

Expedient núm.: ICEC N23/14

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE GESTIÓ, COMUNICACIÓ I SEGUIMENT DEL PROGRAMA ESCENA, CAMPANYA IMPULSADA PEL DEPARTAMENT DE CULTURA I L'INSTITUT CATALÀ DE LES EMPRESES CULTURALS.

ÍNDEX

1. Context.....	1
2. Objecte del contracte i necessitats a cobrir.....	2
3. Activitats i funcions de l'empresa contractista i situació actual.	2
4. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació	5
4.1. Especificacions mínimes de l'equip professional.	5
4.2. Dedicació de l'equip professional:	7
4.3. Adequació i responsabilitat de l'equip professional	7
5. Fases de la prestació del servei.....	8
5.1. Transició i inici de prestació	8
5.2. Prestació	8
5.3. Devolució	8
6. Condicions d'execució	9
6.1. Horaris	9
6.2. Localització física	9
6.3. Eines i equipament.....	9
6.4. Control de gestió	11
ANNEX 1.....	12

1. Context

Les persones joves han de ser el públic dels productes i serveis relacionats amb la cultura del present i del futur en tant que receptores, participants o consumidores. La realitat actual és que les audiències escèniques i musicals s'estan envellint. Cal establir mesures per aturar la davallada de públic i rejuenir les audiències.

La gestió de públics ha vingut acompanyada de tot un conjunt d'eines digitals en equilibri amb estratègies participatives que demostren la seva efectivitat per aconseguir arribar a més públics i de forma més intensa. En definitiva, el desenvolupament d'audiències ha d'esdevenir un eix central i fonamental per a qualsevol projecte cultural, que canalitzi de forma integral les accions de dinamització i comunicació directa amb el públic, amb dades objectives i a temps real.

L'actual Escena 25 és una campanya social impulsada pel Departament de Cultura i l'Institut Català de les Empreses Culturals (ICEC), iniciada el 2013 per afavorir l'accés dels i les joves entre 18 i 25 anys a través d'un catàleg d'espectacles escènics i concerts, facilitant la venda d'entrades a preus reduïts i donant a conèixer les programacions estables dels equipaments públics i privats a Catalunya.

El model actual presenta símptomes d'esgotament per diferents motius: per la precarietat laboral dels i de les joves, amb un reduït poder adquisitiu per destinar a la cultura, per no cobrir tota l'oferta escènica i musical tant pública com privada del país, per la intermitència d'obertura de la plataforma per accedir a les entrades, per la transformació constant dels canals de comunicació amb les xarxes, i per la manca de personal especialitzat per ampliar els serveis de la campanya.

El nou Programa Escena (d'ara endavant, el Programa) vol promoure la democratització de la cultura amb el dret d'accedir, d'escollir i d'incentivar la participació amb el copagament responsable. La nova proposta vol donar un gir de 180°:

- ✓ Ampliar la franja d'edat fins als 30 anys (públic potencial 1.089.806 persones);
- ✓ Obrir la plataforma durant els 365 dies de l'any;
- ✓ Copagament a tres parts: jove, promotor i administració, per donar valor a la cultura de forma corresponsable;
- ✓ Ampliar l'oferta, tant territorial com comercial, així com els àmbits culturals (cinema, etc.);
- ✓ Crear una xarxa col·laborativa de difusió amb una aliança pública-privada de tots els agents promotors;
- ✓ Extreure i analitzar les dades globals per conèixer i aprendre del comportament dels i de les joves vers l'oferta cultural.

2. Objecte del contracte i necessitats a cobrir

L'objecte d'aquesta contractació són els serveis de gestió, comunicació i seguiment del Programa Escena, campanya impulsada pel Departament de Cultura i l'Institut Català de les Empreses Culturals (en endavant, el Programa).

L'empresa que resulti adjudicatària ha de prestar els serveis de disseny i gestió d'eines i estratègies de captació de públic i oferta cultural, comunicació, atenció a les persones usuàries i als agents culturals, i anàlisi de dades, relacionats amb el Programa.

