

Memòria justificativa de la configuració de l'expedient de contractació relatiu 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 NextGeneration EU

| | |
|------------------------------|---|
| Promotor | 30201 - Oficina Tècnica de Turisme |
| Núm. d'expedient | 2023/0044004 |
| Codi de classificació | D0510SE27 – Contracte mixt. Obert simplificat |

La Diputació de Barcelona, en exercici de les competències que li reconeixen els articles 36.1 de la Llei 7/85, Reguladora de les Bases de Règim Local i 91.2 del Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, aprovat pel Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, presta assistència i cooperació jurídica, econòmica i tècnica als municipis del seu àmbit territorial perquè puguin desenvolupar les competències locals.

La Diputació de Barcelona, a través de la Gerència de Serveis de Turisme, pretén impulsar el turisme sostenible i responsable de la província, mitjançant el suport a les polítiques municipals i altres entitats territorials per a la millora de la gestió turística local i comarcal i la promoció de la destinació Barcelona, amb les marques turístiques oficials (Barcelona, Costa Barcelona, Paisatges Barcelona i Pirineus Barcelona) en els àmbits nacional i internacional sobre la base de l'Estratègia de Màrqueting Turístic de la Destinació Barcelona i la dinamització del sector turístic (privat i públic) de la província per tal de millorar-ne l'oferta turística.

Aquesta contractació està finançada per la Unió Europea – NextGeneration EU en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, aprovat per Consell de Ministres el 27 d'abril de 2021 i pel Reglament (UE) núm. 2021/241 del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de febrer de 2021, pel qual s'estableix el Mecanisme de Recuperació i Resiliència, així com amb el requerit en la Decisió d'Execució del Consell relativa a l'aprovació de l'avaluació del Pla de recuperació i resiliència d'Espanya (Fons Next Generation).

Els fons Next Generation UE són un instrument extraordinari, aprovat pel Consell Europeu el 21 de juliol de 2020, concebut per contribuir a reparar els danys econòmics i socials immediats causats per la pandèmia de la COVID-19, així com per relançar l'activitat productiva.

En el marc del fons de finançament europeu Next Generation UE aprovat pel Consell Europeu el 21 de juliol de 2020, la Conferència Sectorial de Turismo va aprovar en data

28 de juliol de 2021 la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos, que estableix els criteris de selecció i finançament i dona peu a obrir la primera convocatòria extraordinària dels Plans de Sostenibilitat Turística en Destinació (PSTD) per a ens locals. Aquest programa de suport a les destinacions ja s'ha dut a terme en altres convocatòries però, en el cas de la convocatòria extraordinària, es tracta de la primera que es finança amb càrrec als Fons Next Generation de la UE, a través del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.

La Diputació de Barcelona, a través de la Gerència de Serveis de Turisme de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic, Turisme i Comerç i la Gerència de Serveis d'Equipaments, Infraestructures Urbanes i Patrimoni Arquitectònic de l'Àrea d'Infraestructures i Espais Naturals van aprovar per decret número 9853 de data 16 de setembre de 2021, la presentació del projecte "Vies Blaves Barcelona: recuperació de caminos fluviales naturales para un turismo sostenible (Via Blava Anoia Fase I)" a la convocatòria oberta el dia 30 de juliol de 2021.

En data 17 de juny de 2022 es va rebre la notificació de la Resolució de data 10 de juny de 2022 del Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya, de la concessió d'una subvenció a la Diputació de Barcelona, per l'import de 4.500.000,- d'euros, per tal de finançar el Pla de Sostenibilitat Turística "Vies Blaves Barcelona: recuperació de camins fluvials naturals per a un turisme sostenible" en la part de la Via Blava Anoia fase 1, en execució de l'Acord de la Conferència Sectorial de Turisme de 21 de desembre de 2021 (BOE 312 de 29 de desembre) i modificat el 29 de març de 2022, en el marc de l'estratègia de Sostenibilitat Turística en Destinacions dins del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.

En data 20 de juliol de 2022 la Diputació de Barcelona ha acceptat la subvenció mitjançant decret número 9426 de data 20 de juliol de 2022.

La sol·licitud de la subvenció i de la documentació relacionada amb el Subprojecte "Vies Blaves Barcelona: recuperació de camins fluvials naturals per a un turisme sostenible (Via Blava Anoia Fase I)" es troba inclosa a l'expedient número 2021/ 0017837.

