

# **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT DELS SERVEIS DE GESTIÓ INFORMÀTICA, HELPDESK I D'UN PLA DE MARQUETING DE LA PLATAFORMA "THE SWITCHERS PRODUCTS" AIXÍ COM UNS SERVEIS DE MILLORA CONTINUA I DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS DE LA PLATAFORMA WWW.THESWITCHERS.ORG.**

## **1. ANTECEDENTS**

El Centre d'Activitat Regional pel Consum i la Producció Sostenibles (SCP/RAC) és un centre de cooperació internacional amb els països Mediterranis en matèria de desenvolupament i innovació del sector productiu i la societat civil a partir de models de consum i producció més sostenibles amb l'objectiu de contribuir a la transició a economies sostenibles en els estats de la conca Mediterrània.

El SCP/RAC és una de les organitzacions pertanyents al Mediterranean Action Plan (MAP), establert des de l'any 1975 pel Programa de les Nacions Unides pel Medi Ambient, i que té com a objectiu coordinar la cooperació entre els 21 països membres de la Convenció per a la protecció del medi marí i la regió costanera del Mediterrani (coneguda com a Convenció de Barcelona) que té com a objectiu la protecció i millora del medi ambient i el desenvolupament sostenible de la regió.

Així mateix, a partir de l'any 2009 el Conveni d'Estocolm sobre Compostos Orgànics Persistents, tractat mundial per protegir la salut humana i el medi ambient d'aquests productes tòxics, s'afegeix al marc d'actuació del SCP/RAC, donat que el Centre és designat pels països membres del Conveni com a Centre Regional per la seva aplicació. Des de llavors, aquest tipus de contaminants s'introdueixen com a prioritat en gran part de les activitats del SCP/RAC.

Les activitats desenvolupades pel SCP/RAC inclouen l'organització d'activitats de capacitació i formació d'experts, la publicació de notícies i publicacions tècniques, l'organització de reunions d'experts, la preparació d'estudis tècnics i metodologies, l'establiment de xarxes per l'intercanvi de coneixement i experiències entre els principals actors dels països (organitzacions internacionals, entitats públiques, associacions empresarials, entitats de la societat civil, universitats, etc.), la coordinació de projectes pilot i l'assistència als països en la preparació de Plans Nacionals d'Acció per la integració de models de consum i producció sostenible en el desenvolupament del sector productiu que propiciïn la introducció de criteris d'economia verda en les seves polítiques de desenvolupament.

En aquest marc, SCP/RAC ha creat dues plataformes de suport als emprenedors verds que participen del nostre Programa (els Switchers). La web TheSwitchers.org és una plataforma que té per objecte la creació d'un ecosistema d'empreses sostenibles a través del Switchers Support Programme, un programa d'ajut per als emprenedors verds creat pel SCP/RAC a partir del programa SwitchMed finançat per la Unió Europea.

La web TheSwitchers.org actua com a punt d'encontre per treballar amb empreses d'economia circular, organitzacions de suport empresarial, formadors i mentors, institucions financeres, creadors de polítiques públiques i altres actors rellevants, per tal de facilitar l'aplicació del programa anteriorment esmentat. En canvi, la plataforma The Switchers Products té per objecte ser un aparador digital per facilitar que els productes i serveis sostenibles de les empreses verdes arribin a un públic més ampli.

## **2. OBJECTE DE LA LICITACIÓ**

La licitació està formada per dos lots:

### **Lot 1:**

L'objecte del primer lot és la contractació d'un servei per la gestió informàtica, la creació d'un helpdesk i d'un pla de màrqueting integral de la Plataforma The Switchers Products.

El servei de gestió integral de la Plataforma, aborda tres feines principals:

1. La gestió de la base de dades i recursos d'informació de la mateixa, amb la creació i gestió d'un helpdesk per donar suport als usuaris per gestionar els seus productes.
2. La creació e implementació d'un pla de màrqueting digital
3. La implementació d'un servei de promoció de la plataforma, i de màrqueting de recerca i contacte d'organitzacions que puguin estar potencialment interessades amb els productes i serveis de les organitzacions registrades a la plataforma.

Les tasques a realitzar descrites no son susceptibles de divisió en diversos lots atesa la necessitat que existeixi una coordinació per part d'una sola organització de totes les tasques que s'han de realitzar per poder mantenir així la coherència en la realització dels treballs, ja que totes les tasques a realitzar es fan sota el paraigües de la plataforma The Switchers Products.

