



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR A LA CONTRACTACIÓ D'UNA SOLUCIÓ TIPUS SAAS – GESTIÓ DE RELACIÓ AMB ELS CLIENTS (CRM), PER A LA OPTIMITZACIÓ DE L'ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ RELATIVA ALS USUARIS QUE INTERVENEN EN LA CADENA DE VALOR DE LA DESTINACIÓ EN EL MARC DEL PSTD CALELLA (PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA- FINANÇAT PER LA UNIÓ EUROPEA – NEXTGENERATIONEU-)**

## 1.ANTECEDENTS

En data 2 de març de 2023 l'Ajuntament de Calella va sol·licitar una subvenció per al projecte: "Optimització de la gestió hídrica, adequació del litoral i transformació intel·ligent", en el marc de la convocatòria extraordinària del 2023 del Programa Extraordinari de Plans de Sostenibilitat Turística en Destinacions, conforme a l'actualització de l'Estratègia de Sostenibilitat Turística en Destinacions, ratificada per la Conferència Sectorial.

En data 31 de maig de 2023 es va publicar al Butlletí Oficial de l'Estat (BOE) la resolució de 22 de maig de 2023, de la Secretaria d'Estat de Turisme, per la que es publica l'Acord de la Conferència Sectorial de Turisme de 9 de maig de 2023, pel que es fixen els criteris de distribució, així com el repartiment resultant de les comunitats autònomes, del crèdit destinat al finançament d'actuació d'inversions per part de les entitats locals en el marc del Component 14 Inversió 1 del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, i s'atorga a l'Ajuntament de Calella un total de 5.086.430,47.-€ de fons assignats per al projecte presentat.

En data 25 d'octubre de 2023 es va notificar a l'Ajuntament de Calella la resolució de concessió d'una subvenció per import de 5.086.430,47 euros, per tal de finançar el Pla de Sostenibilitat Turística anomenat Calella: Optimització de la gestió hídrica, adequació del litoral i transformació intel·ligent, en execució de l'acord de la Conferència Sectorial de turisme de 9 de maig de 2023, en el marc de l'estratègia de sostenibilitat turística en destinacions dins del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.

El PSTD Calella està compost de 20 actuacions, repartides dins quatre eixos pragmàtics: transició verda i sostenible, millora de l'eficiència energètica, transició digital i competitivitat.

En aquest sentit, l'actuació Social Listening i CRM està integrada en l'eix 3.Transformació Digital, i consisteix la adquisició, adaptació i manteniment d'una solució, tipus SaaS-CRM per a l'organització i administració dels usuaris, clients potencials així com de tots els agents que participen en la cadena de valor del sector turístic a Calella.

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

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'actuació ID5.SOCIAL MEDIA I CRM integrada a l'eix de Transició Digital, contempla entre altres la implementació d'una eina tipus SaaS – CRM, que inclou, prestacions corresponents a un contracte de subministraments, com són la cessió del dret d'ús, actualització i el manteniment per a l'organització i administració dels usuaris, clients potencials així com de tots els agents que participen en la cadena de valor del sector turístic a Calella, amb l'objectiu de contribuir a la millora en la gestió, difusió, promoció i posicionament en el mercat.





Així mateix, l'objecte del contracte inclou el servei d'anàlisi de les diferents solucions disponibles en el mercat així com l'adaptació de l'eina escollida d'acord amb les necessitats que requerides per l'Ajuntament de Calella en relació a la seva implantació a fi i efecte de garantir la usabilitat de la mateixa entre els departaments que participin de la iniciativa.

La nova eina CRM que es creï per millorar la gestió dels contactes amb els principals agents que participen de la cadena de valor de la destinació així com dels visitants i turistes potencials ha de tenir present la vinculació de la present actuació en el context del PSTD així com de les actuacions en concret del Pla de Màrqueting de Turisme Sostenible de Calella i el Sistema d'Intel·ligència Turística de Calella.

