



Ajuntament de
Lloret de Mar

EXP: 14032024000029

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques I CONDICIONS QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI CAPACITACIÓ PER A LA DIGITALITZACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC DE LLORET DE MAR. PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA – FINANÇAT PER LA UNIÓ EUROPEA – NEXTGENERATIONEU.

AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

Finançat per





1. OBJECTE DEL CONTRACTE..... 2

2. ANTECEDENTS..... 2

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVICIS A INCLOURE..... 4

4. METODOLOGIA6

5. ADSCRIPCIÓ DE MITJANS MATERIALS I PERSONALS7

6. CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ.....9

7. PROPIETAT INTEL·LECTUAL I DRETS D'IMATGE9

8. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS.....9

9. OBLIGACIONS D'INFORMACIÓ I PUBLICITAT.....10

10. COMPLIMENT DEL PRINCIPI DE DNSH10

AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



Ajuntament de
Lloret de Mar

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques, en endavant PPT, és definir la contractació del servei de capacitació per a la digitalització del sector turístic de Lloret de Mar. Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència – Finançat per la Unió Europea – NEXTGENERATIONEU.

Cal fer un pla de formació anual en digitalització que compti amb un contingut dinàmic i útil, i que serveixi com a guia i metodologia per millorar la digitalització i la competitivitat de la destinació. Aquest servei es desenvoluparà d'acord amb les tasques detallades a l'apartat "3. Descripció dels serveis que s'han d'incloure", d'aquest plec de prescripcions tècniques.

Aquest contracte serà finançat per la Unió Europea a través del Mecanisme de Recuperació i Resiliència-NEXTGENERATIONEU, instrument financer de la inversió C14.I1 del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (d'ara endavant, PRTR) del Govern d'Espanya.

2. ANTECEDENTS

Lloret de Mar és una de les principals destinacions turístiques de la Costa Brava i de Catalunya. Amb més de 29.000 places i 120 establiments hotelers, acull més d'1 milió de viatgers a l'any, els quals generen més de 5 milions de pernотacions, posant de manifest la gran importància que l'activitat turística local.

Aquesta gran dimensió turística prové de dècades de desenvolupament turístic que, sens dubte, li ha fet haver d'enfrontar-se a diferents reptes i etapes que sempre han estat marcades per una recerca de la millora de la competitivitat del seu model turístic i l'adequació d'aquest als requeriments de la demanda i de la pròpia evolució del turisme.

Lloret de Mar fa més de 5 anys que treballa en termes d'intel·ligència turística per millorar la gestió de la destinació, el seu nivell de competitivitat, la seva aposta per la sostenibilitat 360º i la millora de l'accessibilitat universal. Aquests termes es van fixar al Pla DTI Lloret de Mar, aprovat l'any 2015, en què es va fixar la visió d'una gestió intel·ligent de la destinació, millorant així la presa de decisions, permetent l'anticipació de tendències i mercats i mesurant-ne l'impacte que l'activitat turística genera.

Perquè aquesta transformació de la destinació sigui completa, cal que el sector privat també abordi amb garanties la transformació digital de les seves empreses. Segons diversos estudis, a Espanya tan sols el 25% de les empreses turístiques reconeixen estar implementant la digitalització en la seva activitat, tot i que el turisme al nostre país ocupa el primer lloc en comerç en línia a Espanya.

Com a resposta a aquesta situació, durant el 2020 i el 2021 es va desenvolupar el Pla de Transformació Digital de Lloret de Mar, un programa de treball conjunt entre el sector públic i el privat dirigit a allotjaments i agències de viatges, que tenia com a objectiu la transformació de la destinació des de el punt de vista de la digitalització. El Pla va comptar amb la participació de 67 professionals de Lloret de Mar, que

Finançat per



Ajuntament de
Lloret de Mar

representen la gestió del 62% de les places hoteleres del municipi, el 30% dels apartaments i el 50% de les places de càmping.

Aquest Pla va ser una primera presa de contacte amb la Transformació Digital de les empreses de Lloret de Mar, per això ara es vol abordar una consolidació d'aquest procés mitjançant aquest projecte de capacitat.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A INCLOURE

L'adjudicatari/ària del contracte del SERVEI DE CAPACITACIÓ PER A LA DIGITALITZACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC DE LLORET DE MAR haurà d'encarregar-se del desenvolupament de tots els serveis que s'inclouen en aquest projecte, els quals estan dividits en dues àrees: formació presencial i online així com la mentorització.