Per a la realització d'aquests serveis serà necessari la contractació d'una empresa que pugui aportar dos serveis professionals. En primer lloc, un servei de gestió informàtica i del helpdesk de la plataforma, així com de la promoció de la mateixa a través d'un servei de màrqueting. I un segon servei que s'encarregui de buscar organitzacions interessades en adquirir els productes i/o serveis exposats a la plataforma, així com atraure organitzacions interessades en exposar els seus productes i/o serveis a la plataforma.

### **Lot 2:**

És objecte d'aquest lot l'adjudicació d'un contracte de serveis de millora continua i desenvolupament de noves funcionalitats de la plataforma [www.theswitchers.org](http://www.theswitchers.org) en funció de les necessitats identificades pel SCP/RAC-ARC sobre la base de l'experiència dels usuaris.

### **3. PRESSUPOST MÀXIM DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE:**

El pressupost màxim per la licitació és de **154.135,85 € IVA inclòs** ( 127.385,00 euros + 26.750,85 euros IVA.)

En aquest preu estan inclosos els costos directes i indirectes. En cap cas es podrà superar el preu màxim de la licitació, repartit en els següents lots.

#### **Lot 1:**

El pressupost màxim del contracte és de 72.140,20 € (IVA inclòs), amb el següent desglossament.

<b>Pressupost total</b>	<b>Import total màxim (sense IVA)</b>	<b>IVA (21%)</b>	<b>Import total màxim (amb IVA)</b>
	59.620 €	12.520,20€	72.140,20 €

El valor estimat del contracte es de 59.620 € (IVA exclòs). Aquest import s'ha determinat a partir dels preus/hora dels diferents perfils tècnics requerits en aquesta licitació un cop analitzades les tarifes de diferents empreses especialitzades del sector (incloent costos directes i indirectes). També s'han estimat les hores de dedicació dels diferents perfils segons es pot veure a la taula següent:

	<b>Tasques</b>	<b>Professional</b>	<b>Dedicació estimada (h)</b>	<b>Preu màxim/hora (€)</b>	<b>Preu (IVA exclòs)</b>
1	Coordinació	Coordinador/a o Cap de Projecte	250	65	16.250€
2	Gestió base de dades i helpdesk	Expert junior de màrqueting digital	240	43	25.370€
3	Gestió de comunicació i màrqueting de la plataforma		350		
4	Investigació i contacte amb corporate buyers/retailers	Expert màrqueting /comercial/outreach	300	60	18.000€
TOTAL					59.620€

El pressupost màxim de licitació obeeix a una previsió realitzada per al període d'execució del contracte, de manera que aquest import dependrà en tot cas de les necessitats de l'ARC-SCP/RAC, sense que hi hagi per a l'ARC-SCP/RAC l'obligació de realitzar un consum mínim.

En aquest preu estan inclosos els costos directes i indirectes. En cap cas es podrà superar el preu màxim de la licitació.

## **Lot 2:**

<b>Pressupost total</b>	<b>Import total màxim (sense IVA)</b>	<b>IVA (21%)</b>	<b>Import total màxim (amb IVA)</b>
	67.765,00 €	14.230,65 €	81.995,65 €

En aquest preu estan inclosos els costos directes i indirectes. En cap cas es podrà superar el preu màxim de la licitació.

El preu s'ha establert en funció de diferents empreses especialitzades del sector, analitzant la tarifa horària mitjana aplicada per a programadors i dissenyadors sèniors . L'estimació de les hores necessàries de serveis de suport per a la millora continua, modificació i desenvolupament de noves funcionalitats de la plataforma [www.theswitchers.org](http://www.theswitchers.org) és de 1.172 hores.

## **4. ABAST, DESCRIPCIÓ I CONDICIONS DEL SERVEI**

### **Lot 1:**

#### **4.1. Descripció de l'estat actual**

SCP/RAC gestiona una comunitat de més de 400 emprenedors de la regió Mediterrània, a través de processos digitals i de plataformes de connexió, com la [theswitchers.org](http://theswitchers.org) i [theswitchers.eu](http://theswitchers.eu).

