



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL CONTRACTE DE
SERVEIS D'ASSESSORAMENT, SUPORT I
ACOMPANYAMENT EN L'ÀMBIT TECNOLÒGIC-DIGITAL I
EN L'ÀMBIT ORGANITZATIU-JURÍDIC-ADMINISTRATIU DE
LA GESTIÓ DELS FONS NEXT GENERATION DEL CONSORCI
DE TURISME DE BARCELONA**

Exp. PO 2024/03 NGEU

Finançat per



**Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation**



Plec de prescripcions tècniques del contracte del servei d'assessorament, suport i acompanyament en l'àmbit tecnològic-digital i en l'àmbit organitzatiu-jurídic-administratiu de la gestió dels fons Next Generation de Turisme de Barcelona

Clàusula 1.- Antecedents

L'Ajuntament de Barcelona ha transferit al Consorci Turisme de Barcelona ("Turisme de Barcelona") 5,5 milions d'euros dels Fons Next Generation destinats a la transformació digital del turisme a la ciutat.

Una gran oportunitat per avançar de forma clara per a què la ciutat tingui un rol actiu i determinant en la configuració de "l'experiència Barcelona" que:

1. Asseguri la qualitat de l'experiència per a qui ens visita i
2. Contribueixi a l'objectiu de gestionar millor el turisme a Barcelona per a que la convivència entre visitants i veïns sigui òptima.

En concret, es persegueix la transformació digital del turisme a Barcelona a través de la prescripció basada en un motor de recomanació d'experiències, dirigida a facilitar l'experiència Barcelona als seus visitants, oferint-los tot allò que necessiten per assegurar una visita de qualitat.

Les funcions que desenvoluparà l'eina de prescripció són les següents:

1. Motor de comercialització d'experiències prescrites
2. Motor de suport a la mobilitat
3. Guia de continguts
4. Eines de gamificació de l'experiència
5. Eina de suport en seguretat prevenció i salut
6. Eina de recollida de dades
7. Eines de creació de comunitat entre el sector
8. Eina de visualització de dades

9. Eina de comunicació
10. L'accessibilitat

El projecte que està previst desenvolupar amb aquests fons, amb el nom de “Digitalització de la promoció turística” consisteix en el conjunt d’accions per a desenvolupar de manera integral la digitalització de la promoció i la gestió turística de la destinació Barcelona, incorporant una visió àmplia del *customer journey* del visitant, i integrant l’ecosistema (públic i privat) vinculat a l’economia del visitant de la ciutat. El conjunt de les actuacions haurà de garantir la interoperabilitat digital entre els múltiples productes i serveis al visitant i els necessaris impulsos i generació de valor escalable de la destinació Barcelona, garantint criteris de sostenibilitat del territori a través de la diversificació, la descentralització i la desestacionalització.

En aquest sentit, Turisme de Barcelona durà a terme les corresponents licitacions per a dotar-se dels recursos necessaris per tal d’implementar el referit projecte de “Digitalització de la promoció turística”.

Com a projecte a realitzar amb fons Next Generation, el termini de la implementació, inclosa la completa justificació dels fons, és el primer trimestre de 2026.

En el marc de la implementació del projecte de “Digitalització de la promoció turística” Turisme de Barcelona requereix dotar-se d’una oficina tècnica que gestioni el dit projecte. Ara bé, Turisme de Barcelona no disposa de recursos interns necessaris per tal de posar en marxa aquesta oficina tècnica.

Per tant, **l’objecte de la present licitació el constitueixen els serveis d’assessorament tècnic i jurídic que Turisme de Barcelona requereix per al funcionament de la dita oficina tècnica.**

Es preveu la contractació conjunta dels dos àmbits d’assessorament atenent a la necessitat de coordinació entre ambdós, que també està inclosa al present contracte. Entenem que la coordinació efectiva entre els dos àmbits és necessària i és realitzable en el cas que sigui la mateixa empresa la que realitzi els dos àmbits.

Clàusula 2.- Tasques a desenvolupar:

L'adjudicatari de la present licitació haurà de donar suport a totes les tasques que s'hagin de realitzar per a la gestió per part de Turisme de Barcelona en relació als fons Next Generation referits a la clàusula 1, en particular:

- Governança i coordinació

Realitzar el cronograma de les tasques de disseny, gestió, implementació i justificació necessàries per a complir els requeriments de gestió i justificació dels Fons Next Generation en temps i en forma, de totes les activitats previstes per a la gestió dels Fons Next Generation de Turisme de Barcelona, ja tant si són treballats de manera interna com externa a través dels proveïdors de Turisme de Barcelona.