3.1 FORMACIÓ

L'elaboració d'un programa formatiu serà la base sobre la qual partirà el pla de capacitat del sector privat de Lloret de Mar. En aquest àmbit, l'adjudicatari s'encarregarà de les tasques següents:

Diagnòstic de maduresa digital

Com s'ha esmentat anteriorment, Lloret de Mar ja va realitzar al seu dia un Pla de Transformació digital del sector turístic, per la qual cosa és interessant conèixer el grau de maduresa digital que ha assolit el sector en aquest àmbit. Així, el projecte començarà amb un diagnòstic de maduresa digital del sector turístic de Lloret de Mar, de manera que determini a quin estadi de maduresa digital es troba el sector empresarial de la destinació. El resultat d'aquest diagnòstic es presentarà en un informe executiu que mostri els resultats globals i per subsectors.

Disseny del programa

La destinació compta amb un sector empresarial divers i heterogeni, per la qual cosa és més que previsible que les empreses i els professionals es trobin a diferents nivells de desenvolupament empresarial i digital. Tenint en compte el resultat del diagnòstic, caldrà dissenyar un programa formatiu adaptat a aquesta diversitat de nivells.

Pel que fa a les temàtiques, es prendrà com a vector principal la transformació digital dels negocis, però també es tindran en compte altres temàtiques complementàries que aportin una millora de la capacitat d'innovació i competitivitat de les empreses. El programa formatiu haurà de contenir, com a mínim, continguts entorn de les temàtiques següents:

- Transformació digital
- Innovació
- Model de negoci i estratègia empresarial
- Sostenibilitat
- Accessibilitat

Finançat per



Ajuntament de
Lloret de Mar

A més d'aquestes, l'adjudicatari podrà proposar les àrees temàtiques que determini que són interessants per al sector turístic local sobre la base del diagnòstic elaborat.

Un cop fixades aquestes àrees, caldrà dissenyar un programa formatiu, que recollirà:

- Nom del programa formatiu
- Nombre de sessions de formació. Mínim de 2 sessions per temàtica.
- Durada de les sessions. Mínim 2 hores per sessió.
- Títol i temàtica de les sessions
- Quadre de ponents
- Dates i modalitat de les formacions.

El nombre màxim d'alumnes serà de 40 persones en sessions presencials i 100 en sessions virtuals. Els cursos presencials tindrà lloc en Lloret de Mar, amb un espai que serà seleccionat per l'Ajuntament de Lloret de Mar.

Execució del programa formatiu

Un cop aprovat el Pla, l'empresa adjudicatària s'encarregarà de totes les accions necessàries per a la realització dels cursos, que seran:

- Proposar i contractar ponents
- Elaborar els programes per a cadascuna de les sessions
- Impartir les sessions
- Elaboració del material per als assistents
- Difusió i comunicació del pla formatiu, incloent-hi l'atenció de consultes i dubtes dels alumnes. Lloret de Mar col·laborarà amb aquesta tasca de difusió.
- Gestió i organització de la logística i serveis tècnics necessaris per al correcte desenvolupament de la proposta formativa.
- Realitzar funcions de secretaria tècnica: invitació, inscripció i control de participants. A la finalització del curs, l'empresa adjudicatària emetrà un certificat de participació per cadascun dels assistents.

Material didàctic i guia formativa

L'adjudicatari serà l'encarregat de subministrar tot el material didàctic necessari per a la celebració correcta dels cursos formatius. Al costat d'aquests, caldrà dissenyar una guia amb les principals temàtiques i conclusions extretes de cadascun dels cursos. Per elaborar-lo, s'haurà de proposar un esquema de continguts per ser aprovat pel personal tècnic de l'Ajuntament. La guia haurà de presentar un contingut didàctic i pràctic, així com un disseny i maquetació atractiu, ja que servirà de material de suport per al sector turístic de Lloret de Mar un cop finalitzada la formació. El format serà digital, per la qual cosa l'adjudicatari no haurà d'imprimir aquesta guia.