L'objectiu principal de la comunitat de "The Switchers" és augmentar la visibilitat dels emprenedors, facilitar la connexió a nivell regional i crear una massa crítica al voltant de l'eco-emprenedoria i dels impactes positius que la mateixa provoca en la Societat i el medi ambient. Per a donar suport als emprenedors i ajudar-los a entrar en nous mercats i donar a conèixer els seus productes, el SCP/RAC ha creat una plataforma per a la promoció i el màrqueting de serveis i productes sostenibles.

Els emprenedors afiliats a la Comunitat The Switchers i registrats a la "Toolbox" de [theswitchers.org](http://theswitchers.org), poden, a través d'una aplicació digital, carregar els seus serveis o productes, descrivint els seus principals característiques, amb fotos, vídeos i textos. El sistema genera una sol·licitud, que l'administrador local (SCP/RAC) necessita validar perquè els serveis i productes estiguin automàticament disponibles en la plataforma The Switchers Products ([Home | the switchers product](#)).

La plataforma funciona com un aparador que permet conèixer les característiques dels serveis i productes i les empreses que els desenvolupen. La plataforma té una vocació principalment B2B i està pensada com a eina per a contactar compradors corporatius i institucions públiques interessades en l'adquisició de serveis i productes sostenibles i d'economia circular.

## 4.2. Descripció del servei

Pel que fa al objecte d'aquest contracte, l'empresa o individu/s adjudicatari realitzarà les següents tasques:

### **Tasques del Coordinador/a o Cap de Projecte:.**

El Coordinador/a o Cap de Projecte serà la persona encarregada de coordinar les feines principals del Lot 1. Haurà de vetllar perquè les tasques s'entreguin dins del termini establert i assegurui la qualitat de les mateixes. Així mateix, serà el punt de contacte principal entre l'ARC-SCP/RACi l'adjudicatari.

- Coordinar la feina realitzada per l'adjudicatari i assegurar la seva coherència.
- Assegurar que les tasques a desenvolupar es realitzen dins del període establert en el pla de treball.
- Assegurar la qualitat de les feines realitzades per l'adjudicatari.
- Actuar com a punt de connexió entre l'ARC-SCP/RAC i l'adjudicatari.

### **Tasques del Grup 1: Gestió base de dades i el *helpdesk*.**

L'adjudicatari haurà de vetllar pel correcte funcionament de l'eina per a l'accés a la Plataforma Switchers Products, donant suport als emprenedors en el procés de creació i càrrega del contingut i gestionant el procés de subscripció. Es calcula que en 2 anys almenys entre 200 i 300 productes estaran allotjats en la plataforma. Entre les principals activitats estaran les següents;

- Verificar que els perfils dels usuaris registrats estan correctament emplenats i no manca cap informació rellevant.
- Verificar que la descripció dels productes dels usuaris registrats en el portal es correcta.
- Verificar que la qualitat de les imatges i descripció que les empreses registrades publiquen en el portal tenen la qualitat necessària per aparèixer-hi.
- Donar resposta a les peticions dels usuaris registrats en relació a possibles problemes que puguin en el desenvolupament de les funcions dels seus perfils d'usuari.
- Enviar recordatoris als usuaris que han començat el registre a la plataforma però no l'han acabat.
- Gestionar la qualitat del servei ofert, establint un breu pla de qualitat i essent el primer punt de contacte amb l'usuari final de la plataforma.
- Informar mensualment, en una reunió de coordinació amb el Coordinador/a o Cap de Projecte i l'ARC-SCP/RAC, de la feina realitzada el darrer mes.
- Proposar millores i modificacions a l'arquitectura de la plataforma per a garantir el seu manteniment evolutiu.

Entregues esperades:

- 300 perfils de productes/Serveis carregats en la plataforma, a través del Theswitchers.org amb el suport del *Helpdesk*.
- 900 ítems (breu textos i fotos) de qualitat i adequats als objectius promocionals presents en la plataforma.
- Pla de millora contínua.
- Pla de gestió de la qualitat del *Helpdesk*.
- Base de dades actualitzada i disponible setmanalment.
- Els usuaris entenguin les normes i les polítiques de la plataforma i no trobin dificultats en la seva actualització.