## 2.1 Introducció a la necessitat d'una eina CRM per a l'Ajuntament de Calella.

En el marc del Pla de Sostenibilitat Turística de Calella i concretament en l'actuació ID5.SOCIAL MEDIA I CRM la utilització d'una eina CRM esdevé un element fonamental per a l'èxit i eficiència en operativa de gestió i interlocució de l'Ajuntament de Calella i en les àrees del consistori amb les quals participaran de l'acció a fi i efecte de millorar la promoció i gestió turística de Calella.

Un sistema CRM és una solució tecnològica que permetrà gestionar totes les interaccions i relacions amb els contactes i clients de manera centralitzada. Aquesta eina contribuirà a la millora en l'organització i sincronització de tots els processos que es deriven en el context de les actuacions del PSTD relacionades directament amb la promoció i el màrqueting de la destinació com són Pla de Màrqueting de Turisme Sostenible de Calella i el Sistema d'Intel·ligència Turística de Calella.

L'ús del CRM permetrà millorar l'eficiència a través d'una millor gestió de les dades, una millora en la resposta a les necessitats dels clients i una millora en el seguiment de les interaccions amb agents que participen en la gestió del turisme a la destinació. Alhora, l'ús d'aquesta eina permetrà també obtenir una visió global i millorar la capacitat relativa a la presa de decisions basades en dades.

La integració d'un CRM també millorarà la satisfacció dels clients, turistes i visitants atès que facilitarà la capacitat de resposta d'una forma més àgil i precisa per donar cobertura a les necessitats plantejades a l'Ajuntament de Calella.

L'ús d'aquesta eina serà únicament intern i per tant només accessible al personal tècnic de l'Ajuntament de Calella.

## 2.2 Requeriments del CRM

En aquest apartat es defineixen els requisits funcionals i tècnics que ha de complir el CRM. L'eina ha de permetre fer arribar iniciatives, productes turístics existents així com de nova creació al públic potencial i a tots aquells actors implicats en la gestió turística de la destinació.

### 2.2.1 Requeriments funcionals del CRM

Les característiques i funcionalitats que ha de tenir aquesta eina són:

- **Gestió integral de Contactes:** El CRM ha de permetre la creació, l'emmagatzematge i la gestió d'informació detallada de tots els contactes, incloent empreses, ens públics, agències, operadors, premsa, creadors de continguts o públic final. Cada contacte podrà ser d'un o varis grups i per cada tram pot ser diferent (un contacte pot ser una empresa d'un tram però no d'un altre). Aquesta llista de grups, ha de ser fàcilment adaptable per l'equip de l'Àrea de Turisme de l'Ajuntament de Calella.





- **Gestió de Peticions:** Ha de permetre crear i gestionar peticions dels usuaris dels itineraris i de les instal·lacions, així com la gestió de les incidències que es puguin presentar.
- **Gestió d'Interaccions:** El CRM haurà de registrar tota la interacció amb els diferents públics que inclourà, com participació en jornades, cursos o activitats, productes comercialitzats, participació en reunions, presència en accions de promoció, consultes realitzades, articles o posts publicats, llocs d'interès consultats, reserves, fins a les queixes i les valoracions, per tal de proporcionar un servei al client millor i més personalitzat.
- **Automatització de Màrqueting:** Ha de permetre la comunicació de campanyes de màrqueting personalitzades per a la promoció dels actius de la destinació així com els serveis oferts, per mitjà de l'enviament de newsletters, anuncis d'esdeveniments.
- **Integració amb Xarxes Socials (calellabcn):** El CRM ha de ser capaç d'integrar-se amb les principals xarxes socials per facilitar la interacció amb els usuaris, monitoritzar els comentaris i valoracions. El CRM ha de ser capaç també d'integrar informació de la web calellabarcelona.com per tal d'afegir-la a les campanyes de màrqueting.
- **Anàlisi i Informes:** El CRM proporcionarà eines d'anàlisi per a l'avaluació del rendiment de les campanyes de màrqueting així com de la satisfacció dels usuaris. A més, ha de poder generar informes personalitzats segons les necessitats del projecte, com per exemple taxes d'apertura de butlletins, llistat d'assistents a una reunió.
- **Seguretat i Conformitat:** L'eina ha de garantir la seguretat de les dades que gestiona, complint amb les normatives de protecció de dades vigents (RGPD).
- **Accessibilitat mòbil:** Ha de poder-se accedir mitjançant una aplicació mòbil accessible mitjançant connexió remota.
- **Automatització de processos:** Possibilitat d'automatitzar tasques repetitives per millorar l'eficiència.
- **Suport multi-idioma:** Per comunicar-se amb els contactes o de llençar campanyes de màrqueting, anuncis. Es preveuen comunicacions en català, castellà, anglès, francès i alemany.