Els objectius que es pretenen assolir amb aquesta contractació seran:

- Afavorir i dinamitzar l'accés dels i de les joves menors de 30 anys a espectacles culturals a través de la plataforma de venda d'entrades, en condicions avantatjoses i amb òptima usabilitat.
- Donar a conèixer, informar i prescriure l'oferta cultural disponible, de manera segmentada i personalitzada.
- Conèixer els hàbits de consum cultural dels i de les joves catalanes per a la presa de decisions.
- Propiciar i consolidar una comunitat participativa de les persones joves usuàries, amb autonomia suficient per a organitzar-se, crear i compartir continguts, que els permetin entrar en contacte i relacionar-se entre iguals i també amb creadors, artistes i agents culturals.
- Aconseguir que les persones usuàries del Programa es converteixin en usuàries més intensives de la cultura, per estimular la capacitat crítica i consolidar els hàbits culturals entre els i les joves.

3. Activitats i funcions de l'empresa contractista i situació actual.

Les funcions que ha d'assumir l'empresa contractista són les següents:

- a. **Captació, gestió i manteniment de l'oferta:** oferir al públic objectiu del Programa una diversitat de tipologia d'oferta cultural de diferents promotors tant privats com públics: teatres privats grans amb una programació més comercial; teatres privats de proximitat amb aforaments petits; sales de música privada amb oferta musical diversa, cobrint tots els àmbits de la música; cinema, festivals de música i arts escèniques privats i públics. Amb cobertura territorial a tot el territori. Des de l'Àrea de Públics es podrà ampliar la oferta si es considera que s'adapta al nou Programa. Abans d'establir el conveni pertinent amb un promotor que no forma part de la xarxa actual, caldrà l'aprovació per part de l'Àrea.

L'any 2022 s'han tancat convenis amb 63 promotors i 91 sales, que han posat a disposició del Programa Escena 54.863 entrades.

- b. **Captació, gestió i atenció a les persones usuàries:** suport a les accions per a la captació de joves; gestió de les consultes i incidències dels registres dels i les joves a través de la gestió del BackOffice de la web. Suport d'atenció a les consultes rebudes a través de les xarxes socials i APP. Aquest suport no es correspon a la gestió pròpia de les xarxes socials, sinó a facilitar les respostes a les consultes de les persones usuàries.

Fins ara es cobria la població de 18 a 25 anys (643.546 persones) i amb l'ampliació de 26 a 30 anys (446.260 persones) el públic potencial s'amplia a un total de 1.089.806 persones. Actualment hi ha 21.514 joves registrats.

Aquestes funcions requeriran una gestió global de les persones usuàries tant des del punt de vista de l'oferta com de la demanda: atenció permanent, contactes telefònics, correus electrònics, gestió d'altres, modificacions i baixes, tractament i resolució de necessitats i suggeriments.

- c. Difusió:** tasques de planificació, promoció, publicació, dinamització i interacció de les accions digitals de forma continuada en els diferents espais web i xarxes socials. S'utilitzaran tots els canals en què els i les joves es comuniquen, amb el seu llenguatge i el to propi del públic jove. L'estratègia de contingut i *community management* per fidelitzar les diferents comunitats implicarà un seguiment constant de l'activitat i una adaptació de l'activitat a les necessitats horàries per a l'impacte òptim.

Totes les accions compten amb diferents fases que el servei oferirà:

- Conceptualització i estratègia;
- Disseny i planificació contingut (elaboració dels materials);
- Execució;
- Mesurament d'impacte.

Així doncs, caldrà definir un pla de comunicació amb l'estratègia de continguts i calendari adient per a la captació i fidelització de les persones usuàries a través de l'oferta i així poder garantir l'objectiu del Programa. L'adjudicatària d'aquest servei s'haurà de responsabilitzar d'establir les directrius necessàries per produir aquest pla de comunicació. S'espera que aquest pla de comunicació defineixi, a més de l'estratègia de continguts i el calendari, els principals indicadors d'impacte i quines tipologies d'informe de seguiment s'hauran de gestionar per conèixer l'impacte assolit en les diferents accions comunicatives.