### **Tasques del Grup 2: Creació i implementació d'un pla de màrqueting digital.**

- Elaborar un pla de màrqueting de la plataforma amb la finalitat de fer-la arribar al seu públic objectiu. El pla ha d'incloure una estructura bàsica amb l'objecte de la plataforma, descripció del públic objectiu, estratègies per arribar a aquest públic objectiu, un pla d'execució per a l'any 2022 i un pla de seguiment establint uns indicadors d'èxit.
- Presentar al responsable de l'ARC-SCP/RAC el pla de màrqueting un cop elaborat en una reunió de coordinació i adaptar-lo a les necessitats del centre.
- Organitzar mensualment reunions de seguiment de la implementació del pla de màrqueting. Algunes d'elles es pot requerir la presencialitat del responsable de màrqueting a les oficines de l'ARC- SCP/RAC si ho creu oportú.
- Desenvolupament de continguts de comunicació i màrqueting (4 ítems/mes).
- Suport en la gestió de les xarxes socials (4 publicacions/setmana).

Entregues esperades:

- Pla de màrqueting i comunicació, incloent la gestió de la comunitat i xarxes socials.
- Report mensual.
- Pla de publicació mensual.

### **Tasques del Grup 3: implementació d'un servei de promoció de la plataforma, i de recerca i contacte**

- Elaborar un *mapping* del públic objectiu que pugui ser usuari potencial de la plataforma.
- Promocionar la plataforma a partir del contacte directe amb el públic objectiu. El públic objectiu inclourà en qualsevol cas a tots els membres de la comunitat de Switchers, els quals ja estan registrats a la plataforma.
- Elaborar un *mapping* de negocis que podrien estar interessats en els productes exposats a la plataforma.
- Contactar els negocis identificats i oferir-los productes exposats la plataforma. (almenys 30 contactes/any)
- Seguiment d'activitats B2B i conclusió de pre-acords comercials

- Elaborar una planificació anual amb el número d'usuaris potencials i negocis potencials als que contactar.
- Fer un seguiment mensual amb un responsable de l'ARC- SCP/RAC de l'execució de la planificació anual.

Entregues esperades:

- 100 perfils de possibles compradors (B2B).ç
- Reports i fitxes de productes (*online/offline*)
- 60 contactes realitzats
- Almenys 12 acords de comercialització entre el 2022 i 2023.

El cronograma indicatiu de les entregues del contracte és el següent:

Entregues	2022			2023			
	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.
100 perfils a la plataforma							
200 perfils a la plataforma							
300 perfils a la plataforma							
Pla de millora continua							
Pla de gestió de la qualitat							
Pla de màrqueting i comunicació							
Base de dades dels compradors							
Realització de contactes							
Acords pre-comercials							

#### 4.3. Condicions i/o especificacions tècniques

##### • Lloc de Prestació del Servei i horari

Totes les tasques indicades en l'apartat 4 de Descripció del servei que no sigui estrictament necessari realitzar a les dependències del ARC-SCP/RAC es faran a les oficines de l'adjudicatari, essent la seva obligació l'aportació de les eines necessàries per a la prestació d'aquest servei en forma remota i assumint els costos de tots els mitjans necessaris per a aquesta modalitat de

prestació. En les ocasions que es requereixi, es podrà demanar desplaçament a les oficines de l'ARC-SCP/RAC per a la prestació d'alguna part del servei de manera temporal o continuada. En cas que la prestació del servei es realitzi des de les oficines de l'ARC-SCP/RAC el prestatari estarà obligat a utilitzar els seus propis equips informàtics d'usuari.

La disponibilitat del servei haurà de fer-se entre les 9 i les 18 hores de dilluns a divendres, però amb la capacitat de cobrir actes o imprevistos fora d'aquests torns. L'equip de treball acreditat no podrà ser substituït sense previ consentiment de l'ARC-SCP/RAC. A continuació es detallen les condicions de servei:

#### • Control de la prestació del servei

L'empresa adjudicatària haurà de comprometre's en la seva oferta a la realització de reunions periòdiques de seguiment. Inicialment es duran a terme dues reunions de seguiment amb periodicitat i enfocaments diferents, que podran ser modificades posteriorment de mutu acord entre l'ARC i el licitador del servei. A part d'aquestes reunions de seguiment, es podran plantejar reunions amb caràcter d'urgència. A continuació es detallen les característiques de les mateixes:

1. Reunió de Treball Mensual.
2. Reunió de Seguiment Trimestral.
3. Reunions amb caràcter d'urgència

Després de cada reunió l'empresa adjudicatària haurà de lliurar l'acta de la mateixa que haurà de ser aprovada per ambdues parts.