Públic al qual va dirigit

El pla de formació anirà dirigit a tot el sector turístic de Lloret de Mar, cosa que inclou allotjaments, restaurants, agències de viatges, empreses d'activitats, guies turístics i tot/a professional que treballi al sector turístic.

Finançat per



Ajuntament de
Lloret de Mar

3.2 MENTORITZACIÓ AMB EMPRESES

Després de l'etapa formativa, l'adjudicatari haurà d'encarregar-se de fer un servei de mentoria individualitzada a un màxim de 25 empreses participants del programa formatiu que ho requereixin. El període de mentorització començarà després de la finalització del programa formatiu i tindrà una durada de dos mesos. Cada empresa podrà beneficiar-se d'un mínim de 3 sessions de mentorització individualitzada, de mínim dues hores cada sessió. És obligatori que la primera sessió de mentorització sigui presencial.

Per això, l'adjudicatari presentarà una proposta de fins a 3 mentors a disposició d'aquest servei, els quals hauran de comptar amb una experiència dilatada a l'assessorament a empreses turístiques.

Pel que fa a aquest servei, l'adjudicatari s'encarregarà de:

- Presentació del servei de mentorització
- Prospecció d'empreses a mentoritzar
- Configuració del calendari i agenda de les sessions
- Mentorització via videoconferència/e-mail a les empreses (mínim 3 sessions per empresa de dues hores cada sessió com a mínim)
- Confecció d'un llistat d'empreses mentoritzades amb una breu explicació de les temàtiques abordes amb cada empresa

3.3 PLATAFORMA FORMATIVA

La plataforma formativa esdevindrà un eina d'informació, formació i contacte per a les sessions formatives on-line i presencials. Aquesta ha de presentar una estructura i contingut intuïtiu i senzill, i ha de permetre una fàcil connectivitat.

L'adjudicatari haurà de posar a disposició del projecte una plataforma on-line. L'objectiu d'aquesta plataforma és atorgar més presència i rellevància al projecte, per garantir així la concurrència més gran de participants. Oferirà, com a mínim, la informació següent:

- Nom i dates del programa
- Programa formatiu i de mentories
- Quadre de docents i mentors
- Formulari d'inscripció
- Formulari de contacte
- Dades de contacte i atenció al client
- Contingut de les formacions presencials i online

Ajuntament de
Lloret de Mar

L'adjudicatari haurà de fer-se càrrec del hosting (1 any) i del domini, el qual haurà de ser validat per l'Ajuntament de Lloret de Mar, que en serà el propietari.

4. METODOLOGIA

Els licitadors podran proposar la metodologia d'impartició per a cadascuna de les accions i el seu format, i hauran de presentar informes de seguiment al llarg de la durada del contracte. Amb caràcter general i no limitatiu, les accions a desenvolupar per l'empresa adjudicatària seran les següents:

1. Elaboració, coordinació i dinamització del pla formatiu.
2. Proposta i contractació de ponents i mentors.
3. Elaboració dels programes per a cadascun dels cursos o itineraris formatius.
4. Elaboració del material a lliurar als assistents.
5. Elaboració del material de suport a la impartició dels cursos o itineraris formatius.
6. Col·laboració al costat de l'Ajuntament de Lloret de Mar, en la difusió i la comunicació del Pla Formatiu.
7. Gestió i organització de la logística i serveis tècnics necessaris per al desenvolupament correcte del Pla.
8. Servei de suport i tutorització als participants on poder resoldre dubtes amb el professor.
9. Elaboració de qüestionaris d'avaluació de cada acció formativa i del Pla en la seva globalitat, que mesuri el nivell de satisfacció dels participants, el grau d'aprofitament, la utilitat percebuda, entre d'altres.

En finalitzar els treballs contractats, l'adjudicatari haurà de presentar una memòria de treballs realitzats en què s'inclouï la documentació tècnica justificativa de l'acció formativa i que constarà dels documents següents:

- Memòria del pla formatiu desenvolupat amb el detall de cadascuna de les formacions dutes a terme:
 - Dades de l'acció formativa, nombre d'hores lectives, data del curs, horaris i nom dels formadors/es
 - Metodologia implementada i objectius del curs
 - Continguts i valoració docents
- Organització de les reunions de planificació i seguiment del pla de treball, i coordinació de la implementació.
- Certificats de l'acció formativa on consti el llistat d'alumnat apte.
- Qüestionaris d'avaluació dels alumnes.

