

Plec de condicions tècniques per al servei de gestió administrativa de la plataforma Cooperatèxtil i atenció al client

Índex de Continguts:

1.	Introducció i objectius del projecte	3
1.1	Introducció:.....	3
1.2	Objecte de la prestació	3
2.	Públic de la plataforma: Perfils de demandants i perfils oferents	3
2.1	Perfil dels demandants:	3
2.2	Perfils dels oferents:.....	4
3.	Serveis de la plataforma per al 2026:.....	4
3.1	Serveis per als demandants:.....	5
3.2	Serveis per als oferents:.....	5
4.	Referents i Webs d'Exemple	5
5.	Necessitats tècniques per als objectius de 2026.....	6
5.1	Primera atenció a les persones usuàries, empreses i professionals vinculats a la plataforma Cooperatèxtil.....	6
5.2	Revisió i validació de les sol·licituds d'alta al directori d'empreses	6
5.3	Detecció, correcció i/o actualització de les dades de la plataforma	7
5.4	Assessorament, revisió i validació de projectes.....	7
5.5	Activació i control dels espais publicitaris	8
5.6	Gestió i seguiment dels serveis als demandants (intermediació i consultoria d'operacions)	8
5.7	Interlocució amb el servei de manteniment informàtic per sol·lucionar les incidències tècniques	8
5.8	Seguiment del bon curs dels serveis de la plataforma.....	9
5.9	Seguiment i elaboració d'indicadors i informes.....	9
6.	Idiomes.....	10
7.	Dedicació i període d'execució del servei	11
8.	Continuïtat del servei, substitucions i traspàs	11
9.	Proposta tècnica	12

1. Introducció i objectius del projecte

1.1 Introducció:

El projecte Cooperatèxtil va néixer el 2013 liderat per l'Ajuntament de Mataró, de la mà de la Fundació TecnoCampus, i co-impulsat juntament amb els ajuntaments de Sabadell, Terrassa, Manresa i Igualada.

L'any 2022 es va executar una reformulació de la plataforma, transformant-la en un marketplace on l'oferta i la demanda del sector es poguessin posar en contacte i establir noves relacions comercials. En aquest procés, el bienni 2024-2025 ha representat una etapa de revisió i ajust del model de serveis de la plataforma, orientada a adequar-ne el funcionament a l'activitat real registrada i a les necessitats detectades en la seva gestió.

En aquest període s'ha redefinit l'abast dels serveis gratuïts, s'han revisat els serveis de valor afegit i s'han ajustat les tarifes corresponents, amb la finalitat d'alinear-les amb els costos reals de producció i de dedicació tècnica, i de corregir desequilibris observats en l'etapa anterior.

Actualment, la plataforma aglutina 837 empreses catalanes d'oferta tèxtil i 5.456 empreses/professionals demandants dels quals el 95% són de nacionalitat espanyola i el 5% empreses internacionals.

També durant aquest any 2025, ha comptat amb un molt alt índex de trànsit, 60.000 sessions realitzades durant el 2025 i 160.000 pàgines vistes.

Atès el volum d'activitat de la plataforma Cooperatèxtil i la necessitat d'assegurar-ne la correcta gestió operativa, es considera necessari contractar un servei de primera atenció al client, gestió de la plataforma i de interlocució amb el servei de manteniment informàtic.

Aquest servei haurà de donar cobertura a les funcions ordinàries d'administració, seguiment i suport necessàries per garantir el funcionament adequat de l'extranet i la intranet, així com la correcta prestació dels serveis associats.

1.2 Objecte de la prestació

És per això que l'objecte de la prestació del servei és:

- a. Primera atenció a les persones usuàries, empreses i professionals vinculats a la plataforma Cooperatèxtil
- b. Revisió i validació de les sol·licituds d'altres d'empreses ofertants
- c. Detecció, correcció i/o actualització de les dades de la plataforma
- d. Assessorament, revisió i validació dels projectes publicats
- e. Activació i control dels espais publicitaris
- f. Gestió i seguiment dels serveis als demandants (intermediació i consultoria d'operacions)
- g. Interlocució amb el servei de manteniment informàtic per sol·lucionar les incidències tècniques
- h. Seguiment del bon curs dels serveis de la plataforma
- i. Seguiment i elaboració d'indicadors i informes

2. Públic de la plataforma: Perfils de demandants i perfils oferents

2.1 Perfil dels demandants:

Entenem per demandants persones o empreses que cerquen qualsevol servei a la plataforma.