- Documentació resultant del Projecte
- Inici de disponibilitat

L'adjudicatari s'ha de comprometre a iniciar el servei objecte del contracte en els terminis que hagi indicat a la seva oferta. Aquesta disponibilitat són les setmanes necessàries per disposar de forma operativa del coneixement del entorn de treball, de la disponibilitat de tots els recursos humans i de tots els elements necessaris per iniciar aquesta contractació.

#### **Lot 2:**

Els serveis que haurà de prestar l'empresa licitadora són de millora continua i desenvolupament de noves funcionalitats de la plataforma [www.theswitchers.org](http://www.theswitchers.org) segons les peticions de l'SCP/RAC-ARC.

La plataforma [www.theswitchers.org](http://www.theswitchers.org) ofereix eines per al suport a la creació d'empreses sostenibles a diferents tipologies d'usuaris: emprenedors i empreses; estructures de suport a la creació d'empreses; experts; i actors financers. Les diferents tipologies d'usuaris es registren mitjançant formularis específics i accedeixen a funcionalitats específiques en funció del seu



perfil. La plataforma també permet la interacció entre els diferents tipus d'usuaris a través de diverses funcionalitats.

En el marc de la Switchers Toolbox, [www.theswitchers.org/toolbox](http://www.theswitchers.org/toolbox), la plataforma actualment ofereix 6 eines:

- Eina de creació de models de negocis sostenibles
- Eina de creació de plans de negocis sostenibles
- Eina d'eco-disseny
- Eina de suport en l'accés al finançament
- Eina de suport en l'accés als mercats
- Eina d'avaluació de l'impacte mediambiental, social i econòmic de les empreses

Els serveis que haurà de prestar l'empresa licitadora són els següents:

- Dissenyar i gestionar un sistema de recollida de les peticions de millora continua i desenvolupament de noves funcionalitats de la plataforma [www.theswitchers.org](http://www.theswitchers.org) per part de l'SCP/RAC-ARC. L'SCP/RAC-ARC haurà de poder traslladar en tot moment les noves peticions de serveis tant per telèfon com per escrit (e-mail o sistema online).
- Dissenyar i implementar un sistema de desenvolupament dels serveis de millora continua i de creació de noves funcionalitats segons les peticions de l'SCP/RAC-ARC. El sistema haurà d'incloure:
  - o Mecanismes de valoració de la viabilitat de les peticions
  - o Metodologies per establir terminis d'execució de les peticions, incloent la previsió d'hores de dedicació de l'equip, en els terminis més ràpids possibles
  - o Un sistema de seguiment que permeti a l'SCP/RAC-ARC consultar l'evolució del desenvolupament de les peticions i el compliment dels terminis
  - o Un sistema d'avaluació que permeti a l'SCP/RAC-ARC avaluar i validar els canvis implementats.

Entre el tipus de serveis que haurà de proporcionar l'empresa licitadora, sense perjudici de la capacitat de l'SCP/RAC-ARC d'afegir-ne de nous, esmentem els següents exemples:

- Aplicació de canvis i millores en les eines actualment existents
- Desenvolupament i incorporació a la plataforma de noves eines i metodologies
- Millores en les funcionalitats dels diferents tipus d'usuaris i creació de nous tipus d'usuaris
- Implementació de millores i canvis en la gestió de les bases de dades
- Millora de l'experiència d'usuari (usabilitat, accessibilitat, navegació, etc.)
- Millores i noves funcionalitats en els sistemes de gestió de continguts
- Millores i noves funcionalitats en els programes d'administració de la plataforma
- Millores i canvis en el disseny de la plataforma

- Modificació i millora de funcionalitats existents
- Desenvolupament de noves funcionalitats.

La disponibilitat de tots els serveis haurà de ser efectiva entre les 9:00 i les 18:00 de dilluns a divendres, amb la capacitat de cobrir imprevistos fora d'aquests torns pel que fa a les incidències crítiques. L'alta i el seguiment de les peticions per part de l'SCP/RAC-ARC hauran d'estar disponibles tots els dies de l'any.