## 2.2.2 Requeriments tècnics

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

- Ha de ser un producte **SaaS** estàndard (no a mida) que compleixi totes les mesures de seguretat exigides, d'acord amb el que es recull a la clàusula 2.1. dels PCAP.
- **Escalable i configurable de manera interna:** Ha de ser una eina que permeti gestionar les necessitats futures relacionades la gestió turística de la destinació. L'eina ha de ser fàcilment configurable de manera que si en un futur es necessités un nou camp o un nou llistat, aquesta modificació es pogués fer per part de l'equip tècnic designat per l'Ajuntament de Calella que participi en la gestió i manteniment del CRM de manera independent.
- Ha de tenir la possibilitat de **migrar i exportar la informació** de forma fàcil i en un format estàndard (excel, csv, json) de manera que si en un futur es volgués traslladar a un altre CRM o plataformes similars, es pugui extreure la informació per part de l'equip tècnic de l'Ajuntament de Calella.





- Ha d'oferir un **API** per poder enllaçar altres eines externes (com pot ser una web, una aplicació mòbil) tant per consulta d'informació com per modificació.
- Ha de poder-se integrar amb el protocol d'autenticació SAML v2.0
- El **contracte ha d'incloure tot el servei complert** (anàlisi, adaptació de l'eina, cost d'ús de l'eina, allotjament, manteniment i formació) durant la durada del contracte.
- El **proveïdor** ha de **complir amb el** Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679 de 27 d'abril de 2016.

### 2.2.3 Requeriments de llicències (configuració)

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

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

## 3. TASQUES A DESENVOLUPAR

Pel correcte funcionament de les prestacions de l'objecte de contracte caldrà que l'empresa dugui a terme el conjunt de tasques que es relacionen en aquest apartat. Altrament, per a l'execució del contracte caldrà prendre en consideració les accions que es derivin del full de ruta de la redacció del Pla de Màrqueting de Turisme Sostenible de Calella (acció del PSTD) així com del Pla Estratègic de Turisme de Calella i el Pla Anual de Turisme que defineixi anualment la corporació.

Aquestes tasques es realitzaran d'acord amb les següents fases:

- **Fase 1: Anàlisi de les necessitats i potencialitats de Calella** com a destinació turística: anàlisi de les diferents solucions disponibles SaaS disponibles en el mercat que poden ser susceptibles d'implementar a Calella així com de la 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 a les àrees designades per l'Ajuntament de Calella com a departaments claus en la gestió de la destinació.
- **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.** Durant el període de vigència del contracte, l'empresa adjudicatària ha de realitzar les tasques necessàries que es deriven del manteniment correctiu i evolutiu del CRM. A causa d'això, adjudicatari es compromet a dedicar els recursos necessaris per atendre les peticions de servei que generi l'Ajuntament de Calella com a conseqüència d'incidències i/o funcionaments defectuosos del sistema, així com a proporcionar suport tècnic al personal de l'àrea de Turisme de l'Ajuntament de Calella.





Finançat per



SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO



### 3.1 Fase 1: Anàlisi de les necessitats i potencialitats de Calella com a destinació turística

L'objectiu d'aquesta fase és d'una banda l'anàlisi de les diferents solucions disponibles en el mercat així com l'adaptació de l'eina escollida d'acord amb les necessitats que requerides per l'Ajuntament de Calella en relació a la seva implantació a fi i efecte de garantir la usabilitat de la mateixa entre els departaments que participin de la iniciativa.

Alhora serà necessari adquirir tota la informació necessària relativa a funcionament del sistema de gestió turística de Calella amb especial incidència en la situació actual de partida sobre els protocols de comunicació i emmagatzemen dels contactes dels agents que participen de la cadena de valor del sector turístic a Calella.