Identifiquem 5 segments diferents:

1. **Empreses i usuaris que fan cerques automàtiques sense demanar res més ni deixar dades pròpies:** Correspon a usuaris que accedeixen a la plataforma Cooperatèxtil per identificar proveïdors o serveis concrets, ja sigui per a una necessitat puntual o per explorar opcions dins la cadena de valor tèxtil. Aquest perfil pot requerir suport bàsic d'orientació, resolució de dubtes de funcionament o assistència en el procés de registre i accés.
2. **Emprenedor (principiant) del sector tèxtil:** són emprenedors que han dissenyat una col·lecció i necessiten fer el mostrari o sèries curtes, necessiten sovint suport per tot el procés productiu sencer. Aquest perfil acostuma a requerir més acompanyament inicial, especialment en la revisió i validació dels projectes publicats.
3. **El professional que busca feina:** aquest usuari busca formació, reciclatge o especialització i per descomptat oportunitats laborals. Tot i no constituir el perfil central del marketplace, poden adreçar consultes que han de ser ateses en el marc del servei de primera atenció.
4. **Marques de moda i marca blanca:** aquestes empreses ja tenen experiència, han produït en tercers països durant força anys i ara es plantegen tornar la producció propera. A vegades també demanden tot integrat des del disseny fins al producte acabat amb la col·lecció creada. Aquest tipus d'usuari pot generar consultes més vinculades a la localització de proveïdors, la publicació de projectes i el seguiment dels serveis disponibles a la plataforma.

2.2 Perfils dels oferents:

Entenem per oferents persones o empreses inscrites a la plataforma que ofereixen matèria prima, confecció o serveis tèxtils.

Identifiquem 4 segments d'ofertants:

1. **Serveis i processos independents:** Filatura, tint, estampació, estampats sobre tela, teixidura, comercials teixits, fornitures (ex.: botons), aplicacions (qui posa el botó), brodats, disseny, patronatge, tall, confecció (punt, plana, Tricot), tall, planxa, etiquetatge, formació, logística, etc.

Necessiten visibilitat per a captar demanda, no volen demanda provinent d'emprenedors inexperts, busquen demanda professional.

A la plataforma també li exigeixen que la informació publicada a la plataforma sigui clara, actualitzada i segmentada, especialment pel que fa als projectes de demanda i al seu estat de vigència.

2. **Gestors de producció:** Professionals intermediaris entre oferta i demanda que coordinen tots els processos de fabricació per a un demandant.

A més de requerir visibilitat i accés a oportunitats de negoci, aquest perfil té interès en identificar capacitat productiva disponible i en accedir a serveis complementaris que contribueixin a millorar l'eficiència en la gestió i coordinació de la producció.

3. **Fabricants de col·leccions de grans marques:** Les empreses que fabriquen en grans marques, volen captar nous clients de grans marques arreu del món preferentment d'Europa i EUA. És per això que exigeixen que la plataforma sigui multi-idiomes.

3. Serveis de la plataforma per al 2026:

Cooperatèxtil és una plataforma web interactiva que permet digitalment posar en contacte i interactuar oferta i demanda de capacitat productiva i de serveis tèxtils.

Dins de la plataforma s'identifiquen clarament els serveis per a dos perfils:

3.1 Serveis per als demandants:

Poden cercar i trobar solucions a les seves necessitats productives o a l'hora poden pujar i publicar el seu projecte tèxtil per obtenir propostes de producció i altres serveis.

Els serveis que s'ofereixen a la demanda són:

1. **Cerques automàtiques gratuïtes:** Servei gratuït on l'usuari pot navegar pel directori cercant a empreses. Pot consultar com a màxim 3 cerques de manera gratuïta i 3 cerques gratuïtes més després del registre.
2. **Cerques automàtiques de pagament:** Servei en el qual els usuaris disposaran de dues modalitats de pagament
 - a. Comprar un bo de 20 cerques per 20 €, el qual no té caducitat.
 - b. Donar-se d'alta a una subscripció mensual de 20 € sense limitació de cerques, amb una permanència mínima de 2 mesos.
3. **Publicar demandes (creació de projectes):** L'usuari es dona d'alta a la plataforma i publica un projecte. Les empreses del directori podran consultar el projecte. S'enviarà un email a totes aquelles empreses del directori que compleixin amb la demanda.
4. **Servei d'intermediació:** Elaboració d'un llistat de proveïdors en funció les necessitats de l'usuari. Es fa la selecció i es faciliten les dades de contacte. Té un preu de 60 €.
5. **Consultoria d'operacions:** Suport en la revisió i la planificació del quadre de col·lecció, fitxes tècniques i aprovisionament per fer realitat el projecte. Té un preu de 75 €/hora.

