

902045/24

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE GESTIÓ INTEGRAL DE LA PLATAFORMA DE SERVEIS A L'EMPRESA I L'EMPREDORIA DE L'AGÈNCIA METROPOLITANA DE DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA.

1.- ANTECEDENTS

L'Àrea Metropolitana de Barcelona (d'ara endavant AMB), té establertes, per la llei 31/2010, competències en l'àmbit del desenvolupament econòmic per tal de fomentar l'activitat econòmica i la planificació estratègica i promoure l'ocupació i la creació d'empreses. A l'article 14, de la llei, s'indiquen com a competències de l'AMB: "Fomentar l'activitat econòmica, promoure l'ocupació i la creació d'empreses en els camps de la indústria, el comerç, els serveis i els recursos turístics".

El Pacte de Govern de l'AMB de 2024-2027 estableix com a línia d'actuació metropolitana l'aposta decidida per combatre les desigualtats i treballa per la cohesió social a través d'un creixement econòmic innovador i sostenible.

El Consell Metropolità de l'AMB va aprovar la creació de l'Agència Metropolitana de Desenvolupament Econòmic (d'ara endavant AGÈNCIA) de l'Àrea de Desenvolupament Social i Econòmic (ara en endavant ADSE), el dia 27 de febrer de 2018. Entre les seves funcions hi destaquen:

- La promoció d'experiències i projectes metropolitans d'innovació econòmica i social per tal d'ampliar tant la capacitat dels serveis locals de donar suport en aquests aspectes, com de promoure experiències de suport a la innovació social, startups i emprenedoria.
- El desenvolupament d'accions de coordinació i suport als serveis locals de promoció econòmica per tal d'enfortir els serveis actuals a les empreses i a l'emprenedoria, intercanviar experiències i crear una xarxa de bones pràctiques que ajudin a la consolidació de les diverses iniciatives municipals.
- La promoció de la concertació amb els agents socioeconòmics amb compromís de polítiques actives de promoció econòmica i ocupació a nivell metropolità

Entre les actuacions de l'AGÈNCIA, destaca la creació del CERCADOR DE SERVEIS A EMPRESES, que evoluciona a PLATAFORMA METROPOLITANA DE SERVEIS A L'EMPRESA I L'EMPREDORIA: una eina pública que reuneix tots els serveis i recursos municipals i supramunicipals disponibles en l'àmbit metropolità, de suport al creixement de l'activitat econòmica local en totes les fases vitals de l'empresa i de les persones interessades a emprendre.



2. OBJECTE DEL SERVEI A CONTRACTAR

L'AGÈNCIA vol continuar desenvolupant la **Plataforma metropolitana de serveis a l'empresa i l'emprenedoria** (en endavant, PLATAFORMA) al territori metropolità, entesa aquesta plataforma com un servei de suport a l'atenció a les empreses en l'àmbit municipal.

L'AGÈNCIA dóna suport als diferents Ajuntaments per assolir majors índex de competitivitat per part de les empreses metropolitanas, per l'impacte directe que genera en l'economia local, la generació de riquesa i la reducció de taxes de desocupació.

La PLATAFORMA permet trobar, conèixer i accedir a tots els serveis existents en matèria de promoció econòmica, dinamització i informació d'interès empresarial, de manera fàcil, senzilla, actualitzada i estructurada. D'altra banda, és una eina de suport per a les diferents àrees i àmbits municipals a l'hora de dissenyar polítiques efectives per afavorir l'activitat econòmica i impulsar el creixement

A banda de disposar d'aquella informació nova que es generi al territori, la PLATAFORMA també ha de garantir a les persones usuàries l'accés a la informació actualitzada, per la qual cosa es fa necessària una tasca de cerca, anàlisi i mecanització de la informació constant i sistematitzada, entre prestadors locals i supralocals, per ajudar el teixit econòmic metropolità en la seva presa de decisions.