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

- Anàlisi i proposta de solució SaaS CRM a implementar a Calella.
- Anàlisi de les necessitats i potencialitats turístiques de Calella en relació a possibles contactes, visitants, turistes i stake holders de la destinació.
- Anàlisi i proposta de segmentació de clients o contactes.
- Identificació del públic potencial.
- Identificació dels usuaris.
- Anàlisi d'automatització de tasques.

Respecte a l'anàlisi de necessitats i potencialitats del CRM de gestió turística de Calella és imprescindible que es contemplin els agents que participen de la cadena de valor de la destinació que han de garantir com a mínim els contactes relatius al sector de l'allotjament, restauració, comerç, organitzadors d'esdeveniments, usuaris que contactin amb l'Ajuntament de Calella en relació a la sol·licitud d'informació, queixes, suggeriments i/o propostes de millora.

#### Desenvolupament temporal:

L'empresa haurà de presentar un informe amb l'anàlisi de necessitats i potencialitats relatives a la gestió turística de la destinació sobre els quals adaptar el CRM en el termini d'un mes a partir de l'inici de la contractació.

### 3.2 Fase 2: Cessió d'ús i adaptació de l'eina CRM per a les àrees designades per l'Ajuntament de Calella com a departaments claus en la gestió de la destinació.

#### 3.2.1 Adaptació funcional i tècnic (integració) del CRM.

Sobre la base de l'informe de necessitats i potencialitats, l'empresa haurà de proposar l'adaptació d'un CRM específic per a la gestió turística de Calella. L'eina proposada ha de ser editable, amb possibilitat d'afegir nous camps, escalable, amb possibilitat d'ampliar-la i a les noves necessitats que sorgeixin fruit del desenvolupament i execució del Pla de Màrqueting de Turisme Sostenible i del Pla Estratègic de Turisme de Calella.







Finançat per



Unió Europea  
Fons Europeu  
Next Generation



MINISTERIO DE INDUSTRIA  
Y TURISMO



Plan de Recuperación  
Transformación  
y Resiliencia



Next Generation  
Catalunya



Generalitat  
de Catalunya

La implantació de l'eina del CRM és un projecte a mig i llarg termini, per tant, l'eina proposada haurà de permetre la migració o exportació cap un altre servidor o plataforma de manera àgil i senzilla sense necessitat de dependre d'un suport extern.

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

El CRM ha de permetre automatitzar el que es generi a la web calellabarcelona.com així com la creació de leads, segmentació per interessos, públics i idioma, el formulari de comentaris o queixes, així mateix l'eina ha de permetre la generació i enviament de missatges automàtics als subscriptors, així com la creació automatitzada de continguts per a newsletters a partir dels continguts recollits a la web de turisme calellabarcelona.com

### Desenvolupament temporal:

L'empresa haurà de lliurar una memòria, vàlida per l'equip de l'Àrea de Turisme de l'Ajuntament de Calella, amb la descripció funcional de l'eina i especificacions tècniques referent a la proposta de CRM a implantar en el termini màxim d'un mes des del lliurament de l'informe de l'anàlisi de necessitats.

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

A partir de l'adaptació del CRM per a la gestió turística de Calella es requerirà la definició d'una estratègia d'implementació, gestió i ús del CRM que permeti extreure tota la informació necessària per a la gestió de la destinació i permeti adequar-la a les necessitats que vagin sorgint en la implementació de les accions a executar d'acord amb les indicacions i accions recollides en el full de ruta del Pla de Màrqueting de Turisme Sostenible de Calella, Pla Estratègic de Turisme de Calella i Pla Anual de Turisme de Calella.

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

### Desenvolupament temporal:

L'empresa haurà de presentar la memòria, validada per l'equip de l'Àrea de Turisme de l'Ajuntament de Calella, amb la descripció de l'estratègia d'implementació, gestió i ús del CRM creat en el termini màxim d'un mes des del lliurament de la memòria funcional de l'eina i especificacions tècniques del CRM.