De forma anual, aquest servei haurà d'incloure, com a mínim:

- Publicació de 24 notícies al web.
- Redacció de continguts i enviament de 104 newsletters.
- Redacció i publicació de 150 publicacions (posts, stories, reels) a Instagram, 150 a Twitter, 12 a Youtube.
- Mesurament d'impacte de les accions amb indicadors proposats per l'empresa adjudicatària i consensuats amb l'Àrea de Públics i la Unitat de Comunicació de l'ICEC.
- Definició de les línies mestres, enregistrament, edició i publicació del programa "El Camerino d'Escena 25"¹
- Proposta de millora de la presència digital (nous canals, etc.) i altres accions complementàries per a la captació tant de nou públic com d'oferta cultural.

¹ El programa "El camerino d'Escena 25" és un espai pensat perquè cantants, actors i actrius, directors, directores i persones creadores de tots els àmbits donin a conèixer la seva trajectòria professional. Es tracta d'obrir la porta del darrere de l'escenari cultural, per donar a conèixer les coses interessants que hi passen. Fruit de la col·laboració entre l'ICEC, del Departament de Cultura i la CCMA, a través d'iCat, és un punt de trobada on els i les joves artistes catalanes comparteixen les seves novetats amb el seu públic. L'espai d'enregistrament (plató) és cedit per iCat.

En l'actualitat (dades del 2022), els canals actius d'Escena 25 són:

Web	- Número de posts publicats a l'apartat de notícies: 156. - Registrats: 23.175 joves. - Pàgines visualitzades: 942.935. - Temps mitjà d'estada a la pàgina: 3 minuts 20 segons. - Newsletters: 57
Instagram	- Seguidors: 6.700. - Número de posts publicats: 729.
Twitter	- Seguidors: 2.125. - Número de tuits publicats: 1.851.
Youtube	- Subscripcions: 1.060. - Vídeos publicats: 114.
El Camerino	- Coproducció conjunta amb la CCMA - 60 capítols per any, de 15-20 minuts (4 a 5 capítols per mes i els capítols extres d'esdeveniments culturals rellevants).

En general, la utilització de les xarxes socials es treballa amb la funcionalitat orgànica. L'empresa adjudicatària s'haurà de coordinar, també, amb la Direcció General de la Difusió de la Generalitat quan es realitzin campanyes de publicitat institucional.

- d. Anàlisi de dades:** monitorització de totes les dades que es generen amb la finalitat de guiar en la presa de decisions operatives que han de fer evolucionar el projecte cap a un servei útil a les persones usuàries, tant les empreses promotores com els i les joves.

Aquesta anàlisi estadística ha d'incloure una visió general de l'evolució del Programa, així com una anàlisi segmentada en unes categories preestablertes relatives a:

- Evolució del Programa.
- Segmentació de públics (edat, sexe, situació geogràfica, consum/comportament a la plataforma: nombre de compres, compres repetitives, compres per tipologia d'espectacle, així com una anàlisi dels públics nous adquirits).
- Segmentació de l'oferta: anàlisi comparativa per tipologia d'espectacle, per tipus de promotor (públic/privat), per preu, per localització de l'oferta, etc.

Els informes d'anàlisi de dades hauran de complir una exposició de dades en forma sistemàtica i ordenada, amb absolut rigor sintàctic i gramatical, acompanyada de gràfics i/o infografies que ajudin a entendre el concepte. L'empresa adjudicatària ha de lliurar informes setmanals, mensuals i un d'anyal. El format dels informes i el seu contingut es pactaran amb indicadors de mesurament d'impacte de les accions que s'estableixin amb l'Àrea de Públics i la Unitat de Comunicació de l'ICEC.

4. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials, qualitatius i personals per desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte. Totes les despeses necessàries per al desenvolupament del contracte correran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

4.1. Especificacions mínimes de l'equip professional.

Per donar resposta a les necessitats descrites per a la gestió del Programa, és necessària la incorporació de perfils professionals polivalents que disposin dels requeriments mínims següents:

- Amplis coneixements de l'oferta cultural catalana i de les entitats promotores, així com de les corresponents plataformes de gestió.
- Trajectòria en serveis similars en l'àmbit cultural català.
- Capacitat de gestió de la imatge de la marca al món digital i manteniment de la comunicació amb el públic objectiu.
- Suport i adaptabilitat a les necessitats que sorgeixin.
- Actius i amb iniciativa.

Els perfils professionals requerits són els següents:

a) Captació, gestió i manteniment de l'oferta

Les seves funcions seran:

- ✓ Suport a la captació i l'estratègia fixada per l'Àrea de Públics perquè els agents promotors s'adhereixin al Programa.
- ✓ Vetllar perquè tots els agents promotors adherits compleixin amb les condicions acordades en el conveni.
- ✓ Diversificar l'oferta i ampliar el catàleg del Programa, sobretot per aquells gèneres o agents promotors que no han participat fins el moment.
- ✓ Fer propostes de millora i col·laborar amb l'equip en qualsevol tasca anàloga per aconseguir els objectius de la campanya.

Requisits:

- Mínim de 2 d'anys d'experiència en prestació de serveis similars.
- Coneixement acreditat d'un nivell de suficiència C1 en català.

b) Captació, gestió i atenció de les persones usuàries

Les seves funcions seran:

- ✓ Respondre les consultes i facilitar informació.
- ✓ Atendre els canvis i les reclamacions de forma personalitzada, a través de qualsevol mitjà existent en el Programa o proposat per l'empresa contractista.
- ✓ Gestionar suggeriments, queixes i reclamacions presentades.

- ✓ Proporcionar consells pràctics per a una comunicació fluïda i eficaç amb les persones usuàries amb necessitats especials.
- ✓ Fer propostes de millora i col·laborar amb l'equip en qualsevol tasca anàloga per aconseguir els objectius de la campanya.

Requisits:

- Mínim de 2 d'anys d'experiència en prestació de serveis similars.
- Coneixement acreditat d'un nivell de suficiència C1 en català.

c) Comunicació i dinamització de la comunitat (*content i community manager*)

Les seves funcions seran:

- ✓ Dissenyar, desenvolupar i sistematitzar l'estratègia comunicativa tant online com offline, fixant les eines a utilitzar.
- ✓ Gestionar la web del Programa planificant i elaborant continguts (*Wordpress*)
- ✓ Gestionar de manera integral les xarxes socials del Programa: generació i gestió de continguts (creació continguts i calendarització editorial).
- ✓ Edició d' "El Camerino": enregistrament del programa (amb telèfons mòbils o altres equips aportats per l'empresa adjudicatària) i edició de cada capítol.
- ✓ Realitzar l'analítica web i de xarxes socials.
- ✓ Fer propostes de millora i col·laborar amb l'equip en qualsevol tasca anàloga per aconseguir els objectius del Programa.

Requisits:

- Mínim de 2 anys d'experiència amb eines de gestió de xarxes socials i de publicacions a webs que permetin la recollida d'indicadors.
- Coneixement acreditat d'un nivell de suficiència C1 en català.

Aquesta posició s'ha definit com a servei per tal que l'empresa adjudicatària proposi quins han de ser els recursos i temps de dedicació i organització per oferir les funcions descrites.

d) Anàlisi de dades

Serà la persona responsable de l'elaboració dels informes i anàlisi i la seva presentació.

Les seves funcions seran:

- ✓ Elaboració dels informes de dades. Analitzar les dades per fer el seguiment del projecte, tant de cara als i les joves com el retorn als promotors, tant de forma global com personalitzada.
- ✓ Analitzar els consum cultural generat dels i de les joves, qualificar l'oferta dels productes culturals amb una sèrie d'atributs que permetin classificar i mesurar els interessos i les pautes de comportament dels i de les joves.
- ✓ Analitzar nous paràmetres: territorials, per edats, per estils, per gènere, motivacions, etc.
- ✓ Sistematitzar l'índex de conversió.
- ✓ Elaborar i fer el seguiment de les enquestes entre els i les joves.