5. ADSCRIPCIÓ DE MITJANS MATERIALS I PERSONALS

1) Compromís d'adscripció de mitjans materials

El programa combinarà la presencialitat i el format virtual als cursos i itineraris formatius. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de proposar i detallar la modalitat de les sessions a la proposta inicial del programa formatiu. A més, l'Ajuntament de Lloret de Mar haurà d'aprovar aquesta proposta, així com el material didàctic (contingut, disseny, format, etc.) que es posi a la disposició dels participants.

Finançat per



Ajuntament de
Lloret de Mar

Per al desenvolupament de l'actuació, l'adjudicatari proporcionarà tots aquells mitjans materials necessaris per a la correcta execució del projecte. En el cas de la formació en línia, haureu d'habilitar una plataforma virtual. Per a la impartició presencial de les accions formatives, les aules i els mitjans tècnics seran proporcionades per l'Ajuntament de Lloret de Mar, segons disponibilitat entre els diferents centres i espais municipals. El cost i les dietes de desplaçament de la formació presencial seran assumides per l'adjudicatari.

Tots els recursos materials i, en particular, equips i material fungible necessaris per a la realització dels treballs han de ser aportats per l'adjudicatari i han de ser propietat d'aquell o, si escau, disposar de les corresponents autoritzacions, llicències d'ús o permisos necessaris. L'adjudicatari serà responsable de tota reclamació que pugui presentar per tercers sobre aquests conceptes contra l'Ajuntament, havent d'indemnitzar-la per tots els danys i perjudicis que puguin derivar-se de la interposició de reclamacions.

L'adjudicatari haurà de disposar de les autoritzacions, llicències i cessió de drets necessaris per a l'execució dels treballs, havent de ser comunicades a l'Ajuntament qualsevol incidència relativa a les autoritzacions, llicències o cessions esmentades perquè aquest pugui conèixer les limitacions del seu ús.

2) Compromís d'adscripció de mitjans personals

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la qualificació i l'adequació de l'equip docent i de mentorització. Per això, l'adjudicatari haurà de fer una proposta de tots dos equips, adjuntant el seu Currículum Vitae on es reculli formació i experiència del professional en la matèria que impartirà i acreditant l'experiència amb la presentació de projectes, certificats o contractes on consti una experiència requerida de l'equip docent i mentor. La idoneïtat dels docents i mentors serà validada finalment per Lloret de Mar, i es podrà demanar la substitució d'alguns dels perfils presentats si es considera oportú.

Al costat de l'equip docent i mentor, l'adjudicatari haurà de comptar com a mínim:

Cap/a de projecte. Haurà de disposar d'un grau o llicenciatura universitària i demostrar experiència amb un mínim de 5 anys desenvolupant projectes d'igual o similar naturalesa. Per acreditar-ho caldrà aportar, al menys, 3 projectes d'igual o similar naturalesa desenvolupats en els últims cinc anys. Aquesta persona s'encarregarà de tot el disseny del projecte, així com de la selecció dels ponents i mentors. Serà el responsable de validar el projecte amb Lloret de Mar i de la coordinació de tot l'equip implicat, així com de la supervisió general de tot el projecte.

Secretari/a tècnic/a. Haurà de disposar d'un grau, llicenciatura universitària o formació professional superior i demostrar experiència amb un mínim de 3 anys desenvolupant projectes d'igual o similar naturalesa. Per acreditar-ho caldrà aportar, al menys, 3 projectes d'igual o similar naturalesa. La secretaria s'encarregarà de tots els aspectes organitzatius perquè el programa formatiu i de mentoria es desenvolupi de manera correcta: fixació de dates, activació de les sessions, coordinació dels docents i mentors, supervisió de les classes, difusió del programa, etc.

És imprescindible que consti els noms dels participants en el document dels projectes proposats per acreditar l'experiència de cada perfil d'equip tècnic.

Ajuntament de
Lloret de Mar

Dissenyador/a. Haurà de disposar de, com a mínim, una titulació en formació de grau superior en disseny gràfic.