El temps màxim de resposta del licitador de les peticions per valorar viabilitat i previsió de termini d'execució serà de 20 hores com a màxim per les incidències normals i baixes. El temps de desenvolupament de les peticions es fixarà en funció de la complexitat dels canvis a fer i en comú acord amb l'SCP/RAC-ARC. El temps màxim de tractament de les incidències crítiques serà de 8h.

Es defineix com a incidència crítica tota incidència que impedeix el funcionament ordinari de la plataforma.

Es considera com a incidència normal tota incidència que afecta alguna funcionalitat de la plataforma.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un telèfon i un correu electrònic on es pugui parlar directament amb els programadors i informar sobre les peticions. A més a més, el licitador també desenvoluparà un sistema de seguiment d'incidències accessible al personal de l'SCP/RAC-ARC designat on quedi registrada cada incidència, l'estat i les actuacions portades a terme de manera cronològica.

L'equip de treball acreditat no podrà ser substituït sense previ consentiment de l'SCP/RAC-ARC.

L'equip humà destinat al projecte ha d'estar format, com a mínim, per:

- Un/a Coordinador/a o Cap de projecte;
- Dos (2) programadors/es;
- Dos (2) dissenyadors/es.

El/ la coordinador/a o Cap de projecte tindrà un mínim de 2 anys d'experiència com a Analista / arquitecte de sistemes;

Els/les programadors/es tindran un mínim de 2 anys d'experiència en desenvolupament d'aplicacions web i back-ends/back office, utilitzant Drupal i Symfony;

Els/les dissenyador/es tindran un mínim de 2 anys d'experiència en accessibilitat, usabilitat, UX i disseny web responsive.

La dedicació de l'equip es distribuirà en funció de les necessitats i peticions transmeses per l'SCP/RAC-ARC.

L'adjudicatari haurà d'estar disposat en tot moment a treballar de forma paral·lela i coordinada amb altres proveïdors de serveis que pugui tenir l'SCP/RAC-ARC, com per exemple experts o empreses que desenvolupin nous continguts i eines que seran incorporades a la plataforma per l'adjudicatari.

### **Descripció de l'entorn tecnològic del portal [www.theswitchers.org](http://www.theswitchers.org)**

El portal [www.theswitchers.org](http://www.theswitchers.org) està desenvolupat en Drupal 8. A la web es troben 5 tipus d'entitats:

- Contingut
- Terminis de taxonomia
- Formularis
- Blocs
- Vistes.

Un manual detallat de gestió del portal es lliurarà al licitador seleccionat.

L'aplicació Switchers Toolbox és accessible a partir del subdomini [www.theswitchers.org/toolbox](http://www.theswitchers.org/toolbox) i és una aplicació desenvolupada en Symfony amb accés segur mitjançant nombre d'usuari i contrasenya. 4 perfils d'usuaris estan autoritzats i es poden crear a través d'un formulari per cada tipus de perfil.

Cada perfil té un rol assignat per l'administrador. El licitador pot crear un perfil com a emprenedor per descobrir les eines desenvolupades i fer-se una idea inicial del funcionament de l'aplicació. El licitador seleccionat tindrà accés com a administrador.

La aplicació està instal·lada en un servidor VPS. Les especificacions tècniques són les següents:

#### 1) Hardware

- Cloud V4
- CPU:4 vCore
- RAM:8 GB
- SSD:100 GB

## 2) Software

- Sistema operatiu: Debian 9
- Php 7.4
- MariaDb 10.1
- Servidor web Apache 2.4
- Accés ssh al servidor.