El termini d'execució del Subprojecte, d'acord amb el punt tercer de la resolució, computa a partir del 25 d'abril de 2022 i té una durada de tres anys, fins al 25 d'abril del 2025. No obstant, s'accepten les actuacions subvencionables iniciades a partir del 5 de gener de 2022 que no estiguin finalitzades.

El Pla de Sostenibilitat Turística "Vies Blaves Barcelona: recuperació de camins fluvials naturals per a un turisme sostenible" que ha rebut suport, es correspon amb la Via Blava de l'Anoia en la seva fase 1, la qual transcorre per 5 municipis de la comarca de l'Anoia: Jorba, Igualada, Santa Margarida de Montbui, Vilanova del Camí i la Pobla de Claramunt. Per tant, el finançament correspon a una fase del projecte global Vies Blaves Barcelona és un projecte que pretén recuperar i posar en valor el patrimoni natural i

cultural en torn al parc fluvial més important de la província de Barcelona, a través de la creació i adequació d'itineraris transitables per a la pràctica del cicloturisme i del senderisme entorn als rius Llobregat, Anoia i Cardener.

El pla de la Via Blava de l'Anoia fase 1, s'estructura en 6 actuacions principals que es distribueixen en els quatre eixos de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destino:

- Eix 1. Transició verda i ecològica que incorpora l'actuació 1 (Creació i adequació d'itineraris no motoritzats).
- Eix 2. Millora de la eficiència energètica que incorpora l'actuació 2 (Eficiència energètica dels sistemes d'informació i comunicació).
- Eix 3. 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 4. 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).

El present expedient de contractació s'emmarca en l'Eix 3. Transició digital, dins de l'actuació 3 del subprojecte corresponent a "Màrqueting i eines digitals" i l'objecte del contracte és l'adquisició, adaptació i manteniment d'una solució, tipus SaaS – 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, creat en el marc del subprojecte PSTD Vies Blaves Barcelona: recuperació de camins fluvials naturals per a un turisme sostenible (Via Blava Anoia Fase I) finançat per la Unió Europea – NextGeneration EU, d'acord amb el Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPTP).

Per aquest motiu, el contracte que es pretén iniciar resulta necessari per complir amb els compromisos establerts a la convocatòria i associats a la transferència de recursos econòmics corresponents i també amb el compromís de compliment de les Fites i Objectius que li són d'aplicació.

Específicament, d'acord amb la Decisió d'Execució del Consell, i de la posterior addenda de 2 d'octubre de 2023 recollida a la Resolució de 29 de desembre de 2023, de la Secretaria d'Estat de Turisme publicada al Butlletí Oficial de l'Estat el 30 de gener de 2024, de cara al quart trimestre de 2024 el present subprojecte ha de contribuir, al seu nivell, al compliment de la Fita CID 220 "Finalització dels Plans de Sostenibilitat Turística en Destinació" pel qual "Les Comissions de Seguiment" s'asseguraran que totes les destinacions beneficiàries aconseguixin com a mínim els següents percentatges d'execució de cada Pla de Sostenibilitat Turística:

- Execució del 50% en el cas de les destinacions adjudicades el 2021;
- Execució del 30% en el cas de les destinacions adjudicades el 2022;
- Execució del 15% en el cas de les destinacions adjudicades el 2023.

Cal tenir en compte que el valor objectiu global establert s'assolirà a través del compliment parcial del conjunt de subprojectes que formen part de la present convocatòria de subvenció.

El mecanisme de verificació de l'objectiu 220 indica que s'haurà de realitzar un document resum que justifiqui degudament com s'ha assolit la fita (incloent els elements rellevants de la fita, tal com s'enumeren en la descripció de la fita i de la mesura corresponent a l'annex del CID).

Aquest document ha d'incloure com a annex les següents evidències documentals: a) llista de projectes adjudicats i beneficiaris i b) informe de progrés per a cada projecte, incloent el seu nivell de finalització (en %).