El professorat estarà compost per les mateixes persones durant la durada del contracte, tret de les circumstàncies excepcionals que així es determinin i que motivin la substitució d'algun dels seus components.

Si durant l'execució del contracte l'empresa adjudicatària tingués necessitat de canviar algun dels mitjans personals proposats a l'oferta, ho podrà fer prèvia informació a l'Ajuntament i amb l'acord d'aquesta, sense que això suposi menyscabament en la qualitat dels treballs o de les dates compromeses.

El responsable del contracte es reserva el dret a sol·licitar la substitució d'algun o de tots els membres de l'equip quan hi hagi raó justificada. Aquesta petició ha de ser atesa indefectiblement per l'empresa prestatària del servei.

El licitador haurà de descriure l'organigrama de l'equip de treball, així com els perfils acadèmics associats. En cas de substitucions de les persones adscrites a l'execució del contracte, haurà de ser personal amb els mateixos requisits de formació i experiència.

6. CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugui conèixer amb motiu del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà utilitzar amb una finalitat diferent de la que té com a objecte del contracte, ni tampoc cedir a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament de Lloret de Mar, així com fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis concedits al vostre personal per a l'execució del contracte.

Durant la durada del contracte, l'adjudicatari tindrà la consideració d'encarregat del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les disposicions següents:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENT) Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

7. PROPIETAT INTEL·LECTUAL I DRETS D'IMATGE

Tot el material formatiu i informes generats durant el programa seran propietat de l'Ajuntament de Lloret de Mar, podent fer aquest ús que estimi oportú.

Alhora, l'adjudicatari haurà d'encarregar-se de negociar els drets d'imatge dels docents, així com dels alumnes, si és necessari.

8. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Finançat per



Ajuntament de
Lloret de Mar

L'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment amb les obligacions derivades de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals (BOE núm., 269, de 10 de novembre de 1995), i del Reial decret llei 171 /2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de B de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials (BOE núm. 27, de 31 de gener de 2004), abans de les actuacions de subministrament de l'equip o aparells, i durant la instal·lació i posada en marxa dels mateixos.

9. OBLIGACIONS D'INFORMACIÓ I PUBLICITAT

L'entitat contractista i subcontractistes, si fos el cas, estaran obligades a complir les obligacions d'informació i publicitat establertes a l'article 9. Comunicació, de l'Ordre HFP/1030/2021, de 29 de setembre, per la qual es configura el sistema de gestió del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.

Concretament, estaran obligats a complir les obligacions següents:

- Als documents de treball, així com als informes i en qualsevol tipus de suport que s'utilitzi en les actuacions necessàries per a l'objecte del contracte, cal exhibir de manera correcta i destacada l'emblema de la UE amb una declaració de finançament adequada que digui "Finançat per la Unió Europea - NextGenerationEU", juntament amb el logo del PRTR i contenir tant al seu encapçalament com al seu cos de desenvolupament la següent referència «Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència - Finançat per la Unió Europea - NextGenerationEU»
- En les mesures d'informació i comunicació, sigui quin sigui el canal de comunicació que s'utilitzi, caldrà fer referència al fet que la inversió està finançada per la Unió Europea a través del Mecanisme de Recuperació i Resiliència-NextGeneration EU.
- L'òrgan de contractació proporcionarà durant l'execució del contracte les indicacions sobre el contingut precís a cada mitjà i/o format.

10. COMPLIMENT DEL PRINCIPI DE DNSH

Durant l'execució del contracte, el contractista i els possibles subcontractistes garantiràn el respecte al principi de «no causar un perjudici significatiu al medi ambient» (DNSH), així com el compliment de l'etiquetatge verd i digital, d'acord amb allò previst al Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència 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, i amb el que requereix la Decisió d'execució del Consell.

Es podran adoptar mesures correctores per part de l'òrgan de contractació en compliment d'obligacions assumides pel que fa a l'etiquetatge verd i digital i a l'aplicació del principi de no causar un dany significatiu amb l'abast i els límits que, si s'escau, s'indiqui.

Finançat per





Ajuntament de
Lloret de Mar

Document signat electrònicament.

AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.

Finançat per