Elaborar un pla de comunicació i gestió del canvi.

Organitzar reunions setmanals, realitzar l'ordre del dia, convocatòria i actes de les reunions setmanals de coordinació i seguiment necessaris per a la consecució del cronograma.

- Redacció d'informes i textos

Redactar els textos, informes i redaccionals necessaris per al disseny, execució, avaluació, gestió i justificació que requereixi la gestió dels Fons Next Generation, tant en temps com en forma.

- Gestió administrativa i documental

Resoldre consultes administratives respecte de la gestió, implementació i justificació que requereixin els Fons Next Generation.

Recollir i verificar la documentació necessària i que es generi pel compliment dels compromisos per a la realització dels diferents projectes i subprojectes inclosos en els Fons Next Generation, ja siguin realitzats pels serveis interns de Turisme de Barcelona com si són realitzats per proveïdors externs, respecte dels requeriments Next Generation.

El sistema de validació serà el següent: L'empresa realitzarà la recollida i validació de la informació, la farà arribar a Turisme de Barcelona, que la validarà i introduirà als

sistemes de reporting preceptius. L'empresa haurà de resoldre les incidències que puguin sorgir en qualsevol dels punts del sistema de validació, en temps i en forma.

Realitzar la validació de factures i despeses d'acord amb els requeriments de l'Ajuntament, Generalitat, Ministeri i Unió Europea respecte dels Fons Next Generation. Pel que fa a la coordinació i suport a la gestió en la fase de tancament i justificació dels projectes, l'empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis de coordinació i suport en el procés de justificació de les despeses finançades mitjançant els fons obtinguts. Això inclourà el desenvolupament de totes les tasques necessàries, coordinant-se amb tots els operadors implicats en la gestió dels projectes. Aquests serveis de coordinació i suport inclouran les corresponents tasques de gestió administrativa i financera incorporaran els mecanismes de control necessaris. L'execució d'aquesta prestació comportarà, entre d'altres, els aspectes següents:

- El seguiment i control de la documentació necessària per a la justificació de les despeses que ha comportat cada projecte, a l'efecte de garantir el compliment dels terminis i dels requisits establerts en les convocatòries.
- El seguiment i control de les tasques de gestió administrativa i financera durant la fase de tancament dels projectes.
- La coordinació amb tots els operadors implicats en l'execució dels projectes i gestió dels fons.

- **Jurídic**

Resoldre consultes jurídiques respecte de la gestió, implementació i justificació que requereixin els Fons Next Generation.

Redactar i donar resposta en cas de qualsevol reclamació de l'Ajuntament, Generalitat, Ministeri o Unió Europea respecte dels fons Next Generation,

- **Suport tecnològic i digital**

Verificar tècnicament (tecnologia i digital) els productes tecnològics que formen part de tots els projectes i subprojectes que gestiona Turisme de Barcelona amb Fons Next Generation. És a dir, que els productes tecnològics són lliurats i funcionen, d'acord amb els requeriments de Turisme de Barcelona i dels Fons Next Generation.

Donar suport a la integració dels productes tecnològics realitzats amb Fons Next Generation als sistemes de Turisme de Barcelona i als usuaris, inclosos els usuaris clau, de l'equip intern de Turisme de Barcelona.

- **Incidències i imprevistos**

Donar suport Turisme de Barcelona en tots els imprevistos, incidències, problemes de gestió i justificació de la gestió dels fons Next Generation que gestiona Turisme de Barcelona.

Clàusula 3.- Desenvolupament dels treballs

L'empresa adjudicatària presentarà en el termini de 5 dies, comptats des de la formalització del contracte, i després d'una reunió prèvia amb els responsables de Turisme de Barcelona, una planificació dels treballs per al primer mes d'execució del contracte (informe mensual de planificació).

Els últims 5 dies de cada mes en curs es presentarà un pla de treball per als dos mesos següents consensuats amb els responsables de Turisme de Barcelona (informe bimensual de planificació).

El Cap de projecte serà l'interlocutor amb Turisme de Barcelona i organitzarà el treball setmanal, de conformitat amb l'informe bimensual de planificació, i coordinarà el treball dels tècnics. Es reunirà amb Turisme de Barcelona a través de videoconferència o presencialment segons les necessitats del servei.

Mensualment l'adjudicatari presentarà un informe de seguiment que recollirà el grau de compliment de la planificació de les tasques de suport establertes en els informes de planificació (informe mensual d'execució).