### 3.3 Fase 3: Implantació i configuració del CRM seleccionat i formació als equips interns per a l'ús de l'eina CRM.

Seguint el pla d'implementació definit en el punt anterior, l'empresa durà a terme la posada en marxa del nou sistema, incloent l'eina seleccionada, posant a disposició d'11 llicències del CRM a l'Ajuntament de Calella així com realitzant l'entrada d'informació en la base de dades, l'execució de proves de test A/B així com la formació del personal de l'ajuntament.

Les fases d'implantació de l'eina seran:

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





Finançat per



Unió Europea  
Fons Europeu  
Next Generation



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



Plan de Recuperación  
Transformación  
y Resiliencia



Next Generation  
Catalunya



Generalitat  
de Catalunya

- **Configuració i personalització:** Seguint les necessitats específiques de l'Ajuntament de Calella, es procedirà a la configuració i personalització de la plataforma CRM. Aquest pas engloba la definició de camps personalitzats, la creació de formularis específics i la implementació de fluxos de treball acordats, i els informes que siguin necessaris.
- **Integració de les dades:** Es realitzarà la importació i normalització de les dades existents per assegurar que aquestes s'integren de manera correcta i coherent dins del sistema CRM. La integritat de les dades és clau per a la correcta operació de la plataforma.
- **Publicació de l'API:** La solució CRM proporcionarà una interfície d'API robusta que permetrà la comunicació amb altres sistemes i aplicacions de tercers. Aquesta API permetrà l'obtenció, modificació i incorporació de dades al CRM de manera externa i eficient.
- **Proves internes:** Abans de la posada en marxa de la solució, es realitzaran proves internes detallades per garantir la correcta operativa del CRM. Aquestes inclouran verificacions de funcionalitat, rendiment, seguretat, així com l'ús correcte de l'API.
- **Formació:** Es realitzaran un mínim de dues sessions de 3 hores de durada cada una amb els mateixos continguts 2 per al personal que farà ús de la nova eina. Aquestes sessions asseguraran que els usuaris estan capacitats per aprofitar al màxim les funcionalitats del CRM, a més d'assegurar una transició gradual cap a una nova plataforma, si escau. Es valoraran aquelles propostes que ofereixen un Pla de formació més complet i extens o amb materials complementaris.

De forma complementària a les sessions formatives i al material de suport de les mateixes, l'empresa haurà d'elaborar un document bàsic d'utilització de l'eina que pugui servir com a referència per a la formació d'un nou membre de l'equip. El document haurà d'incloure una definició bàsica de l'abast de l'eina (per a què serveix), un recull dels diferents camps en què s'estructura amb una breu descripció per a cadascun d'ells, informació bàsica sobre el funcionament de l'eina, instruccions bàsiques per a la creació de nous camps i per a l'edició i escalabilitat de l'eina.

- **Llançament:** Després de completar la formació i assegurar el correcte funcionament de l'eina, es procedirà al llançament oficial de la solució de CRM.

### Desenvolupament temporal:

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

### 3.4 Fase de Manteniment de l'eina

Durant el període de vigència del contracte, l'empresa adjudicatària ha de realitzar les tasques necessàries que es deriven del manteniment correctiu i evolutiu del CRM. A causa d'això, adjudicatari es compromet a dedicar els recursos necessaris per atendre les peticions de servei que generi l'Ajuntament de Calella com a conseqüència d'incidències i/o funcionaments defectuosos del sistema, així com a proporcionar suport tècnic al personal de l'àrea de Turisme de l'Ajuntament de Calella.

### Desenvolupament temporal:

L'empresa haurà de presentar un informe que reculli les actuacions de manteniment i adequació de l'eina CRM realitzades durant l'execució del contracte que s'estén fins a un màxim de 3 pròrrogues.





**Possibles pròrroques:** el contracte podrà ser objecte de 3 pròrroques amb una durada de 9 mesos la primera i 12 mesos les 2 addicionals, fins a un màxim de 33 mesos, per dur a terme els serveis de manteniment i evolució del CRM, sens perjudici d'una possible resolució anticipada del contracte en cas de concórrer alguna de les causes previstes en els plecs i el contracte.

