 1: Anàlisi de necessitats i potencialitats de la Via Blava Anoia Fase I com a nou producte turístic: definició i segmentació dels diferents públics que recollirà el CRM

L'objectiu d'aquesta fase és adquirir tota la informació necessària del funcionament de la Via Blava Anoia Fase I.

El nou producte turístic que es generarà a partir de la rehabilitació i posada en valor del camí continu i proper al riu Anoia, d'ús per a vianants i bicicletes o amb mitjans no motoritzats, connectat amb els principals camins i nuclis urbans de la zona, requerirà d'una eina que permeti adreçar informació segmentada per a cada públic amb l'objectiu de difondre el nou producte turístic entre els diferents públics potencials i implicant als actors del territori que contribuiran a l'impuls turístic. En aquest sentit, l'objectiu principal del projecte és la reactivació i dinamització econòmica del territori a partir de la creació d'aquest nou producte turístic sostenible, atractiu i de qualitat que permetrà regenerar el patrimoni natural, social i cultural d'aquest territori.

Un cop finalitzat l'anàlisi s'ha de realitzar un informe que ha de contenir com a mínim:

- Anàlisi de les necessitats i potencialitats turístiques de la Via Blava Anoia Fase I en termes de contacte amb possibles clients
- Anàlisi i proposta de segmentació de clients o contactes
- Identificació del públic potencial

- Identificació dels usuaris
- Anàlisi d'automatització de tasques

Pel que fa a l'anàlisi de necessitats i potencialitats del CRM de la Via Blava Anoia Fase I, és imprescindible que es contemplin tots els agents implicats en el desenvolupament del subprojecte així com en la seva gestió posterior. La proposta inicial d'agents és la següent:

- Diputació de Barcelona (Gerència de Serveis de Turisme i Gerència de Serveis d'Equipaments, Infraestructures Urbanes i Patrimoni Arquitectònic)
- Consell Comarcal de l'Anoia i les seves Oficines de Gestió Turística (Consorci per la Promoció de l'Alt Anoia, Oficina de Turisme de Calaf, Punt de Difusió Cultural i Turística d'Igualada i Oficina de Turisme de la Llacuna); Mancomunitat Intermunicipal de la Conca d'Òdena
- Ajuntaments de Jorba, Santa Margarida de Montbui, Igualada, Vilanova del Camí i La Pobla de Claramunt
- Agents de l'ecosistema turístic de la comarca de l'Anoia que es consideri adient incorporar

Desenvolupament temporal:

L'empresa haurà de presentar l'informe amb l'anàlisi de les necessitats i potencialitats de la Via Blava Anoia Fase I com a nou producte turístic sobre les quals adaptar el CRM en el termini d'un **mes** des de l'inici de la contractació.

3.2. Fase 2: Cessió d'ús i adaptació de l'eina CRM per al subprojecte PSTD Via Blava Anoia Fase I

3.2.1. Adaptació funcional i tècnic (integració) del CRM per al subprojecte Via Blava Anoia Fase I i integració

Sobre la base de l'informe de necessitats i potencialitats, l'empresa haurà de proposar l'adaptació d'un CRM específic per a la Via Blava Anoia Fase I, que està dins el projecte Vies Blaves Barcelona. L'eina proposada ha de ser editable, amb possibilitat d'afegir nous camps, escalable, amb possibilitat d'ampliar-la i a les noves necessitats que sorgeixin fruit del desenvolupament i consolidació del producte turístic i la seva promoció.

El projecte Vies Blaves Anoia/Barcelona es un projecte a mig i llarg termini, per tant, l'eina CRM proposada ha de permetre la migració o exportació cap a una altra servidor o plataforma de forma àgil i senzilla sense necessitat de dependre d'un suport extern.

D'acord amb la normativa europea i l'específica referent als fons NextGeneration EU, l'eina CRM ha de tenir el seu origen en un servidor europeu i ha de complir amb tots els requisits que estableix el Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679 de 27 d'abril de 2016.