Igualment, de cara al segon trimestre de 2026, el present subprojecte també ha de donar compliment a la Fita CID 221 "Finalització dels projectes de promoció de la sostenibilitat turística en destinacions" pel qual s'estableix la descripció següent: "Finalització de tots els projectes inclosos als «Plans Territorials de Sostenibilitat Turística en Destinacions» i adjudicats d'acord amb els objectius 217, 218 i 219, el 35 % dels fons dels quals es destinaran a finançar mesures que aborden la transició verda, la sostenibilitat i l'eficiència energètica/electromobilitat a les destinacions, de conformitat amb la Guia tècnica sobre l'aplicació de principi de «no causar un perjudici significatiu» al medi ambient (DNSH en les seves sigles en anglès) (DOGC 58 de 18.2.2021, p.1) mitjançant l'ús d'una llista d'exclusions i el requisit de compliment de la legislació mediambiental pertinent de la UE i nacional". Cal tenir en compte que el valor objectiu global establert s'assolirà a través del compliment parcial del conjunt de subprojectes que formen part de la present convocatòria de subvenció.

El mecanisme de verificació de l'objectiu CID 221 indica que s'haurà de realitzar un document resum degudament justificant com s'ha assolit la fita (incloent els elements rellevants de la fita, segons s'indiquen en la descripció de la fita i de la mesura corresponent en l'annex CID).

Aquest document haurà d'incloure com a annex les següents proves documentals i elements: Una llista dels projectes indicant per a cadascun dels projectes: a) el nom, la ubicació i una breu descripció; i b) l'acta de finalització de les obres.

Així mateix, el present Subprojecte quedarà supeditat a l'establiment d'aquelles fites i objectius de gestió no crític que hauran de permetre gestionar el compliment de les 2 Fites CID anteriorment mencionades.

D'acord amb l'Ordre HFP/1030/2021 i amb les Instruccions de sol·licitud, acceptació i gestió de la Diputació de Barcelona, aprovades el dia 9 de juny de 2022, la fita de gestió no crítica d'aplicació al present contracte corresponents al disseny i implementació d'un Customers Relationship Management (CRM, en endavant) per a la promoció turística de la Via, corresponent a l'actuació 3 "Màrqueting i eines digitals" del subprojecte, és la següent:

| | |
|---|----------|
| Núm. de Big Data, CRM i intel·ligència turística: 1 (1 CRM | 1/2/2025 |
|---|----------|

En matèria d'etiquetatge verd, el present subprojecte contribueix en un 40% a l'objectiu climàtic i un 100% a l'objectiu mediambiental.

Finalment, a nivell concret, el present subprojecte haurà d'estar executat a **25 d'abril de 2025**.

L'atorgament de la subvenció amb càrrec als fons del PRTR i la normativa que regula la seva justificació es troba a l'expedient número 2021/0017837.

En execució de l'Acord de la Conferència Sectorial de Turisme publicat mitjançant resolució de 23 de desembre de 2021 (BOE 312 de 29 de desembre) i modificat el 29 de març de 2022, s'atorga una subvenció per l'import de 4.500.000,00 € a la Diputació de Barcelona, per tal de finançar el Pla de Sostenibilitat Turística en Destinació anomenat *PSTD Vies Blaves Barcelona: recuperació de camins fluvials naturals per a un turisme sostenible (Via Blava Anoia Fase I)*.

En data 17 de juny de 2022 es va rebre la notificació de la Resolució de data 10 de juny de 2022 del Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya, de la concessió d'una subvenció a la Diputació de Barcelona, per l'import de 4.500.000,- d'euros, per tal de finançar el *PSTD Vies Blaves Barcelona: recuperació de camins fluvials naturals per a un turisme sostenible (Via Blava Anoia Fase I)*, en execució de l'Acord de la Conferència Sectorial de Turisme de 21 de desembre de 2021 (BOE 312 de 29 de desembre) en el marc de l'Estratègia de Sostenibilitat Turística en Destinacions dins del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.

En data 20 de juliol de 2022 la Diputació de Barcelona ha acceptat la subvenció mitjançant decret número 9426 de data 20/07/2022.

La sol·licitud de la subvenció i de la documentació relacionada amb el subprojecte *PSTD Vies Blaves Barcelona: recuperació de camins fluvials naturals per a un turisme sostenible (Via Blava Anoia Fase I)* es troba inclosa a l'expedient número 2021/0017837.