### 3.4.1 Definició de l'estratègia de manteniment

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

- **Manteniment preventiu:** El proveïdor realitzarà revisions quinzenals per identificar i resoldre qualsevol problema potencial abans que pugui afectar el rendiment del CRM.
- **Actualitzacions i patches:** S'instal·laran regularment les actualitzacions i patches proporcionats pel proveïdor per garantir que l'eina de CRM estigui sempre al dia en termes de seguretat i funcionalitat.
- **Suport tècnic:** Es proporcionarà un suport tècnic continu, que inclourà la resolució de problemes i l'assistència en qualsevol qüestió relacionada amb el CRM. Aquest suport es proporcionarà amb un termini màxim de resposta de 8 hores en horari laboral de l'Ajuntament de Calella (De dilluns a divendres no festius a la ciutat de Calella).
- **Monitoratge:** El proveïdor monitoritzarà de forma continuada el rendiment del sistema per detectar qualsevol problema o disminució de rendiment i poder actuar de forma ràpida.
- **Formació contínua:** Es proporcionaran sessions de formació addicionals si es produeixen canvis importants en el CRM o si es detecta una necessitat concreta de formació entre els usuaris.
- L'estratègia de manteniment haurà de garantir que l'eina de CRM estigui sempre disponible i operativa, proporcionant el nivell de servei necessari per a l'organització durant el període establert, així com la formació actualitzada a l'equip tècnic de l'Ajuntament de Calella que sigui necessària.
- L'estratègia de manteniment s'haurà de recollir en un document en format informe i haurà de contenir els indicadors (KPIs) que garantiran que el servei s'està donant de la manera adequada.

### Desenvolupament temporal:

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

### 3.4.2 Definició de la devolució del servei

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

- **Planificació:** El proveïdor i l'equip de l'Àrea de Turisme de l'Ajuntament de Calella elaboraran conjuntament un pla detallat per a la devolució del servei, que inclourà un cronograma, responsabilitats i detalls sobre la transferència de dades i recursos.
- **Transferència de coneixements:** El proveïdor proporcionarà formació i documentació exhaustiva per assegurar que l'equip que assumirà la gestió del CRM tingui tots els coneixements i recursos necessaris per fer-ho de manera eficient.







Finançat per



Unió Europea  
Fons Europeu  
Next Generation



MINISTERIO DE INDUSTRIA  
Y TURISMO



- **Transferència de dades:** El proveïdor transferirà de forma segura totes les dades del CRM a l'organització o al nou proveïdor, seguint els protocols de seguretat pertinents.
- **Suport durant la transició:** El proveïdor proporcionarà suport durant tota la fase de devolució del servei, resolent qualsevol problema que pugui sorgir i assegurant-se que la transició es realitza de manera fluida i sense interrupcions del servei.
- **Revisió final:** Una vegada completada la devolució del servei, el proveïdor i l'organització realitzaran una revisió final per confirmar que tots els aspectes del servei han estat satisfactòriament transferits i per resoldre qualsevol qüestió pendent.
- **Finalització del servei:** Després de la revisió final, si tots els elements del servei han estat correctament transferits, el proveïdor finalitzarà oficialment el servei de gestió del CRM. L'Ajuntament de Calella realitzarà un informe de conformitat de la prestació objecte del contracte.

#### Desenvolupament temporal:

L'empresa haurà de presentar un document incloent la fase de **planificació de la transició**, amb, com a mínim, **2 mesos abans de la data de finalització del servei**.

Aquest document ha d'estar aprovat pel personal de l'Ajuntament de Calella, amb antelació suficient per poder fer la migració abans de la finalització del servei.

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

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

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

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

- **Un/a coordinador/a amb titulació universitària** que haurà de disposar d'experiència d'un mínim de cinc (5) anys en desenvolupament d'eines CRM i màrqueting digital. Aquest/a coordinador/a del servei de suport tècnic desenvoluparà les següents tasques:
  - Planificar, coordinar i fer el seguiment del desenvolupament de les activitats.
  - Vetllar pel bon funcionament general del servei prestat i garantir-ne la seva qualitat.
  - Esdevenir l'interlocutor del servei de suport tècnic amb l'Ajuntament de Calella.
  - Assistir a les reunions de coordinació i seguiment del servei de suport tècnic.
- **Dos/dues tècnics/ques amb titulació universitària** que hauran de disposar d'experiència d'un mínim de tres (3) anys en desenvolupament d'eines CRM i màrqueting digital i haver participat en el desenvolupament d'un mínim de 4 CRM cada tècnic.