La PLATAFORMA haurà de desenvolupar les següents accions per a la seva correcta implementació durant tres anys, prorrogables fins a un any més, segons l'assoliment dels objectius:

- Cerca d'informació de nous serveis de suport a l'empresa i l'emprenedoria que es duen a terme al territori metropolità, tant per part de prestadors locals com supralocals.
- Actualització de la informació existent (serveis actius o inactius, serveis que ja no es duen a terme, canvis, ...).
- Generar eines de control, seguiment i actualització automàtica de la informació de la plataforma.
- Actuar com a contacte de possibles actors i interlocutors de la Plataforma.
- Traducció de la informació recollida als idiomes almenys de català, al castellà i a l'anglès.
- Mecanització de les dades recollides dintre del programa gestor de contingut web.
- Realització d'actuacions de back office de suport a l'AGÈNCIA, en coordinació amb els serveis interns de l'AMB.
- Participació en les sessions, activitats i jornades de difusió i explicació del recurs.
- Pla de comunicació i difusió de la Plataforma (xarxes socials, notícies i documentació requerida).
- Explotació i anàlisi del contingut generat per al seu ús posterior (mapes, estadístiques, ...)
- Avaluació final i propostes de continuïtat



3. OBJECTIUS DEL PROGRAMA

L'objectiu global de la PLATAFORMA Metropolitana de Serveis a l'Empresa i l'Emprenedoria és el d'oferir als municipis i a les empreses metropolitans informació útil, veraç i actualitzada mitjançant una eina unificada que faciliti la seva presa de decisions, organitzada segons les diferents etapes de les empreses i segons els recursos disponibles: és funcional tant perquè l'empresa pugui adreçar-se a prestadors de serveis concrets com perquè l'Administració pública pugui dissenyar i desenvolupar programes d'impacte al seu teixit econòmic.

La PLATAFORMA, a través del seu motor de cerca assistida, permet trobar, conèixer i accedir a tots els serveis existents en matèria de promoció econòmica, dinamització i informació d'interès empresarial, de manera fàcil, senzilla i estructurada.

Es defineixen els següents objectius operatius:

- Promoure el suport i la col·laboració de l'AGÈNCIA, amb els municipis de l'àrea metropolitana, per la implantació de diferents recursos per a l'atenció a l'entramat empresarial.
- Reforçar i posicionar les empreses instal·lades als municipis de l'àrea, com a motor de l'economia metropolitana, atraient i consolidant inversions productives, projectes tecnològics i d'innovació, tant d'empreses locals com internacionals.

La PLATAFORMA de Serveis és plenament funcional (consulteu aquí: <https://agenciaeconomica.amb.cat/ca/projectes/detall/-/projecteADE/7223338/7154508> i pàgines subsegüents).

L'AMB, a través de l'AGÈNCIA, planteja la col·laboració d'un proveïdor extern que porti a terme la gestió i manteniment de continguts, l'actualització de dades i l'evolució i millora de la Plataforma. Així, és objecte d'aquesta contractació les següents tasques i treballs:

- Revisió sistematitzada i periòdica dels serveis municipals d'atenció a l'empresa i dels serveis oferts per operadors supralocals, detectant novetats o canvis als serveis ja existents.
- Contacte regular amb els equips tècnics municipals, per establir les coordinacions oportunes per a la correcta actualització de la Plataforma de forma directa.
- Registre i actualització de la base de dades de contactes municipals.
- Cerca i registre d'altra informació associada als possibles serveis a rebre per part de l'empresa oferts per altres operadors, segons criteris establerts per l'Agència.
- Registre sistematitzat dels serveis i canvis que es duen a terme.
- Actualització de les dades mitjançant el programa de gestió de continguts web proposat per l'AMB.
- Generar eines de control, seguiment i actualització automàtica de la informació de la plataforma.
- Actuar com a contacte de possibles actors i interlocutors de la Plataforma.
- Traducció de la informació recollida almenys als idiomes català, castellà i anglès.
- Establir un sistema d'alarmes i recordatoris per a la modificació de dades amb canvis periòdics
- Coordinació amb els equips tècnics de l'Agència i amb els serveis d'Innovació i TIC de l'AMB.
- Explotació i anàlisi del contingut generat per al seu ús posterior (mapes, estadístiques, ...)
- Realització del servei de Back Office de suport a l'Agència, en coordinació amb els serveis interns de l'AMB