- ✓ Suport a la posició de *community manager* en l'anàlisi de l'impacte real de les xarxes socials i de la publicitat i el seu seguiment.
- ✓ Fer propostes de millora i col·laborar amb l'equip en qualsevol tasca anàloga per aconseguir els objectius del Programa.

Requisits:

- Mínim de 5 anys en direcció de projectes i gestió d'equips.
- Coneixement acreditat d'un nivell de suficiència C1 en català.

4.2. Dedicació de l'equip professional:

Perfil professional	FTE (Full Time Equivalent)
Captació, gestió i manteniment de l'oferta	1
Captació, gestió i atenció de les persones usuàries	1*
Total	2

* Es demana un servei que pugui donar resposta a les incidències de les persones usuàries.

Pel que fa als perfils d'Anàlisi de dades i de Comunicació i dinamització de la comunitat, no s'especifica temps de dedicació ja que l'empresa adjudicatària ha de presentar una proposta d'organització que tingui en compte que el servei de comunicació i dinamització de la comunitat s'ha de distribuir durant els 7 dies de la setmana (on la majoria de dedicació sigui en horaris clau dels dies laborables, que prevegi un monitoratge durant el cap de setmana i també accions de difusió i atenció a l'usuari durant el cap de setmana) i el d'Anàlisi de dades el necessari pels requeriments detallats en el punt anterior.

4.3. Adequació i responsabilitat de l'equip professional

La prestació dels serveis ha de ser proporcionada en la seva totalitat amb els recursos propis de l'empresa adjudicatària amb la qualificació necessària i adequada.

Els mitjans personals necessaris per a la prestació dels serveis anteriorment indicats han de ser els adequats per realitzar amb garantia les tasques definides i han de mostrar les habilitats necessàries per tal d'oferir un rendiment alt. Entre aquestes, a efectes enunciatius, les següents:

- Professionalitat, bona actitud i respecte per la feina realitzada per l'equip.
- Destresa comunicativa i interpersonal.
- Capacitat de treballar en equip.
- Habilitat per identificar, analitzar i resoldre problemes.
- Capacitat de treball sota pressió.

Per tal de garantir el correcte desplegament i operativitat del servei, així com la generació d'indicadors de seguiment i millores, l'empresa adjudicatària haurà de nomenar una persona coordinadora del servei d'entre els perfils requerits, que farà d'enllaç amb la persona responsable del contracte. Aquest perfil coordinador portarà a terme les tasques de coordinació de l'equip i serà el referent operatiu de l'empresa adjudicatària.

Per raons d'operativitat, de coneixement de les tasques a realitzar i de sensibilitat de la informació amb la qual es treballa, cal garantir al màxim la continuïtat del personal que dona servei a l'ICEC evitant, sempre que sigui possible, la rotació del perfil corresponent a la coordinació del servei, així com aquells que desenvolupin tasques rellevants en la prestació de serveis.

L'excessiva rotació del personal podrà ser penalitzada per l'ICEC segons s'especifica al quadre d'indicadors de seguiment del servei (Annex 1). Així mateix, les hores dedicades a la transició i/o formació del personal sortint i entrant en cas de substitució no serà facturable. El temps estimat de transició per a cada substitució s'acordarà entre l'adjudicatària i l'ICEC, i serà de 5 dies laborables com a mínim.

Quan la rotació sigui necessària (baixes, vacances, etc.) l'adjudicatària haurà d'acreditar la idoneïtat del nou personal prèvia incorporació dels nous recursos. En els casos de rotació ordinària i previsible (vacances, permisos laborals, etc.) l'adjudicatària comunicarà a l'ICEC amb la deguda antelació un pla de substitució i disposició de recursos que doni resposta a les necessitats de l'ICEC en la seva prestació de serveis durant els períodes esmentats.

5. Fases de la prestació del servei

Les empreses licitadores hauran de presentar dins la seva oferta tècnica el pla d'actuació detallat per tal de garantir les fases següents:

5.1. Transició i inici de prestació

És el període que va des de l'entrada en vigor del contracte fins a l'estabilització dels serveis en els nivells establerts en aquest plec. La transició tindrà una durada màxima de quinze dies des de la signatura del contracte.