El termini d'execució, d'acord amb el punt tercer de la resolució, computa a partir del 25 d'abril de 2022 i té una durada de tres anys, fins al **25 d'abril del 2025**. No obstant, s'accepten les actuacions subvencionables iniciades a partir del 5 de gener de 2022 que no estiguin finalitzades sempre i quan s'hagin tramitat d'acord amb els principis transversals de gestió establerts per la normativa que regula els fons Next Generation.

Complementàriament a aquests antecedents i marc estratègic de referència, cal destacar que 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 Vies Blaves Barcelona: recuperació de camins fluvials naturals per a un turisme sostenible (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).

D'acord amb el que disposa l'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (LCSP), mitjançant l'acte d'Inici que consta en l'expedient s'han motivat les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant aquest contracte i les raons per les quals el contracte que es vol iniciar és idoni per satisfer-les.

Per aquests motius i de conformitat amb les previsions de l'article 116 de la LCSP es justifica la configuració de l'expedient de contractació en els termes següents:

1) Consultes preliminars al mercat

Per configurar aquest expedient de contractació no s'han realitzat consultes preliminars al mercat, atès que ja es disposa de tota la informació necessària per configurar l'expedient.

2) Tipus de contracte:

Aquesta contractació inclou prestacions corresponents a un contracte de subministraments com són 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", i prestacions corresponents a un contracte de serveis com són 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.

Atès que aquestes prestacions són complementàries entre si i s'han de tractar com una unitat funcional, es tracta d'un contracte mixt i, de conformitat amb els articles 18 i 122.2 de la LCSP, hi són d'aplicació les normes pròpies dels contractes de subministraments per a la preparació i adjudicació en ser l'ús de la solució informàtica la prestació principal per tenir un cost econòmic més elevat i el règim jurídic previst en el plec de clàusules administratives particulars per als efectes, compliment i extinció.

3) Inclusió de clàusules socials, mediambientals o d'innovació

S'ha considerat oportú incloure en el contracte la consideració social següent:

- En aquesta contractació s'han previst com a condicions especials d'execució (clàusula 2.2 del PCAP), consideracions de tipus social que tenen per finalitat assegurar el compliment de les condicions laborals dels treballadors adscrits a l'execució del contracte, i eliminar les desigualtats home/dona.

4) Divisió en lots de l'objecte del contracte

No es considera adient la divisió del contracte en lots, perquè dificultaria l'execució correcta del contracte des del punt de vista tècnic, pels motius següents: es considera que l'empresa que es contracta, de manera global, ha de fer el disseny i implementació

d'un Costumers Relationship Management (CRM) que permeti optimitzar la gestió dels contactes dels ens implicats, per tal de poder maximitzar la difusió del nou producte turístic (Via Blava Anoia Fase I) i contribuir a la identificació dels potencials visitants i operadors actuant com a eina de suport per a l'impuls de les visites i posicionament del producte. Per tot això, no és susceptible de divisió en lots perquè el disseny ha de ser global per poder obtenir una única eina i el manteniment és més adient que ho porti a terme la mateixa empresa que ha fet el disseny inicial perquè permet que tingui major coneixement de l'eina.

5) Manca de mitjans

D'acord amb les previsions de l'article 116.4 f) de la LCSP, els mitjans (personals i/o materials) de què disposa la Gerència de Serveis de Turisme no disposen de la qualificació professional específica per tal de dur a terme el servei objecte de contractació per poder prestar el servei correctament, motiu pel qual és necessari contractar una empresa per dur-los a terme.

D'acord amb les previsions de l'article 308.2 de la LCSP, en cap cas aquest contracte suposa la contractació de personal per part de la Diputació de Barcelona, sinó únicament i exclusivament la contractació de la prestació d'un servei per les raons exposades en l'acte d'Inici i per no disposar dels mitjans per portar-lo a terme. A l'extinció del contracte no es produirà cap consolidació de les persones que hagin realitzat els treballs objecte del contracte com a personal propi de la Diputació de Barcelona.

6) Procediment

Per tal de seleccionar el procediment s'ha tingut en compte que es tracta d'un expedient finançat amb fons Next Generation.

D'acord amb el que estableix l'art. 116.4 a) de la LCSP, s'ha seleccionat un procediment:

- Obert simplificat, perquè el valor estimat del contracte és inferior al llindar establert per la normativa vigent per a la tramitació de procediments simplificats finançats amb fons Next Generation i el procediment permet presentar oferta a qualsevol licitador interessat, sempre i quan compleixi amb els requisits de solvència exigits en els plecs.