- El servei ha de garantir uns mínims presencials a les instal·lacions de l'Agència. La resta del servei s'ha d'executar durant l'horari d'oficina, connectat en remot mitjançant el programa Citrix.
- Participació sessions i actuacions de difusió i explicació del recurs, preferentment presencials. Disseny de les sessions en coordinació amb l'equip tècnic de l'Agència.
- Establir un Pla de Comunicació periòdic i multicanal de la Plataforma i executar-lo, segons necessitats del servei.
- Participar dels canals de difusió de projectes de l'Agència i de l'AMB
- Maximitzar la difusió de l'eina, a noves persones usuàries
- Definir actuacions de millora periòdica de la Plataforma, tant de format de la informació continguda, com d'ordre o temàtiques. S'establiran també propostes tècniques del gestor de continguts web per a l'adequació a les millores proposades.
- Seguiment de l'ús de la plataforma per part de les persones usuàries, separant entre pertanyents a Ajuntaments i altres si és possible.
- Emetre un informe mensual i anual d'ús i de dedicacions.
- Definir protocols per escrit de les modificacions, canvis i millores d'ús.
- Definir els indicadors de seguiment del programa i establir els estàndards de qualitat. Realitzar el registre periòdic d'aquests indicadors, proposant actuacions de millora en el cas de desviament. Realitzar l'avaluació contínua i final del programa.
- El proveïdor serà responsable de disposar de maquinari i programari adequat a la tasca, tenint present qualsevol aspecte de llicències, seguretat i normativa vigent.

4. RESULTATS ESPERATS

El desenvolupament d'aquest programa ens ha de permetre:

- Disposar d'una Plataforma pública actualitzada de serveis locals i supralocals d'atenció a l'empresa i l'emprenedoria, integrada en els serveis de l'Agència i l'AMB mitjançant el programa de gestió de continguts web i que inclogui novetats o canvis als serveis ja existents. L'actualització ha de ser d'almenys 3 dies a la setmana si existeix suficient informació.
- Disposar d'un registre actualitzat de la base de dades de contactes municipals. Les coordinacions amb les Ajuntaments ha de ser d'almenys una vegada al mes
- Disposar d'un registre d'informació associada als possibles serveis a rebre per part de l'empresa oferts per entitats locals i altres operadors. El registre històric ha d'incloure canvis i modificacions.
- Contactes formals amb els Municipis metropolitans (visita, trucada, correu electrònic específic amb resposta o similar): Dedicació mínima demanada: 1 contacte per mes amb cada municipi
- Contactes formals amb altres entitats que desenvolupen la seva activitat al territori metropolità (visita, trucada, correu electrònic específic amb resposta, similar): Dedicació mínima demanada: 5 contactes cada mes amb entitats
- Nombre d'informes i documents generats a partir de l'anàlisi de la informació recollida a la base de dades: Nombre mínima demanat, al semestre: 1
- Disposar de la informació traduïda almenys als idiomes català, castellà i anglès.
- Disposar d'un sistema d'alarmes i recordatoris per a la modificació de dades amb canvis periòdics
- Disposar d'eines de control, seguiment i actualització automàtica de la informació de la plataforma.
- Generar una interlocució directa amb possibles actors i interlocutors de la Plataforma