El CRM ha d'estar vinculada amb el web Vies Blaves Anoia, que es trobarà en l'entorn "Barcelona és molt més" i, per tant, sota el gestor Liferay. Cal que el CRM automatitzi el que es generi al web, com la creació de leads i segmentació per interessos, públics i idioma, el formulari de comentaris o queixes, així mateix l'eina ha de permetre la generació i enviament de missatges automàtics als subscriptors, així com la creació automatitzada de continguts per a les newsletters a partir dels continguts del web.

Desenvolupament temporal:

L'empresa haurà de lliurar una memòria, **validada** per l'equip de la Gerència de Serveis de Turisme, amb la descripció funcional de l'eina i especificacions tècniques referent a la proposta de CRM per a la Via Blava Anoia Fase I en el **termini màxim** de dos mesos des del lliurament de l'informe de l'anàlisi de necessitats.

3.2.2. Estratègia d'implementació, de gestió i d'ús del CRM

A partir de l'adaptació del CRM per a la Via Blava Anoia Fase I, es requerirà la definició d'una estratègia d'implementació, gestió i ús del CRM que permeti extreure tota la informació necessària per a la promoció del nou producte turístic (Via Blava Anoia Fase I) i permeti adequar-la a les necessitats que vagin sorgint fruit de la implementació del subprojecte *PSTD Via Blava Anoia Fase I* i de la seva promoció turística.

L'estratègia haurà de determinar com fer servir el CRM per obtenir tota la informació necessària per a la presa de decisions, com desenvolupar-lo i afegir camps (editable) i sectors (escalable).

Desenvolupament temporal:

L'empresa haurà de presentar una memòria, **validada** per l'equip de la Gerència de Serveis de Turisme, amb la descripció de l'estratègia d'implementació, gestió i ús del CRM creat per a la Via Blava Anoia Fase I en el **termini màxim d'un mes** des del lliurament de la memòria funcional de l'eina i especificacions tècniques del CRM.

3.3. Fase 3: Implantació

Seguint el pla d'implementació definit en el punt anterior, l'empresa durà a terme la posada en marxa del nou sistema, incloent l'eina seleccionada, l'entrada d'informació en la base de dades, proves i formació al personal.

Les fases de la implantació de l'eina, per tant, seran:

- **Instal·lació:** El proveïdor de la solució del CRM realitzarà la instal·lació del sistema en la infraestructura en núvol. Aquesta fase inclourà la posada en marxa de tots els serveis i funcions necessàries per garantir el correcte funcionament del CRM.

- **Integració amb el sistema d'autenticació de la Diputació de Barcelona:** Mitjançant el protocol SAML v2.0, es procedirà a autenticar amb el sistema propietari de la Diputació de Barcelona.
- **Configuració i personalització:** Seguint les necessitats específiques de la Diputació de Barcelona, es procedirà a la configuració i personalització de la plataforma CRM. Aquest pas engloba la definició de camps personalitzats, la creació de formularis específics i la implementació de fluxos de treball acordats, i els informes que siguin necessaris.
- **Integració de les dades:** Es realitzarà la importació i normalització de les dades existents per assegurar que aquestes s'integren de manera correcta i coherent dins del sistema CRM. La integritat de les dades és clau per a la correcta operació de la plataforma.
- **Publicació de l'API:** La solució CRM proporcionarà una interfície d'API robusta que permetrà la comunicació amb altres sistemes i aplicacions de tercers. Aquesta API permetrà l'obtenció, modificació i incorporació de dades al CRM de manera externa i eficient.
- **Proves internes:** Abans de la posada en marxa de la solució, es realitzaran proves internes detallades per garantir la correcta operativa del CRM. Aquestes inclouran verificacions de funcionalitat, rendiment, seguretat, així com l'ús correcte de l'API.
- **Formació:** Es realitzaran un mínim de dues sessions de 3 hores de durada cada una amb els mateixos continguts 2 per al personal que farà ús de la nova eina. Aquestes sessions asseguraran que els usuaris estan capacitats per aprofitar al màxim les funcionalitats del CRM, a més d'assegurar una transició gradual cap a una nova plataforma, si escau. Es valoraran aquelles propostes que ofereixen un Pla de formació més complert i extens o amb materials complementaris.
De forma complementària a les sessions formatives i al material de suport de les mateixes, l'empresa haurà d'elaborar un document bàsic d'utilització de l'eina que pugui servir com a referència per a la formació d'un nou membre de l'equip. El document haurà d'incloure una definició bàsica de l'abast de l'eina (per a què serveix), un recull dels diferents camps en què s'estructura amb una breu descripció per a cadascun d'ells, informació bàsica sobre el funcionament de l'eina, instruccions bàsiques per a la creació de nous camps i per a l'edició i escalabilitat de l'eina.
- **Llançament:** Després de completar la formació i assegurar el correcte funcionament de l'eina, es procedirà al llançament oficial de la solució de CRM.