Durant l'inici de la prestació es duran a terme les activitats següents:

- Adquisició del coneixement de l'estat actual del Programa. La nova adjudicatària parlarà amb les persones responsables de l'Àrea de Públics de l'ICEC per tal d'entendre el funcionament del servei actual.
- Implantació del nou model de servei. La nova adjudicatària proposarà el model de servei del Programa i, amb el vist i plau de la Direcció de l'Àrea de Públics de l'ICEC i procedirà a la seva implantació.

5.2. Prestació

Es considera la fase normal de la prestació del servei. Comença quan els processos d'implantació del nou model de servei hagin acabat fins 15 dies abans de que finalitzi la prestació del servei.

5.3. Devolució

Fase que s'emmarca al final de la prestació, un cop s'hagi comunicat la finalització del contracte, i que comença quinze dies abans de l'extinció d'aquest. Durant aquesta fase hi haurà coexistència amb un nou adjudicatari fins que es transfereixin els serveis a aquest.

L'empresa adjudicatària haurà de procurar la metodologia, eines i recursos necessaris per tal de traspassar adequadament el servei a altres possibles futurs adjudicatàries.

Tot el material generat i desenvolupat és propietat de l'ICEC i romandrà, amb tota la seva documentació, a l'ICEC un cop acabada la prestació del servei.

Els mitjans tècnics que el proveïdor sortint hagi proporcionat per tal de desenvolupar la seva tasca hauran de ser degudament esborrats i tota la informació traspassada a qui l'ICEC designi.

6. Condicions d'execució

6.1. Horaris

Els servei s'haurà de prestar d'acord amb els horaris següents:

Perfil professional	Horari
Captació, gestió i manteniment de l'oferta	7,5h x 5 de dilluns a divendres*
Captació, gestió i atenció de les persones usuàries	7,5h x 5 de dilluns a divendres*
Comunicació i dinamització de la comunitat	A proposta de l'adjudicatària d'acord amb les necessitats plantejades
Anàlisi de dades	A proposta de l'adjudicatària d'acord amb les necessitats plantejades

*Exceptuant els dies festius.

Si durant l'execució del contracte l'ICEC o l'adjudicatària detecten la necessitat de modificar l'horari del servei o equip descrit en aquest plec, l'ICEC i l'adjudicatària consensuaran de forma conjunta la modificació, sent l'ICEC qui finalment designi l'horari de prestació que s'adeqüi a les necessitats pròpies i que no perjudiqui de forma excessiva a l'adjudicatària.

6.2. Localització física

L'equip prestatari del servei estarà instal·lat físicament a les oficines de l'ICEC, ubicat al Passatge de la Banca de Barcelona.

Sota petició expressa de l'ICEC o per mitjà d'una proposta de l'empresa adjudicatària, serà acceptable la substitució parcial de recursos presencials per recursos en remot, però és responsabilitat de l'empresa explicitar la metodologia de treball proposada per evitar cap perjudici en la qualitat del desenvolupament del servei. Tanmateix, si durant la seva prestació, el servei no està dissenyat correctament, s'implementa ineficaçment o demostra manca de garanties pel fet de no ser presencial, l'ICEC pot exigir-lo de forma presencial sense cost afegit.

En cap cas la ubicació de l'equip professional suposarà un increment dels costos vinculats a la prestació dels serveis.

6.3. Eines i equipament

L'ICEC, quan l'empresa adjudicatària es trobi en les seves instal·lacions, proveirà a les persones que prestin els serveis:

- Ubicació física adequada per al desenvolupament i prestació del servei, a les instal·lacions de l'ICEC.
- Accés a Internet a través de la xarxa local, restringit als llocs de treball que ho requereixin així com a les adreces o pàgines web que siguin necessàries per al desenvolupament del servei.