3.2 Serveis per als oferents:

La millor solució digital per exposar la seva capacitat de producció o de servei, així com rebre demandes i poder aixecar propostes de producció o servei.

Els serveis dels quals disposen són:

1. **Servei gratuït:** Qualsevol empresa catalana del sector que estigui interessada a publicar els seus serveis ho podrà fer gratuïtament, omplint el formulari corresponent el qual és validat per l'administrador web abans de la seva efectiva publicació. El servei freemium permet visualitzar demandes i ser vist i cercat com oferent en la categoria corresponent.
2. **Posicionament prioritari al directori:** posicionament a les primeres posicions del directori. Augment de la visibilitat per tal d'augmentar les comandes. Té un preu de 50 €/mes.
3. **Bàners:** l'empresa es trobarà als espais amb major visibilitat i tràfic de la plataforma. Té un preu de 50€/mes.

4. Referents i Webs d'Exemple

Cooperatèxtil és l'única plataforma a l'Estat Espanyol. Tenim com a referents internacionals:

- **Maker's Row** – www.makersrow.com: Principal referent per Cooperatèxtil. El seu model de negoci és doble tant per demandants com per oferents.
- **Foursource** – www.foursource.com: Per subscripció.
- **Sortlist** - www.sortlist.es: Sistema de licitacions en el camp del màrqueting.

5. Necessitats tècniques per als objectius de 2026

5.1 Primera atenció a les persones usuàries, empreses i professionals vinculats a la plataforma Cooperatèxtil

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la gestió i resposta del compte de correu corporatiu cooperatextil@tecnocampus.cat i bústia interna de la intranet de la Plataforma que consitueix el canal principal de comunicació entre Cooperatèxtil i els seus usuaris actuals i potencials.

Tasques incloses:

- Recepció, lectura i classificació dirària dels missatges rebuts a través dels canals habilitats, d'acord amb la seva tipologia, incloent, entre d'altres, consultes generals, sol·licituds de registre, incidències tècniques o peticions de caràcter comercial.
- Resposta àgil i professional a totes les consultes rebudes, d'acord amb els criteris de funcionament de la plataforma i amb un to adequat a la identitat de Cooperatèxtil dins del sector tèxtil.
- Derivació a les persones interlocutores internes o als proveïdors corresponents d'aquelles comunicacions que, per la seva naturalesa, requereixin intervenció estratègica, decisió organitzativa o actuació tècnica.
- Elaboració i manteniment d'un registre de totes les consultes rebudes i respostes emeses, degudament classificades per tipologia i amb periodicitat mensual.

Nivells de serveis:

Tipus de consulta	Temps màxim de resposta
Consulta general / sol·licitud d'informació	2 dies laborables
Recepció d'incidència tècnica reportada per l'usuari i derivació al servei tècnic informàtic	2 dies laborables

5.2 Revisió i validació de les sol·licituds d'alta al directori d'empreses

Tota empresa ofertant que vulgui formar part de la plataforma Cooperatèxtil ha de passar per un procés de registre que inclou revisió manual dels continguts introduïts i aportats. L'empresa adjudicatària serà responsable de gestionar aquest flux de manera àgil i rigorosa.

Tasques incloses:

- Revisió de les dades aportades per cada nova empresa en el moment del registre: raó social, descripció de l'activitat, categories de servei, informació de contacte, imatges, documents adjunts i etiquetes d'empresa dins la plataforma.

- Verificació que la informació introduïda és completa, coherent i s'ajusta als criteris d'admissió establerts per Cooperatèxtil: empresa del sector tèxtil, activitat a Catalunya, etc.
- Validació o rebuig de les sol·licituds d'alta, amb notificació al sol·licitant del resultat i, en el cas de rebuig, de les causes i les correccions necessàries.
- Arxiu i registre de totes les sol·licituds gestionades.