Desenvolupament temporal:

L'empresa haurà de finalitzar amb èxit totes les tasques anteriors, en un termini màxim de **dos mesos** des del lliurament de la Memòria de la descripció de l'estratègia d'implementació, gestió i ús de l'eina. L'aplicació de CRM haurà d'estar en disposició de ser totalment utilitzada tant a la seva versió web com a la versió mòbil.

3.4. Fase 4: Manteniment

L'empresa s'encarregarà del manteniment i adaptacions de l'eina CRM fins a la finalització del contracte. Aquesta tasca implica l'adequació de l'eina a les necessitats que sorgeixin fruit de la posada en marxa de la Via Blava Anoia Fase I fent necessari, la incorporació de nous camps, noves interaccions, millorar la vinculació del CRM amb les eines digitals de comunicació, el web i d'altres recursos que contribueixin a la difusió

i posicionament del nou producte turístic. Aquesta tasca d'adequació no superarà les 386 hores anuals.

Desenvolupament temporal:

L'empresa haurà de presentar un informe que reculli les actuacions de manteniment i adequació de l'eina CRM realitzades **durant la resta del període d'execució del contracte**.

3.4.1. Definició de l'estratègia de manteniment

Es detallen a continuació els components clau que haurà de contenir l'estratègia de manteniment:

- **Manteniment preventiu:** El proveïdor realitzarà revisions quinzenals per identificar i resoldre qualsevol problema potencial abans que pugui afectar el rendiment del CRM.
- **Actualitzacions i patches:** S'instal·laran regularment les actualitzacions i patches proporcionats pel proveïdor per garantir que l'eina de CRM estigui sempre al dia en termes de seguretat i funcionalitat.
- **Suport tècnic:** Es proporcionarà un suport tècnic continu, que inclourà la resolució de problemes i l'assistència en qualsevol qüestió relacionada amb el CRM. Aquest suport es proporcionarà amb un termini màxim de resposta de 8 hores en horari laboral de la Diputació de Barcelona (De dilluns a divendres no festius a la ciutat de Barcelona i de 09h – 20h).
- **Monitoratge:** El proveïdor monitoritzarà de forma continuada el rendiment del sistema per detectar qualsevol problema o disminució de rendiment i poder actuar de forma ràpida.
- **Formació contínua:** Es proporcionaran sessions de formació addicionals si es produeixen canvis importants en el CRM o si es detecta una necessitat concreta de formació entre els usuaris.

L'estratègia de manteniment haurà de garantir que l'eina de CRM estigui sempre disponible i operativa, proporcionant el nivell de servei necessari per a l'organització durant el període establert, així com la formació actualitzada a l'equip de la Gerència de serveis de Turisme que sigui necessària.

L'estratègia de manteniment s'haurà de recollir en un document en format informe i haurà de contenir els indicadors (KPIs) que garantiran que el servei s'està donant de la manera adequada.

Desenvolupament temporal:

L'empresa haurà de presentar aquest informe per tal de que el personal de la Diputació de Barcelona l'accepti **abans de l'inici de la fase de manteniment**, la qual s'iniciarà una vegada finalitzada la fase 3.