7) Criteris d'adjudicació

En compliment del que estableixen els articles 116.4c i 145 de la LCSP, s'ha escollit una pluralitat de criteris d'adjudicació, d'acord amb el detall següent:

| Descripció del criteri | Ponderació | Tipus criteri |
|------------------------|------------|---------------|
| Preu | 45 % | Automàtic |

| | | |
|--|-----|-----------|
| Reducció del termini d'execució de les fases 1, 2 i 3 del PPT | 17% | Automàtic |
| Reducció del termini de suport tècnic | 17% | Automàtic |
| Augment del nombre de sessions de formació en la fase d'implantació | 9% | Automàtic |
| Millora de l'experiència dels 2 tècnics adscrits al contracte en CRM de l'àmbit de turisme | 12% | Automàtic |

La finalitat que es vol aconseguir amb cada un dels criteris és la següent:

- **Preu:** Aconseguir el preu més baix i així la Diputació de Barcelona podrà disposar de més recursos econòmics per prestar altres serveis als ciutadans i a les entitats locals del seu àmbit territorial.

D'acord amb l'article 146.2 de la LCSP, la fórmula utilitzada en la valoració del criteri preu és la fixada per a tots els contractes oberts, restringits i negociats que es tramitin per la Diputació de Barcelona i els seus organismes autònoms i consorcis adscrits al sector públic de la corporació en què la intervenció sigui assumida per la Intervenció General de la Diputació i que va ser aprovada pel Decret núm. 6319, de 21 de juny de 2017.

La fórmula garanteix un repartiment equitatiu de les puntuacions entre tots els licitadors, de manera que es respecta el criteri de proporcionalitat.

- **Reducció del termini d'execució de les fases 1, 2 i 3 del PPT:** En aquest contracte, la reducció de terminis permet implementar abans el CRM, així com algunes de les actuacions vinculades al projecte amb finançament NextGEU, com és el cas de les actuacions de promoció de la Via, que es veuran beneficiades si ja es compta amb aquesta eina.
- **Reducció del termini de suport tècnic:** la reducció del termini de resposta en el suport tècnic repercutirà en una resolució més ràpida de les incidències, incidint de nou en l'objectiu de millorar la disponibilitat del servei de l'eina així com el seu correcte funcionament.
- **Augment del nombre de sessions de formació en la fase d'implantació:** disposar d'hores addicionals de formació tindrà un impacte positiu en els professionals de la Gerència de Serveis de Turisme i la resta d'agents que han d'utilitzar la solució.
- **Millora de l'experiència dels 2 tècnics adscrits al contracte en CRM de l'àmbit de turisme:** Per afavorir la concurrència no s'exigeix cap experiència

mínima en l'àmbit de turisme del CRM a cap dels tècnics, l'exigència d'aquesta experiència obligatòria podria limitar la concurrència de licitadors

D'altra banda, es considera que l'experiència dels tècnics en CRM en l'àmbit de turisme aportarà una millora significativa en l'execució del treball pels motius de coneixement i expertesa del sector, atès que l'especialització i el coneixement del sector aportaran una execució més adequada i centrada en els objectius turístics d'aquest contracte.

8) Dades econòmiques del contracte

Els conceptes que integren el valor estimat del contracte són els següents:

| | |
|-------------|-----------------------|
| Pressupost | 69.000,- € IVA exclòs |
| Pròrroga | 0 € |
| Modificació | 0 € |

Donades les característiques d'aquesta licitació, aquesta contractació tindrà 4 fases:

- 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

El valor màxim estimat de la licitació (69.000,00 € IVA EXCLÒS) i en quan a finançament es desglossa de la següent forma:

- Les fases 1, 2 i 3 amb un import de 53.490,00 euros (IVA inclòs), seran finançades en el marc del PSTD Via Blava Anoia Fase I amb fons NextGeneration.
- La fase 4 relativa al manteniment de l'eina amb un import de 30.000,00 euros (IVA inclòs) serà finançada amb càrrec a fons propis de la Diputació de Barcelona.