Criteris de validació

Per poder validar una alta d'empresa oferent, cal que l'activitat de l'empresa estigui ubicada a Catalunya i que la sol·licitud inclogui tots els camps obligatoris emplenats correctament: nom de l'empresa, NIF, adreça, població, codi postal, telèfon, correu electrònic, un màxim de tres categories d'activitat al perfil tècnic i una descripció ampliada de l'empresa. Si algun d'aquests camps manca, s'informarà al sol·licitant que l'alta no es podrà validar fins que no s'aporti la informació pendent. Un cop verificada la completesa de les dades, l'empresa adjudicatària comprovarà l'existència real de l'empresa i la coherència de la informació aportada. En cas de dubte, es consultarà amb l'equip de TecnoCampus abans de resoldre la sol·licitud.

5.3 Detecció, correcció i/o actualització de les dades de la plataforma

La qualitat de la informació publicada a la plataforma és un actiu estratègic de Cooperatèxtil. L'empresa adjudicatària actuarà en cas de detecció d'errades, per la correcció i completesa de les dades dels usuaris registrats.

Tasques incloses:

- Revisió de les dades de les empreses que sol·liciten registre d'alta per detectar errors, inconsistències, mancances o dades desfasades.
- Contacte proactiu amb les empreses afectades per sol·licitar l'actualització o correcció de la informació, a través del correu electrònic o altres canals disponibles.
- Correcció directa a la plataforma un cop l'empresa hagi confirmat les noves dades o quan sigui possible sense necessitat d'intervenció tècnica, comunicant a l'usuari les correccions realitzades.
- Registre de l'estat de verificació de cada fitxa i seguiment de les empreses que no hagin respost a la sol·licitud d'actualització.
- Escalada al servei tècnic de les situacions que requereixin una intervenció en el codi o la base de dades de la plataforma.

5.4 Assessorament, revisió i validació de projectes

Un dels serveis principals de la plataforma Cooperatèxtil és la possibilitat que els demandants publiquin projectes de producció tèxtil als quals les empreses oferents puguin respondre. L'empresa adjudicatària tindrà un paper clau en garantir que aquests projectes siguin de qualitat i utilitat real.

- Revisió de cada projecte rebut en un termini màxim de 24 hores hàbils, verificant que la informació aportada és clara, completa, ben redactada i coherent, i que s'ajusta als estàndards de la plataforma: tipologia de producció, volums, materials, terminis, fitxers adjunts, etc.
- Assessorament als demandants sobre com millorar la descripció del seu projecte quan aquesta no sigui prou clara o completa, proporcionant indicacions concretes per incrementar les possibilitats de connexió amb l'oferta disponible.
- Validació o rebuig del projecte d'acord amb els criteris de qualitat i adequació establerts per Cooperatèxtil, assegurant-se que el contingut publicat sigui útil, entenedor i professional.
- Validació del projecte i notificació al demandant en un termini màxim de 24 hores hàbils, incloent-hi les observacions pertinents i, si escau, les correccions necessàries prèvies a la seva publicació.
- Seguiment de l'estat dels projectes publicats.

5.5 Activació i control dels espais publicitaris

La plataforma Cooperatèxtil ofereix dos tipus d'espais publicitaris contractables per a les empreses ofertants: els bànners i el posicionament prioritari al directori d'empreses. L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió completa d'ambdós serveis, des de la recepció i validació dels materials fins al control del venciment i el seguiment comercial posterior.

Tasques incloses:

- Recepció i revisió dels materials gràfics dels bànners, verificant que el contingut és adequat, que les dimensions i el format s'ajusten als requisits tècnics de la plataforma, i que la informació que s'hi mostra és correcta. En cas que els materials no s'ajustin als requisits, es sol·licitarà la seva correcció abans de procedir a l'activació.
- Activació del bànder a la plataforma en la data i posició contractades.
- Revisió de les fitxes d'empreses amb posicionament prioritari per garantir que la informació que apareix destacada al directori és correcta, completa i actualitzada, atès que és el primer contingut que visualitzen els usuaris de la plataforma.
- Seguiment comercial posterior al venciment per verificar si l'empresa té interès en renovar o contractar de nou qualsevol dels serveis publicitaris de la plataforma, traslladant aquesta informació a l'equip de TecnoCampus.
- Manteniment d'un registre actualitzat de tots els bànners i posicionaments prioritaris actius, amb indicació de la data d'inici i data de finalització.