Aquest informe servirà per a la validació del pagament per part de Turisme de Barcelona.

Clàusula 4.- Direcció dels treballs

4.1. L'execució del contracte està subjecte a allò estipulat en aquest plec i a les instruccions que doni Turisme de Barcelona, que establirà les directrius per a la prestació del servei per part de l'empresa adjudicatària i realitzarà les actuacions necessàries per a la verificació i recepció del servei contractat.

Durant tot el temps que duri el contracte, l'empresa adjudicatària facilitarà a Turisme de Barcelona tota la informació que sol·liciti relativa a l'evolució de les tasques, així com un comunicat diari amb totes les incidències que es produeixin en el desenvolupament d'aquells, a fi d'aconseguir la resolució de les mateixes el més ràpidament possible.

La direcció, inspecció i control dels treballs objecte del contracte correspondran a les persones designades per Turisme de Barcelona.

Turisme de Barcelona considerarà la tramitació electrònica el mitjà habitual per a formular peticions i controlar el seguiment dels treballs, sense perjudici de poder sol·licitar reunions presencials quan el servei així ho requereixi.

4.2.- Sense perjudici de les funcions que corresponen al Responsable del contracte, que és qui tindrà la interlocució directa amb el contractista, per tal de garantir la correcta prestació del servei i l'assoliment dels objectius establerts, s'estableixen dos comitès:

Comitè de Seguiment

Correspon a aquest comitè el seguiment immediat de l'execució del servei i la resolució de les incidències que es produeixin. En d'altres, es preveuen les tasques següents:

- Efectuar un seguiment global del projecte.
- Planificar i prioritzar les tasques.
- Revisar i validar les tasques portades a terme i l'estat de la dedicació en el projecte per tasques i perfils.
- Resoldre conflictes en l'execució del servei.
- Revisar l'estat de les incidències i el seu impacte, així com els riscos operatius.
- Revisar el compliment de la planificació i l'execució del calendari previst.
- Efectuar el seguiment de la presentació de candidatures i de la gestió dels projectes en totes les seves fases d'execució.
- Analitzar la documentació presentada per l'empresa adjudicatària, segons s'estableix en la clàusula 2 d'aquest plec.

Es reunirà setmanalment i sempre que el CTB ho consideri necessari i estarà format per:

- Gerent CTB (responsable del contracte)

- Responsable Oficina tècnica CTB
- Responsable Digital CTB
- Responsable tecnològic CTB

Comitè de Direcció

Correspon a aquest comitè la direcció estratègica, el seguiment de les activitats clau i la presa de decisions que afectin a l'objectiu i l'abast del mateix. En d'altres, es preveuen les tasques següents:

- Revisar el compliment de la planificació i de les fites clau.
- Acordar qualsevol altra qüestió que afecti a l'objectiu i abast del projecte.

El Comitè de Direcció es reunirà cada mes i mig encara que Turisme de Barcelona el podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. Es preveu una reunió a l'inici i una al tancament del projecte. El Comitè estarà format com a mínim per les persones següents:

- Director General CTB
- Gerent CTB
- Director Màrqueting CTB
- Responsable TIC CTB
- Responsable oficina tècnica CTB
- Responsable digital CTB

Clàusula 5.- Condicions de prestació del servei

5.1. Recursos humans

Els recursos humans necessaris per a l'execució de l'objecte del contracte seran per compte de l'empresa adjudicatària, essent de la seva exclusiva responsabilitat el compliment de la legislació vigent en matèria laboral, de Seguretat Social i de prevenció de riscos laborals, sense que en cap cas existeixi vinculació alguna d'aquest personal amb Turisme de Barcelona.

Les baixes de personal hauran de ser substituïdes en un termini màxim de 48 hores. En cas de vacances l'adjudicatari està obligat a garantir el correcte compliment de les obligacions contemplades en aquest plec.

5.1.1.- Oficina tècnica de projectes

L'equip de treball estarà format per un mínim de:

- **Cap de projecte:**

Personal	1 treballador
Funcions	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable operatiu de l'oficina tècnica de projectes, assigna les funcions que corresponen als consultors sènior/gestors de projectes, prioritza les tasques i n'efectua el seguiment. • Efectua el seguiment global del servei, planifica i coordina les diferents accions. • Executa amb la resta de l'equip les tasques objecte d'aquest contracte. • Revisa el desenvolupament de les iniciatives, projectes o accions en les que estigui treballant l'equip, així com el compliment dels calendaris previstos en cada cas. • Participa en les reunions del Comitè de Seguiment i del Comitè de Direcció si és requerit. • Actua com a interlocutor de l'empresa contractista davant de Turisme de Barcelona, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de Turisme de Barcelona, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.