3.4.2. Definició de la devolució del servei

Aquesta fase representa la transició de la gestió del CRM del proveïdor cap a l'equip intern de la Gerència de serveis de Turisme, cap a un altre proveïdor seleccionat per l'organització o per a l'arxiu de totes les dades. A continuació es detallen els passos clau d'aquest procés:

- **Planificació:** El proveïdor i l'equip de la Gerència de serveis de Turisme elaboraran conjuntament un pla detallat per a la devolució del servei, que inclourà un cronograma, responsabilitats i detalls sobre la transferència de dades i recursos.
- **Transferència de coneixements:** El proveïdor proporcionarà formació i documentació exhaustiva per assegurar que l'equip que assumirà la gestió del CRM tingui tots els coneixements i recursos necessaris per fer-ho de manera eficient.
- **Transferència de dades:** El proveïdor transferirà de forma segura totes les dades del CRM a l'organització o al nou proveïdor, seguint els protocols de seguretat pertinents.
- **Suport durant la transició:** El proveïdor proporcionarà suport durant tota la fase de devolució del servei, resolent qualsevol problema que pugui sorgir i assegurant-se que la transició es realitza de manera fluida i sense interrupcions del servei.
- **Revisió final:** Una vegada completada la devolució del servei, el proveïdor i l'organització realitzaran una revisió final per confirmar que tots els aspectes del servei han estat satisfactòriament transferits i per resoldre qualsevol qüestió pendent.
- **Finalització del servei:** Després de la revisió final, si tots els elements del servei han estat correctament transferits, el proveïdor finalitzarà oficialment el servei de gestió del CRM. La diputació realitzarà un informe de conformitat de la prestació objecte del contracte.

Desenvolupament temporal:

L'empresa haurà de presentar un document incloent la fase de **planificació de la transició**, amb, com a mínim, **2 mesos abans de la data de finalització del servei**. Aquest document ha d'estar aprovat pel personal de la Diputació de Barcelona, amb antelació suficient per poder fer la migració abans de la finalització del servei.

A la finalització del servei, l'empresa, entregarà un document final, amb totes les activitats realitzades durant la transició.

4. RECURSOS HUMANS NECESSARIS PER A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

El contractista haurà de comptar amb un equip de professionals multidisciplinar amb els efectius suficients per a la prestació del servei a contractar.

Aquest equip humà haurà d'estar especialitzat i tenir experiència en les diverses disciplines necessàries per poder afrontar amb garanties els requeriments plantejats en l'apartat anterior. Com a mínim, aquest equip haurà de satisfer els següents requeriments:

- **Un/a coordinador/a amb titulació universitària** que haurà de disposar d'experiència d'un mínim de cinc (5) anys en desenvolupament d'eines CRM i màrqueting digital i haver desenvolupat un mínim de 8 CRM.

Aquest/a coordinador/a del servei de suport tècnic desenvoluparà les següents tasques:

- Planificar, coordinar i fer el seguiment del desenvolupament de les activitats.
 - Vetllar pel bon funcionament general del servei prestat i garantir-ne la seva qualitat.
 - Esdevenir l'interlocutor del servei de suport tècnic amb la Diputació de Barcelona.
 - Assistir a les reunions de coordinació i seguiment del servei de suport tècnic.
- **Dos/dues tècnics/ques amb titulació universitària** que hauran de disposar d'experiència d'un mínim de tres (3) anys en desenvolupament d'eines CRM i màrqueting digital i haver desenvolupat un mínim de 4 CRM cadascun.

Les tasques de coordinador la pot desenvolupar un dels tècnics:

Pel que fa a la gestió de recursos humans requerits per al desenvolupament de les activitats contractades, l'empresa contractista serà l'única entitat que actuarà com a patró. En aquesta capacitat, l'empresa assumirà tota la responsabilitat pel que fa als drets i obligacions laborals dels seus empleats. La Diputació de Barcelona quedarà exempta de qualsevol responsabilitat relacionada amb les relacions laborals entre l'empresa contractista i els seus treballadors, inclòs però no limitat a acomiadaments, sancions o accidents laborals que puguin ocórrer.

5. MECANISMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT

Es realitzarà, com a mínim, una reunió mensual per a la coordinació, impuls i seguiment del Projecte entre el Coordinador del projecte de l'empresa i els responsables de la Gerència de Serveis de Turisme.

Aquestes reunions tindran per finalitat revisar el grau de compliment dels objectius, la planificació dels treballs i, en cas que sigui necessari, per establir les mesures correctores oportunes. En el marc d'aquestes reunions de coordinació, impuls i seguiment del suport tècnic, es podrà modificar el calendari d'execució de les tasques detallades en l'apartat 3, en funció dels interessos i les necessitats de l'execució del contracte. Aquesta reprogramació serà de mutu acord entre les parts i en cap cas suposarà un increment de costos pel contractista.