5.6 Gestió i seguiment dels serveis als demandants (intermediació i consultoria d'operacions)

La plataforma Cooperatèxtil ofereix als demandants serveis de valor afegit com la intermediació i la consultoria d'operacions, que són prestats per professionals col·laboradors externs. L'empresa adjudicatària actuarà com a punt de coordinació entre el demandant, el professional col·laborador i l'equip de TecnoCampus.

Tasques incloses:

- Recepció i comprensió de les sol·licituds de contractació dels serveis de la plataforma per part dels demandants.
- Derivació de la sol·licitud al professional col·laborador pertinent segons la tipologia del servei contractat.
- Posada en contacte del professional col·laborador amb el client demandant i confirmació que la comunicació s'ha establert correctament.
- Seguiment del curs del servei per verificar que s'està executant en els terminis i condicions acordats.
- Reclamació de l'informe de tancament del servei al professional col·laborador un cop finalitzat.
- Comunicació a l'equip de TecnoCampus de l'estat i el resultat de cada servei gestionat.

5.7 Interlocució amb el servei de manteniment informàtic per sol·lucionar les incidències tècniques

L'empresa adjudicatària actuarà com a punt de contacte entre els usuaris de la plataforma i l'equip tècnic informàtic, amb capacitat per entendre i transmetre el llenguatge tècnic necessari per agilitzar la resolució de les incidències. L'objectiu és garantir una comunicació fluida i eficient que permeti resoldre qualsevol problema amb la màxima agilitat possible.

Tasques incloses:

- Detecció proactiva de qualsevol incidència, fallada o mal funcionament a la plataforma, tant a l'extranet com a la intranet, sense esperar que sigui l'usuari qui la reporti.

- Recollida i sistematització de les incidències reportades per qualsevol canal: el correu cooperatextil@tecnocampus.cat, la bústia de contacte de la plataforma, el xat de la intranet, o qualsevol altre canal disponible.
- Comunicació de les incidències a l'equip tècnic de forma clara, estructurada i amb el nivell de detall tècnic necessari per facilitar-ne la resolució: descripció del problema, lloc on es produeix, passos per reproduir-lo i captures de pantalla si escau.
- Seguiment de l'estat de resolució de cada incidència oberta i verificació que la solució aportada és satisfactòria.
- Comunicació als usuaris afectats sobre l'estat de les incidències que els concerneixin.
- Registre actualitzat de totes les incidències gestionades, amb indicació de la data de detecció, descripció, canal de comunicació, estat i data de resolució.
- Participació en una reunió quinzenal amb l'equip informàtic per coordinar les incidències en curs, prioritzar les pendents de resolució i fer el seguiment de les millores previstes a la plataforma.

Aclariment sobre l'abast

L'empresa adjudicatària, gràcies al seu perfil amb coneixements tècnics informàtics, podrà resoldre de forma autònoma les incidències senzilles o de ràpida resolució sense necessitat d'escalar-les a l'equip de manteniment. En qualsevol cas, tota intervenció tècnica directa haurà de ser comunicada a l'equip de TecnoCampus. Les incidències de major complexitat que requereixin una intervenció en el codi o la base de dades de la plataforma seran escalades a l'equip tècnic de manteniment, que n'assumirà la resolució.

5.8 Seguiment del bon curs dels serveis de la plataforma

Més enllà de les tasques operatives del dia a dia, l'empresa adjudicatària mantindrà una visió global i continuada del funcionament de la plataforma, amb l'objectiu de detectar de forma anticipada qualsevol disfunció o degradació del servei abans que afecti els usuaris.