Requisits	<ul style="list-style-type: none"> • Graduat universitari en Economia, Administració i Direcció d'Empreses, Relacions Internacionals, Dret, Ciències Polítiques, Enginyeria o similar (anteriorment diplomatures o llicenciatures). • Cal que acrediti un mínim de 5 anys d'experiència professional en l'àmbit de projectes similars a l'objecte del contracte (gestió de subvencions o fons europeus o públics). No es tindran en compte aquells projectes que consisteixen únicament en serveis de disseny, estudis de diagnòstic, elaboració de plans de negoci, entre d'altres, ja que no s'assimilen en cap cas a l'objecte del contracte.
Dedicació estimada	1.353 hores 60 % de la jornada (2.255 hores)

- **Tècnic de l'àmbit tecnològic-digital:**

Personal	2 treballadors
Funcions	<ul style="list-style-type: none"> • Participació en la gestió del projecte i en la implementació de solucions tecnològiques. • Participació en la definició, anàlisi i seguiment del cicle de vida del projecte. • Realització de treballs de validació dels productes tecnològics i digitals i per tant aplicar desenvolupament d'eines bàsiques (php, asp, .net, ...), SQL, d'ETLs (Pentaho) i disseny i implementació de petits evolutius. • Disseny i implementació d'integracions amb sistemes interns de Turisme de Barcelona quan s'escaigui. • Suport en la gestió del canvi, inclòs suport als usuaris claus i la formació i acompanyaments als usuaris.

Requisits	<ul style="list-style-type: none"> • Graduat universitari que pel seu contingut resulti idoni per a l'execució del contracte (anteriorment diplomatures o llicenciatures). • Cal que acrediti un mínim de 1 any en tasques de consultoria d'innovació tecnològica.
Dedicació estimada	4.352,15 hores

- **Tècnic de l'àmbit organitzatiu-jurídic-administratiu:**

Personal	1 treballador
Funcions	<ul style="list-style-type: none"> • Reporting i justificació (principalment Coffee, Sifong) dels fons Next Generation. • Planificació i seguiment dels projectes i subprojectes inclosos en la gestió del conjunt dels fons Next Generation que gestiona Turisme de Barcelona. • Elaboració plecs administratius i adaptació plecs tècnics necessaris per a la gestió dels fons Next Generation.
Requisits	<ul style="list-style-type: none"> • Graduat universitari que pel seu contingut resulti idoni per a l'execució del contracte (anteriorment diplomatures o llicenciatures). • Cal que acrediti un mínim de 2 anys en tasques de revisió i control econòmic-administratiu d'ajudes públiques cofinançades amb fons europeus o altres fons públics. No es tindran en compte aquells projectes que consisteixen únicament en serveis de disseny, estudis de diagnòstic, elaboració de plans de negoci, entre d'altres, ja que no s'assimilen en cap cas a l'objecte del contracte.

Dedicació estimada	2.255 hores totals
-------------------------------	--------------------

A la formalització del contracte, l'empresa adjudicatària comunicarà per escrit el correu electrònic i telèfon mòbil del Cap de projecte, que haurà d'estar disponible tots els dies hàbils, en horari mínim de 9h a 18,30h, a fi d'establir la coordinació i seguiment de l'execució del contracte, essent aquest responsable l'interlocutor i l'encarregat de supervisar els treballs. Més enllà d'aquest horari, es pactaran els horaris concrets de les guàrdies i actuacions fora d'horari habitual.

Així mateix, presentarà el llistat dels components de l'equip de treball amb els seus correu electrònic i demés informació per a la posada en marxa del servei.

5.1.2.- Suport complementari especialitzat

A més de l'equip de treball que formarà l'Oficina Tècnica de Projectes, amb els perfils i la composició, els requisits i la dedicació que s'han establert, Turisme de Barcelona disposarà d'un suport complementari en l'execució del contracte (mínim dos consultors amb una dedicació al 50% cadascun). Com per exemple perfils en programació de plataformes web i de desenvolupaments digitals.

A aquests efectes, l'empresa adjudicatària proveirà dels especialistes en les competències tècniques i jurídiques que resultin necessàries en funció de les necessitats que es produeixin segons la naturalesa dels diferents projectes i dels mecanismes de finançament que s'emprin.