El contractista elaborarà una planificació de les tasques a realitzar determinant fases de treball i accions a desenvolupar. Aquesta planificació haurà d'estar actualitzada

mensualment per a la consulta, actualització i control per part de la Diputació de Barcelona.

De cada reunió, l'empresa redactarà i distribuirà entre tots els participants l'acta corresponent.

Totes les activitats generades per a la prestació del servei contractat, seran supervisades per la Gerència de Serveis de Turisme, que valorarà l'execució en base a les mesures del volum d'activitat, gestió adequada d'aquesta, nivell de coordinació i compliment dels acords i terminis.

En el decurs del treball contractat, l'empresa haurà de seguir les pautes d'actuació que determini la Diputació de Barcelona.

La Gerència de Serveis de Turisme es reserva el dret a efectuar els controls de qualitat dels treballs realitzats mitjançant la convocatòria de reunions de seguiment, revisions parcials de documents o sessions de treball.

En paral·lel, es reserva la potestat de convocar totes aquelles reunions/accions de seguiment que siguin pertinents amb l'objecte de garantir la qualitat dels productes i la seva adequació a la metodologia de treball i resultats establerts per la Diputació de Barcelona.

6. DOCUMENTACIÓ A LLIURAR I FORMA DE PRESENTACIÓ

La documentació que lliuri l'empresa s'ajustarà a les normes de disseny i presentació proporcionades per la Diputació de Barcelona. Aquestes inclouran les obligacions d'informació i comunicació als que estan sotmesos els PSTD i les actuacions derivades del PRTR.

En totes las actuacions de comunicació relacionades amb el Pla es deixarà constància que es tracta d'una actuació "finançada per la Unió Europea – fons NextGeneration EU", garantint que tots els destinataris finals coneixen l'origen del finançament.

Per tal d'assegurar la correcta execució d'aquestes obligacions en l'ús i tractament de la imatge del PRTR, s'hauran de seguir les pautes del 'Manual d'Identitat Visual del PRTR' elaborat per la Diputació de Barcelona, que es lliurarà a l'empresa a l'inici del contracte. Així mateix, es requerirà la validació prèvia de la Subdirecció d'Imatge

Corporativa i Promoció Institucional de la Diputació de Barcelona dels elements gràfics resultants del present contracte.

La presentació dels documents es realitzarà en suport informàtic i en format word i pdf.

La presentació i redacció dels documents haurà de lliurar-se en català i ajustar-se a les normes de qualitat bàsiques de correcció lingüística i estructura que s'acordin amb la Gerència de Serveis de Turisme.

L'empresa haurà de lliurar de forma separada i dins dels terminis establerts per a cada actuació:

- Informe sobre l'anàlisi de les necessitats i potencialitats de la Via Blava Anoia Fase I com a nou producte turístic
- Memòria amb la descripció funcional i especificacions tècniques del CRM proposat per a la Via Blava Anoia Fase I
- Memòria de descripció de l'estratègia d'implementació, gestió, ús del CRM adoptat per a la Via Blava Anoia Fase I
- Informe amb proposta de formació i materials de formació per a l'equip de la Diputació de Barcelona que gestionarà el CRM de la Via Blava Anoia Fase I
- Informe amb l'estratègia de manteniment i les actuacions de manteniment i adequació de l'eina CRM durant el període d'execució del contracte
- Memòria amb les especificacions tècniques per a la devolució de l'eina a la Diputació de Barcelona.
- Document bàsic d'utilització de l'eina que pugui servir com a referència per a la formació d'un nou membre de l'equip. El document haurà d'incloure una definició bàsica de l'abast de l'eina (per a què serveix), un recull dels diferents camps en què s'estructura amb una breu descripció per a cadascun d'ells, informació bàsica sobre el funcionament de l'eina, instruccions bàsiques per a la creació de nous camps i per a l'edició i escalabilitat de l'eina.