Tasques incloses:

- Supervisió periòdica del correcte funcionament de tots els serveis de la plataforma: formularis de registre, flux de validació d'altres, publicació de projectes, espais publicitaris, formularis de contacte, enviament de notificacions automàtiques, etc.
- Detecció anticipada de disfuncions o situacions que puguin afectar negativament l'experiència d'usuari, abans que els usuaris les reportin.
- Interlocució i coordinació amb empreses o professionals col·laboradors externs contractats puntualment per donar suport al correcte funcionament i millora de la plataforma. Això inclou la recerca de proveïdors adequats, la sol·licitud i comparació de pressupostos, el seguiment de l'execució del servei, la reclamació dels informes o lliurables acordats i la comunicació dels resultats a l'equip de TecnoCampus. Aquesta tasca es realitzarà sempre per indicació i amb el vistiplau previ de l'equip de TecnoCampus.
- Identificació i proposta de millores en àmbits de màrqueting digital vinculats al funcionament de la plataforma: posicionament SEO, experiència d'usuari (UX), analítica web, etc. La implementació d'aquestes millores es coordinarà amb l'equip de TecnoCampus i, si escau, amb el servei tècnic de manteniment.
- Proposta de millores operatives o funcionals a l'equip de TecnoCampus, basades en l'observació directa i continuada de la plataforma.

5.9 Seguiment i elaboració d'indicadors i informes

L'empresa adjudicatària generarà informació periòdica sobre el funcionament de la plataforma i del servei, que permeti a l'equip de TecnoCampus avaluar el rendiment, detectar àrees de millora i prendre decisions estratègiques informades.

Reunió setmanal de seguiment:

L'empresa adjudicatària participarà en una reunió setmanal amb l'equip de TecnoCampus per fer un repàs general de l'activitat de la setmana: incidències gestionades, altes tramitades, projectes revisats, estat dels serveis i qualsevol altre aspecte rellevant que requereixi coordinació o presa de decisió.

Informe mensual de seguiment:

Amb caràcter mensual, l'empresa adjudicatària elaborarà i lliurarà un informe de seguiment que inclogui, com a mínim, els apartats següents:

- **Gestió de la bústia de correu:** volum total de correus gestionats, classificats per tipologia (consultes de clients, errors d'enviament, spam, comunicacions externes i bústia pròpia), amb una valoració qualitativa de les consultes més recurrents i les incidències detectades.
- **Gestió d'usuaris:** nombre d'altes registrades (demandants, ofertants i empreses), desglossat per tipologia i estat (validades, pendents i no validades), amb evolució respecte als mesos anteriors.
- **Gestió de cerques:** volum de cerques realitzades a la plataforma, diferenciades per tipologia d'usuari (anònim, registrat, amb bonus), i anàlisi dels termes més cercats per orientar l'estratègia de continguts i SEO.
- **Gestió de la pàgina web:** pàgines més visitades, usuaris totals, nous usuaris i usuaris recurrents, amb conclusions sobre els patrons de comportament detectats.
- **Gestió dels elements de la intranet:** estat i volum dels serveis contractats (comandes, bànners, posicionament prioritari, consultoria, bonus de cerques, subscripcions mensuals) i missatges interns gestionats.
- **Gestió del desenvolupament tècnic:** estat de les tasques pendents i en curs amb l'equip de desenvolupament, incidències escalades i resoltes, i propostes de noves funcionalitats.
- **Gestió de l'actualització de dades:** estat de les campanyes de verificació i actualització de dades en curs, resultats obtinguts i properes accions previstes.
- **Gestió d'accions puntuals:** en el cas que durant el mes s'hagin executat accions específiques encomanades per l'equip de TecnoCampus, com ara coordinació amb empreses externes, campanyes de depuració de dades o gestió de serveis amb professionals col·laboradors, l'informe mensual inclourà un apartat específic amb els resultats obtinguts, les incidències sorgides i les conclusions de cada acció.
- **Conclusions i propostes de millora:** valoració general del mes, tendències identificades i propostes concretes d'acció per al mes següent.

6. Idiomes

La plataforma està configurada amb tres idiomes: català, castellà i anglès. En conseqüència l'empresa licitadora haurà de poder gestionar amb els idiomes configurats.

No obstant això:

- a) El català serà la llengua d'ús normal en la prestació del servei.
- b) Totes les comunicacions, informes, registres i documentació adreçada a TecnoCampus es redactaran en català.
- c) L'atenció a les persones usuàries es prestarà, com a mínim, en català i castellà, i en anglès quan sigui necessari per raó del perfil de l'usuari.

- d) Les comunicacions inicials amb els usuaris es realitzaran preferentment en català.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal adscrit al servei disposa de la competència lingüística adequada per complir aquestes obligacions.

7. Dedicació i període d'execució del servei

7.1 Període d'execució

El contracte tindrà una durada des de la seva formalització fins al 31 de desembre de 2027, amb inici previst el mes de juny de 2026.