L'ICEC no proveirà:

- Ordinadors de sobretaula o portàtils amb sistema operatiu i programari habitual d'oficina.
- Línies o terminals de telefonia mòbil personals o per a activitats professionals.
- Ordinadors portàtils (PCs) o altres dispositius mòbils.
- Accés a Internet via comunicacions mòbils.
- Eines per al control de canvis i la gestió de versions.
- Cap altre recurs no especificat anteriorment.

En conseqüència, l'empresa adjudicatària haurà de:

Subministrar tots els elements de maquinari, assumir el cost del llicenciament del programari i serveis, així com del seu manteniment, durant la durada del contracte, que siguin necessaris per complir amb els requeriments del servei. Es requerirà l'esborrat complet dels arxius quan es deixi de prestar el servei de manera individual o de part de l'adjudicatària a la finalització del contracte. El contractista es compromet a acceptar i respectar les polítiques de seguretat establertes per l'ICEC.

L'ICEC es troba en un procés de revisió i millora contínua que pot implicar la realització de canvis importants en el referent a les eines que s'hauran d'utilitzar per dur a terme l'execució del servei. Per aquest motiu és imprescindible que l'adjudicatària tingui presents les consideracions següents en relació amb les eines de gestió durant l'execució del contracte:

L'ICEC decidirà la utilització de qualsevol tecnologia nova o evolució de les existents, relacionades amb la prestació del servei objecte de la licitació.

L'ICEC decidirà la forma d'implantar qualsevol d'aquests nous sistemes, planificar els projectes corresponents i el seu calendari, així com la transició des dels sistemes existents cap als nous.

Els adjudicataris es comprometen a assumir i adaptar-se a aquestes noves tecnologies i sistemes per donar el servei de suport, així com participar activament en el procés de transició, formant i preparant el seu personal en aquestes noves tecnologies i sistemes implantats sense cost addicional per l'ICEC.

A la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària quedarà obligada a l'entrega o destrucció, en cas de ser sol·licitada, de qualsevol informació obtinguda o generada com a conseqüència de la prestació del servei.

6.4. Control de gestió

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec. Per al seguiment de la gestió del servei es faran servir les eines i indicadors que s'especifiquen a l'Annex 1.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima trimestral per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

ANNEX 1

Indicadors de seguiment del servei

Tipus	Nom	Descripció	Formula de càlcul / Eines	Periodicitat	Llindar Inicial (Li)	Llindar Final (Lf)	Penalització Màxima
Personal	Rotació de personal	Índex de rotació del personal presencial en el servei	Índex de rotació de personal = $\frac{((A + D)/2) * 100}{ES}$ A = Admissions de personal presencial en el servei dins del període considerat. D = Desvinculacions de personal presencial en el servei dins del període considerat. ES = Número d'efectius del servei segons s'estableix en la proposta de servei pel període considerat; si hagués alguna ampliació del servei en número de recursos humans durant el període considerat, es considerarà el valor ponderat al temps d'aplicabilitat.	Mensual	N/A	N/A	% Índex de Rotació x Import de la factura mensual
Personal	Termini per la reposició de recursos	Termini de substitució d'un recurs per un altre, tant sigui per baixa o per rotació de personal	Dies de desviament respecte el termini de reposició de recursos definit	Per recurs	5 dies	15 dies	Import equivalent a les hores de no disponibilitat del recurs.
Personal	No disponibilitat del personal	L'incompliment de l'horari de servei, la no disponibilitat de servei o la no presència en el lloc de treball en qualsevol moment del període contractat	Hores no disponibles per causes no justificades	Mensual	N/A	N/A	Import de 2h de servei per cada hora de no disponibilitat
Qualitat	Qualitat dels Informes periòdics i sota demanda	Grau de satisfacció del client respecte l'informe.	Puntuació de 1 a 10 segons enquestes de satisfacció al client	Per projecte	8	5,5	10% del cost mensual del servei
Terminis	Desviació sobre el termini de lliurament pactat pels informes periòdics i sota demanda ...)	Grau de satisfacció del client respecte dels informes	Dies de desviació	Per Projecte	2 dies	6 dies	10% del cost mensual del servei