Desglossament VEC:

| Tipus de prestacions: | Import |
|------------------------------|-------------------|
| Subministrament | 44.207,- € |
| Serveis | 24.793,- € |
| TOTAL | 69.000,- € |

El pressupost base de licitació del contracte desglossat és el següent:

| Pressupost IVA exclòs | 21 % IVA | Pressupost base licitació (IVA inclòs) |
|------------------------------|-----------------|---|
| 69.000,- € | 14.490,- € | 83.490,- € |

i s'ha fixat d'acord amb el detall següent:

| | Percentatges | Imports |
|--------------------------|---------------------|-------------------|
| Costos directes | 70 % | 48.300,- € |
| Costos indirectes | 15 % | 10.350,- € |
| Beneficis | 15 % | 10.350,- € |
| IVA (21 %) | 21 % | 14.490,- € |
| Total | | 83.490,- € |

Es consideren costos directes les despeses de personal (salari, seguretat social, formació i altres relacionades amb el personal), els desplaçaments, les dietes i els materials, i costos indirectes les despeses generals de l'empresa, els subministraments, l'ús d'ordinadors, telèfons i vehicles per als desplaçaments.

El cost salarial s'ha fixat tenint en compte el conveni col·lectiu de referència per als treballadors que presten serveis en relació amb aquest contracte que és el VIII Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercat i de l'opinió pública, publicat al BOE en data 26 de juliol de 2023, amb codi de conveni núm. 99001355011983.

No obstant això, tenint en compte l'especialització i l'experiència requerida, s'ha realitzat una adequació a partir del salari de mercat, donat que s'ha detectat una diferència entre el salari mínim regulat a nivell de conveni i el salari de mercat pel qual s'estan retribuïnt aquest perfil.

El referit conveni no fixa cap desagregació per gènere, motiu pel qual els salaris seran idèntics per a la realització de les tasques de la mateixa categoria amb independència

de que el treball sigui executat per un home o una dona, existint únicament diferències com a conseqüència de les diferents antiguitats dels treballadors o altres circumstàncies previstes legalment.

9) Condicions mínimes de solvència i altres requeriments exigits per presentar-se a la licitació o per executar el contracte

Els requeriments i la solvència mínima exigida a les empreses per presentar-se a la licitació s'han fixat de manera proporcional tenint en compte l'objecte i el pressupost del contracte i, alhora, que es pugui donar compliment a les previsions del plec de prescripcions tècniques i del plec de clàusules administratives particulars.

Concretament, s'ha previst que les empreses han d'acreditar els requeriments mínims següents:

| | Mitjans d'acreditació escollits | Motivació dels requisits mínims exigits |
|---------------------|--|--|
| Solvència econòmica | Import mínim anual de volum de negocis | S'ha mantingut l'import del volum mínim previst, d'acord amb l'article 11.4 del Reglament de la Llei de contractes de les Administracions Públiques per fomentar la presentació d'ofertes per part de les pimes. |
| Solvència tècnica | Relació dels subministraments o treballs principals per un import anual mínim. | S'ha mantingut l'import respecte l'article 11.4 del Reglament de la Llei de contractes de les Administracions Públiques per fomentar la presentació d'ofertes per part de les pimes. |

El contractista haurà d'adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals següents que es detallen en el PPT, amb les millores que s'hagin ofert.

- **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.
- **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.

L'especificitat de l'objecte de contracte requereix d'un perfil tècnic especialitzat que disposi de titulacions universitàries, per assegurar un equip de projecte caracteritzat per la metodologia de treball, capacitat de síntesi, sistematització de la informació,

l'anàlisi de dades, organitzar i administrar els processos interns entre d'altres aptituds necessàries per garantir la bona execució del contracte.

S'ha previst exigir, per a cada un dels tècnics, un mínim de 3 anys d'experiència d'eines CRM i màrqueting digital i haver desenvolupat un mínim de 4 CRM perquè és el tipus de programari objecte del contracte. Per tal d'afavorir la concurrència d'empreses i facilitar la participació de professionals en l'execució del contracte, es considera suficient haver desenvolupat CRM de qualsevol tipus de sector empresarial i valorar com a millora que aquests CRM siguin de l'àmbit del turisme.