- Mantenir reunions de coordinació amb els equips tècnics de l'Agència (almenys 1 mensual) i amb els serveis d'Innovació i TIC de l'AMB (almenys 1 trimestral).
- Establir un sistema de Back Office, en coordinació amb els serveis interns de l'AMB
- Generar materials a partir de l'explotació del contingut de la Plataforma per al seu ús posterior (mapes, estadístiques, ...)
- El servei ha de garantir uns mínims presencials a les instal·lacions de l'Agència, almenys 1 dia a la setmana en horari d'oficina, segons estableixi l'equip tècnic de l'Agència. La resta del servei s'ha d'executar almenys un dia a la setmana durant l'horari d'oficina, connectat en remot mitjançant el programa Citrix.
- Participació sessions i actuacions de difusió i explicació del recurs, preferentment presencials, en almenys una vegada a l'any. Disseny de les sessions en coordinació amb l'equip tècnic de l'Agència.
- Establir un Pla de Comunicació periòdic i multicanal de la Plataforma i executar-lo, segons necessitats del servei.
- Disposar d'un pla de difusió de l'eina, per a noves persones usuàries (Administracions locals i especialment empreses ubicades al territori metropolità)
- Definir almenys 1 actuació de millora anual de la Plataforma, tant de format de la informació continguda, com d'ordre o temàtiques.
- Disposar d'informes mensual i anuals de l'ús de la plataforma per part de les persones usuàries, separant entre pertanyents a Ajuntaments i altres si és possible, i de les dedicacions de les persones participants. Disposar, també, d'un conjunt d'indicadors de seguiment del programa i establir els estàndards de qualitat.
- Disposar de protocols per escrit de les modificacions, canvis i millores d'ús de la Plataforma.

L'AGÈNCIA actuarà com a coordinadora en les funcions directament relacionada amb els prestadors, en especial els municipals.

En la posada en marxa del programa, i en base al suport tècnic extern del servei objecte del contracte, l'empresa licitadora s'encarregarà de:

- Buscar, actualitzar, registrar i mecanitzar la informació local i supralocal de serveis d'atenció a l'empresa i l'emprenedoria i actualitzar la Plataforma mitjançant el programa de gestió de continguts web disponible, traduïda almenys a català, castellà i anglès, segons el que s'estableix a les reunions de coordinació amb l'equip de l'Agència a d'altres serveis tècnics de l'AMB.
- Mantenir el contacte amb les entitats en nom de l'Agència, nodrint i actualitzant la Base de Dades de contactes i fent-la accessible sempre que li sigui requerit.
- Dissenyar un sistema de recordatori i actualització de dades de canvis periòdics (vigències de subvencions i programes, dates d'inici i final ...).
- Actuar en matèria de back office de la Plataforma, assessorant i oferint propostes operatives, tècniques i temàtiques per a la millora de la Plataforma
- Establir, programar i executar un Pla de Comunicació i difusió de la Plataforma, incloent la captació de noves persones i entitats usuàries i col·laboradores. Inclourà sessions i jornades dissenyades específicament.
- Generar un sistema d'indicadors, registrant-los periòdicament, i emetre informes de seguiment de la Plataforma.
- Generar materials a partir de l'explotació del contingut de la Plataforma per al seu ús posterior (mapes, estadístiques, ...)
- Crear eines de control, seguiment i actualització automàtica de la informació de la plataforma.
- Disposar de maquinari i programari adequat a la tasca, tenint present qualsevol aspecte de llicències, seguretat i normativa vigent.



- Altres tasques que es determini conjuntament amb l'AGÈNCIA i Ajuntaments, en el marc del programa.

ALVAREZ VALDES, Victor Manuel (1 de 2)
Tècnica superior Desenvolupament econòmic 5
Data signatura : 02/08/2024 10:40:45
HASH:FE072Z17132B6538E259349094EAC8944F9266

PLUOL MARTI, Esther (2 de 2)
Directoria d'Àrea Desenvolupament social i econòmic
Data signatura : 05/09/2024 9:07:06
HASH:FE072Z17132B6538E259349094EAC8944F9266