7. PROCÉS DE TREBALL

7.1. Obligacions de la Diputació de Barcelona

Al començament del contracte, la Diputació de Barcelona subministrarà a l'empresa contractista tota la informació relativa a les activitats que s'han dut a terme fins a aquest moment en relació amb el subprojecte *PSTD Vies Blaves Barcelona: Anoia Fase I*. Això inclourà, entre d'altres, el Pla Director Urbanístic que ha estat aprovat, la informació sobre el Pla de Màrqueting i altre informació d'interès per a l'execució del contracte.

L'objectiu d'aquesta entrega inicial de dades és facilitar la transició i permetre que l'empresa contractista tingui tota la informació necessària per portar a terme les seves

responsabilitats de forma efectiva. També s'hi inclourà el Pla de màrqueting de Turisme de la Diputació de Barcelona, així com les publicacions del blog que estan relacionades amb el cicloturisme i el senderisme, per donar una visió completa de totes les iniciatives relacionades amb el projecte.

Adicionalment, la Diputació de Barcelona proporcionarà els espais i els recursos necessaris per celebrar reunions, entrevistes o qualsevol altre tipus de trobades que siguin necessàries per al bon desenvolupament del projecte. Això podria incloure la reserva de sales de reunions, la disponibilitat de material audiovisual, o qualsevol altre mitjà que pugui ser requerit.

Amb aquestes accions, la Diputació de Barcelona busca assegurar una comunicació fluida i eficient entre totes les parts interessades, facilitant així la realització exitosa del projecte.

7.2. Obligacions de l'empresa

El contractista es compromet a realitzar reunions amb la Gerència de Serveis de Turisme i, si escau, amb l'Àrea d'Infraestructures i Territori, la Subdirecció d'Imatge Corporativa i la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius de la Diputació de Barcelona així com amb altres ens que puguin participar en el subprojecte *PSTD Vies Blaves Barcelona: Anoia Fase I* amb la finalitat d'obtenir la màxima informació per conèixer el projecte i poder extreure'n les conclusions necessàries.

Al final del projecte l'empresa realitzarà com a mínim 1 presentació a l'equip de la Diputació de Barcelona sobre les funcionalitats del CRM dissenyades i implementades.

Es compromet a guardar confidencialitat de totes les reunions així com de qualsevol document que se li pugui lliurar sobre el projecte.

7.3. Requeriments de servei

Per al correcte compliment del contracte establert amb la Diputació de Barcelona, l'empresa contractista ha de tenir en compte un conjunt de preceptes i obligacions específiques, que es descriuen a continuació:

- És fonamental subratllar que tots els costos associats als desplaçaments del personal que participi directament o indirectament en les activitats vinculades al

contracte, hauran de ser assumits exclusivament per l'empresa contractista. La **Diputació de Barcelona** no es farà càrrec de cap despesa d'aquesta naturalesa.

- Quant a la gestió del material gràfic i escrit, l'empresa contractista serà l'entitat responsable de garantir la conformitat amb totes les lleis i reglaments en matèria de protecció de dades. Això inclou, però no es limita a, la regulació establerta pel Reglament europeu 2016/679 del 27 d'abril, així com la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre. A més, la contractista haurà de gestionar les imatges i altres tipus de contingut de manera respectuosa i apropiada, segons les directrius de la Llei orgànica 1/1982, de 5 de maig.
8. Amb relació als continguts que puguin ser produïts o difosos, és obligatori que l'empresa contractista vetlli per a que no es realitzin accions vexatòries, discriminatòries o ofensives de cap tipus. Això inclou, però no es limita a, l'ús de llenguatge o imatges sexistes, o qualsevol altre tipus de contingut que pugui incitar a l'odi o la violència. S'ha de mantenir en tot moment el respecte cap a la imatge de la **Diputació de Barcelona** i cap a la seva destinació.

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0044004
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de Prescripcions Tècniques Particulars aplicable a la Contractació d'una solució, tipus SaaS - Gestió de Relació amb els Clients (CRM), per a l'organització i administració dels contactes del nou producte turístic "Via Blava Anoia Fase I", així com la seva difusió i posicionament en el mercat, finançada per la Unió Europea amb fons Next Generation EU

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Anna Maria Sanchez Orensanz (TCAT)	Cap de l'Oficina de Màrqueting Turístic	Signa	05/04/2024 10:55

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
59cb3dc7deb19dcd0051	https://seuelectronica.diba.cat	