10) Condicions especials d'execució

D'acord amb l'article 202 de la LCSP, en aquesta contractació es preveuen les condicions especials d'execució següents:

Es preveuen diferents condicions especials d'execució relatives a aspectes socials, laborals i d'igualtat de gènere respecte els treballadors adscrits a l'execució del contracte als efectes de poder exigir al contractista, si es considera necessari, que acrediti el seu compliment, especialment les obligacions relatives al compliment del pagament del salari, ja que en cas de denúncia dels representants dels treballadors pot ser causa de resolució contractual d'acord amb les previsions dels articles 211.1.i) i 212.1.2n paràgraf de la LCSP.

Aquestes condicions estan previstes en el Recull de Clàusules Socials aprovades per Decret de Presidència de la Diputació de Barcelona de 12 de juny de 2017 i, encara que no afectin el resultat final de la prestació, es considera que estan vinculades a l'objecte del contracte, en virtut del que disposa l'article 202.1 de la LCSP en relació a l'article 145.6 i d'acord amb la Resolució 51/2019 del Tribunal Català de Recursos Contractuals que fa una interpretació àmplia del concepte "vinculació a l'objecte del contracte".

| Condicció especial | Finalitat |
|---|--|
| <p>Consideracions de tipus social:</p> <ul style="list-style-type: none">– garantir la igualtat dels salaris home/dona– i la utilització d'un llenguatge no sexista i evitar qualsevol imatge discriminatoria de les dones o estereotips sexistes, i ha de fomentar amb valors d'igualtat la presència equilibrada, la diversitat i la corresponsabilitat.– L'empresa s'ha de sotmetre a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. | <p>Promoure la igualtat de gènere.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>Aquesta obligació es considera essencial.</p> <p>– Facilitar tota la documentació que li sigui requerida.</p> | <p>Compliment de la normativa de protecció de dades.</p> |
|--|--|

11) Durada del contracte i possibles pròrroques

La durada del contracte s'ha fixat per un termini de 18 mesos, a comptar des de la formalització del contracte, sense possibilitat de pròrroga ni de modificació, que és el que es considera adequat per a l'execució correcta del contracte.

12) Termini per adjudicar el contracte

L'adjudicació del contracte s'ha de realitzar en el termini de 2 mesos previst en l'article 158 de la LCSP.

13) Constitució de garantia provisional

En aquesta contractació no s'exigeix la presentació de garantia provisional.

14) Constitució de garantia definitiva

En aquesta contractació s'exigeix la presentació de la garantia definitiva en els termes que preveu l'article 107 de la LCSP.

15) Termini de garantia del contracte

En aquesta contractació es preveu termini de garantia del contracte d'un mes a comptar des de la data de recepció i/o conformitat de la prestació contractada.

16) Revisió de preus

En aquesta contractació no es preveu revisió de preus en els termes que preveu l'article 103 de la LCSP.

17) Penalitats

D'acord amb l'article 192 de la LCSP, s'han previst en el PCAP diferents penalitats pel compliment defectuós o incompliment parcial del contracte o altres obligacions relacionades amb la subcontractació.

18) Cessió del contracte

En aquesta contractació es permet la cessió del contracte en els termes que preveu l'article 214 de la LCSP.

19) Subcontractació del contracte

En aquesta contractació es permet la subcontractació del contracte en els termes que preveu l'article 215 de la LCSP.

20) Obligacions derivades del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR)

Aquesta contractació es finança en part amb fons procedents del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, trobant-se subjecte als controls de la Comissió Europea, l'Oficina de Lluita Antifrau, el Tribunal de Comptes Europeu i la Fiscalia Europea, i al dret d'aquests òrgans a l'accés a la informació sobre el contracte i a les normes sobre conservació de la documentació, d'acord amb el que es disposa en l'article 132 del reglament financer.

Metadades del document

| | |
|-------------------------|---|
| Núm. expedient | 2023/0044004 |
| Tipus documental | Memòria |
| Títol | Memòria justificativa de la configuració de l'expedient de contractació relatiu 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 |
|-------------------------------------|-------------------------------|-------------|------------------|
| Soledad Paula Bravo Letelier (TCAT) | Gerenta de Serveis de Turisme | Signa | 05/04/2024 11:26 |

Validació Electrònica del document

| Codi (CSV) | Adreça de validació | QR |
|----------------------|---|-----------|
| 56b41e80ef9d3a8b755c | https://seuelectronica.diba.cat | |