La prestació del servei està vinculada a un projecte subvencionat, fet que condiciona tant la durada com la distribució temporal de la dedicació.

7.2 Dedicació del servei

La dedicació estimada del servei és de 660 hores totals, distribuïdes de manera orientativa d'acord amb les necessitats operatives del servei, amb el següent detall:

- Any 2026 (de juny a desembre, exclòs el mes d'agost): 270 hores
- Any 2027 (de gener a desembre, exclòs el mes d'agost): 390 hores

Aquesta distribució respon a les necessitats operatives de la plataforma, preveient una major intensitat en la fase inicial del servei.

En tot cas, la distribució d'hores podrà ajustar-se de manera justificada al llarg de l'execució del contracte, mantenint el còmput global d'hores previst.

7.3 Franja horària i prestació del servei

El servei es prestarà en dies laborables, de dilluns a divendres.

La dedicació del servei es distribuirà de manera flexible al llarg de la setmana, preferentment en horari de matí, sense perjudici de la flexibilitat necessària per adaptar-se a les necessitats del servei.

Aquesta distribució horària s'ha definit tenint en compte el valor estimat del contracte (VEC) i el volum d'activitat previst de la plataforma.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat i continuïtat del servei dins d'aquesta franja, així com la capacitat d'adaptació puntual davant necessitats específiques degudament justificades.

8. Continuïtat del servei, substitucions i traspàs

8.1 Continuïtat i cobertura del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la continuïtat del servei durant tota la vigència del contracte.

A aquests efectes, haurà de disposar dels mecanismes organitzatius necessaris per assegurar la correcta prestació del servei en cas d'absències del personal assignat, ja sigui per motius de vacances, baixes mèdiques o qualsevol altra circumstància.

8.2 Substitució del personal i servei de backup

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'almenys un recurs alternatiu (backup) amb un nivell de formació i coneixement del servei suficient per assumir les funcions del personal titular amb plena autonomia.

Aquest recurs haurà de:

- Conèixer el funcionament de la plataforma Cooperatèxtil
- Estar familiaritzat amb els procediments operatius del servei
- Poder assumir la prestació del servei sense afectar la qualitat ni els terminis establerts

En cas de substitució, aquesta s'haurà de realitzar de manera immediata o en un termini màxim de 48 hores hàbils, garantint en tot moment la continuïtat del servei.

TecnoCampus es reserva el dret de sol·licitar la substitució del personal assignat en cas que aquest no s'adapti adequadament a les necessitats del servei.

8.3 Pla de traspàs del servei (finalització del contracte)

Amb una antelació mínima de 15 dies naturals a la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de col·laborar en el procés de traspàs del servei al nou adjudicatari o, si escau, a l'equip designat per TecnoCampus.

Aquest traspàs inclourà:

- Transferència de coneixement operatiu
- Lliurament de tota la documentació associada al servei
- Explicació dels procediments, eines i estat del servei
- Relació d'incidències obertes i tasques en curs

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que aquest procés es realitza de manera ordenada i sense afectar la continuïtat del servei.

9. Proposta tècnica

Les persones licitadores, hauran de presentar una proposta tècnica (Sobre B) que inclogui, com a mínim, la informació que es descriu a continuació:

a) Proposta de prestació del servei:

- a. Proposta d'interlocució i coordinació amb el servei de manteniment informàtic.
- b. Metodologia de seguiment, reporting, indicadors i quadres de comandament.
- c. Gestió dels usuaris, continguts i serveis de la plataforma.
- d. Proposta d'organització del servei, responsabilitat en l'execució i proposta de millora contínua.

b) Valoració de l'equip adscrit al servei:

- a. Experiència en àmbits relacionats amb la gestió operativa de plataformes digitals, l'atenció al client, la coordinació amb serveis de manteniment informàtic. Es considerarà un valor afegit l'experiència en màrqueting digital.
- b. Complementarietat dels perfils.

c) Propostes de millores del servei

*Per l'acreditació de l'experiència caldrà adjuntar el currículum del professional adscrit al servei.

L'extensió màxima de la proposta tècnica no podrà superar les 20 pàgines íntegres (exclosos els currículums dels professionals assignats al servei), sigui quin sigui el contingut. En cas d'excés, a partir de la pàgina número 21 no serà objecte de valoració.