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

## 5. MECANISMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT

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

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

El contractista elaborarà una planificació de les tasques a realitzar determinant fases de treball i accions a desenvolupar. Aquesta planificació haurà d'estar actualitzada mensualment per a la consulta, actualització i control per part de l'Ajuntament de Calella.

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

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

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

L'equip tècnic de l'Ajuntament de Calella es reserva el dret a efectuar els controls de qualitat dels treballs realitzats mitjançant la convocatòria de reunions de seguiment, revisions parcials de documents o sessions de treball.

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

## 6. DOCUMENTACIÓ A LLIURAR I FORMA DE PRESENTACIÓ

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

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

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





Finançat per



Unió Europea  
Fons Europeu  
Next Generation



MINISTERIO DE INDUSTRIA  
Y TURISMO



La presentació i redacció dels documents haurà de lliurar-se en català i ajustar-se a les normes de qualitat bàsiques de correcció lingüística i estructura que s'acordin amb l'equip tècnic de l'Ajuntament de Calella .

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

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

## 7. PROCÉS DE TREBALL

### 7.1 Obligacions de l'Ajuntament de Calella

A l'inici del contracte, l'Ajuntament de Calella subministrarà a l'empresa contractista la informació necessària a fi i efecte de poder dur a terme els treballs relatius a la implementació del CRM que seran entre altres:

- Pla Estratègic de Turisme de Calella.
- Accions de màrqueting turístic desenvolupades en els darrers 3 anys.
- Altra informació d'interès necessària per a l'execució del contracte.

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

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

Amb aquestes accions, l'Ajuntament de Calella busca garantir una comunicació fluida i eficient entre totes les parts interessades, facilitant així la realització exitosa del projecte.

### 7.2 Obligacions de l'empresa

El contractista es compromet a realitzar reunions amb l'equip tècnic designat per l'Ajuntament de Calella amb la finalitat d'obtenir la màxima informació sobre el projecte.





Finançat per



Unió Europea  
Fons Europeu  
Next Generation



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



Plan de Recuperación  
Transformación  
y Resiliencia



Next Generation  
Catalunya



Generalitat  
de Catalunya

Al final de l'execució del projecte l'empresa realitzarà com a mínim 1 presentació a l'equip tècnic de l'Ajuntament de Calella sobre les funcionalitats del CRM dissenyades i implementades.

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

### 7.3 Requeriments del servei

Pel correcte compliment del contracte establert amb l'Ajuntament de Calella, l'empresa contractista ha de tenir en compte un conjunt de preceptes i obligacions específiques que es descriuen a continuació:

És fonamental subratllar que tots els costos associats als desplaçaments del personal que participi directament o indirectament en les activitats vinculades al contracte, hauran de ser assumits exclusivament per l'empresa contractista. L'Ajuntament de Calella no es farà càrrec de cap despesa d'aquesta naturalesa.

Quant a la gestió del material gràfic i escrit, l'empresa contractista serà l'entitat responsable de garantir la conformitat amb totes les lleis i reglaments en matèria de protecció de dades. Això inclou, però no es limita a, la regulació establerta pel Reglament europeu 2016/679 del 27 d'abril, així com la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre. A més, la contractista haurà de gestionar les imatges i altres tipus de contingut de manera respectuosa i apropiada, segons les directrius de la Llei orgànica 1/1982, de 5 de maig.

Amb relació als continguts que puguin ser produïts o difosos, és obligatori que l'empresa contractista vetlli per a que no es realitzin accions vexatòries, discriminatòries o ofensives de cap tipus. Això inclou, però no es limita a, l'ús de llenguatge o imatges sexistes, o qualsevol altre tipus de contingut que pugui incitar a l'odi o la violència. S'ha de mantenir en tot moment el respecte cap a la imatge de l'Ajuntament de Calella i cap a la seva destinació.

A Calella, en data i hora que figuren a la signatura electrònica.

Ferran Muñoz Porrino  
Cap de l'Àrea de Turisme i Smart City  
Ajuntament de Calella