La tipologia i el nombre d'especialistes requerits es concretaran durant l'execució del contracte en funció de les necessitats tècniques i jurídiques que es produeixin. Aquests especialistes hauran de ser graduats/ades universitaris/es (anteriorment diplomatures o llicenciatures) i hauran de comptar amb mínim de 2 anys d'experiència professional en el seu camp.

Aquests recursos complementaris suposaran una disponibilitat de 2.255 h i es concretaran, tal com s'ha dit, en funció de les necessitats concretes i específiques que es produeixin.

5.1.3.- Substitució dels recursos humans

Turisme de Barcelona tindrà la facultat de sol·licitar el canvi dels recursos humans assignats a l'execució del contracte per altres d'igual categoria per causa degudament justificada en interès de la qualitat del servei, previ avís de 15 dies a l'empresa adjudicatària. La substitució haurà de dur-se a terme en un termini màxim de 5 dies comptats a partir de la finalització del termini de preavís.

Si durant l'execució del contracte l'empresa adjudicatària proposés el canvi d'alguns dels mitjans que presten el servei, la substitució requerirà, en tot cas, que l'adjudicatari proposi candidats amb un perfil similar al recurs humà que es pretengui substituir i l'acceptació per part de Turisme de Barcelona un cop es verifiqui el compliment dels requisits sol·licitats en els plecs.

Tant si la sol·licitud de substitució de mitjans humans prové de Turisme de Barcelona com de l'adjudicatari, aquest últim haurà de contemplar i establir les mesures adequades per a que no es produeixi la interrupció en la prestació del servei. En concret, l'adjudicatari s'encarregarà que els mitjans humans entrants i sortints comptin amb un període de solapament, dirigit a realitzar el traspàs de coneixement d'un a l'altre, sense que aquesta circumstància tingui una consideració especial a efectes de còmput d'hores o tarifa aplicable al servei.

5.2. Mitjans tècnics

L'adjudicatari proporcionarà als seus treballadors els equips informàtics necessaris, així com la connexió internet i aplicacions necessàries per a la prestació dels serveis. En aquest sentit, s'utilitzaran les eines informàtiques Excel, Word i Powerpoint del paquet

Office, Microsoft Teams per a les reunions de videoconferència, Adobe Acrobat, i Coffee i Sifong pel reporting.

5.3. Lloc de prestació del servei

Els serveis es prestaran, en general, des de les instal·lacions de l'adjudicatària a excepció de les activitats que Turisme de Barcelona estimi en cada moment que, per tal de donar un millor servei, convé que es portin a terme a les instal·lacions de Turisme de Barcelona al Passatge de la Concepció número 7, Barcelona.

En cas que Turisme de Barcelona consideri necessària la prestació puntualment o temporalment des de les seves instal·lacions l'adjudicatària proporcionarà per cada lloc de treball els recursos materials i tècnics necessaris per aquesta eventualitat.

5.4. Desplaçaments

Els costos de qualsevol desplaçament a les dependències de Turisme de Barcelona per a la resolució de peticions, incidències, assistències tècniques, reunions de seguiment o qualsevol altra tasca contemplada dins del servei seran a càrrec de l'adjudicatària i amb mitjans de transport al seu càrrec.

5.5. Comunicacions

Els costos de les comunicacions (veu i dades) i intercomunicacions entre els centres de treball de l'adjudicatària i Turisme de Barcelona ocasionats per la prestació del servei, seran al seu càrrec.

5.6. Idioma

L'adjudicatària confeccionarà la documentació de gestió i documentació tècnica requerida i lliurada durant l'execució del contracte en català o castellà o anglès segons les necessitats de Turisme de Barcelona.

Clàusula 6.- Abonaments a l'empresa contractista

La facturació es farà mensualment.

L'import serà el resultat de dividir el preu anual dels serveis ofert per l'adjudicatari entre els mesos efectius de l'any. El primer termini de facturació serà des de l'inici del contracte fins al final del mes en curs. Un cop realitzats els treballs, el Comitè de Seguiment serà l'encarregat de la seva validació i acceptació, i d'autoritzar l'emissió de la factura corresponent. En cas que el Comitè de Seguiment consideri que determinats treballs no s'han realitzat satisfactòriament no podran ser facturats fins a la seva validació.

En el detall de la factura haurà de constar la relació valorada dels serveis realitzats.

Els abonaments es duran a terme a 60 dies i per transferència bancària.

Aquest document ha estat aprovat pel Comitè Executiu de l'entitat en data 15 de maig de 2024.