## **5. PROPIETAT INTEL·LECTUAL:**

### **Lot 1 i 2:**

- Els drets d'exploració de tots els documents i resultats dels treballs realitzats a l'empareda d'aquest contracte seran propietat de l'ARC-SCP/RAC, amb exclusivitat, sense límit de temps i amb caràcter general.
- L'ARC-SCP/RAC adquirirà la propietat de tot el material, en qualsevol forma i, en especial, en totes les seves modalitats d'exploració, així com els documents i el resultat elaborat per l'adjudicatari, o els seus empleats, en l'execució del contracte i, en particular, tots els drets de propietat intel·lectual que derivin dels mateixos. També s'inclou l'exploració en xarxa d'Internet, del dret de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació (actualització, traducció i qualsevol altra modificació que pugui derivar en una altra obra). Els productes o subproductes derivats no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia.
- En cas de rescissió del contracte l'adjudicatari haurà de garantir la transferència dels seus productes amb la present clàusula i abstenir-se d'exploratar comercialment els avenços de la seva feina.
- Tot el projecte i sistema desenvolupat per a la realització d'aquest servei serà propietat de l'ARC-SCP/RAC L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'exploració dels productes derivats d'aquest plec correspon única i exclusivament a l'ARC-SCP/RAC.
- L'empresa adjudicatària haurà de respectar en tot moment la imatge corporativa del SCP/RAC així com les seus guies
- Una vegada acabada la prestació del servei l'empresa està obligada a fer el traspàs a l'ARC-SCP/RAC dels arxius tècnics i creatius degudament inventariats per any i projectes.
- Caldrà que es faci un traspàs de la gestió de la feina a un membre de l'equip de l'ARC-SCP/RAC.

## **6. TERMINIS D'EXECUCIÓ**

### **Lot 1:**

Des de la data de la signatura del contracte fins a 30 de novembre de 2023 (inclòs). Es preveu la possibilitat de 2 pròrroques de sis (6) mesos cadascuna sense repercussió econòmica d'acord amb allò establert al LCSP, en el cas que l'execució del projecte es prorrogui.

### **Lot 2:**

Des de la data de la signatura del contracte fins al 31 de Desembre de 2023 (inclòs). Es preveu la possibilitat de pròrroga de sis (6) mesos sense repercussió econòmica d'acord amb allò establert al LCSP, en el cas que l'execució del projecte es prorrogui.

## **7. CONDICIONS DE PAGAMENT**

### **Lot 1:**

El pagament s'efectuarà mitjançant transferència bancària prèvia presentació de factures, contra la certificació acreditativa per part de l'ARC-SCP/RAC de la correcta realització de les tasques efectuades, tal com es detalla a continuació:

- Primer pagament del 30% en haver realitzat les tasques del grup 1 (veure plec tècnic): 200 perfils carregats.
- Segon pagament del 30% en haver realitzat almenys 30 contactes amb compradors corporatius i minoristes.
- Tercer i últim pagament del 40% a la finalització del contracte.

### **Lot 2:**

El pagament s'efectuarà mitjançant transferència bancària prèvia presentació de factures, contra la certificació acreditativa per part del SCP/RAC-ARC de la correcta realització de les tasques efectuades. El licitador podrà facturar els serveis efectuats presentat factures per trams de mínim 20% del valor del contracte.

## **8. MITJANS PERSONALS PER A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

### **Lot 1:**

La tipologia d'activitats que s'han de dur a terme per a la correcta implementació del servei objecte del lot 1 de la present licitació està directament relacionada amb el bagatge professional i l'experiència dels perfils que l'empresa licitadora haurà d'adscriure al contracte.

La qualificació i habilitats professionals del personal adscrit al servei es considera d'extrema importància per poder assolir la performance desitjada als àmbits de màrqueting digital i directe. Al sector del màrqueting, l'experiència acumulada i la qualitat de la formació del personal afecta de manera directa a l'eficàcia de l'acció de recerca, atracció i implicació de clients potencials.

Així, el servei de màrqueting digital i directe que es sol·licita necessita d'un set d'habilitats i competències que s'adquireixen amb l'experiència laboral de les persones implicades al servei.

Això es tradueix en la necessitat d'un **mínim\* de 3 perfils professionals** segons s'indica a continuació:

*\* El licitador podrà adscriure el personal que consideri necessari per al correcte desenvolupament del contracte, sempre partint del personal mínim indicat i sense superar el VEC.*

**a) Coordinador/a o Cap de Projecte:**

- La persona que ocupi aquesta posició haurà de tenir una experiència mínima de 5 anys en la coordinació de projectes de màrqueting i comunicació. En particular, es requereix experiència en el desenvolupament de les tasques descrites a l'annex 2 del plec tècnic per a aquest perfil.
- Formació en qualsevol dels següents estudis: Llicenciatura o Grau en Màrqueting, Llicenciatura o Grau en Business Management, Grau en Publicitat i RRPP, Grau en Administració i Direcció d'Empreses o formació equivalent.
- Nivell equivalent a C1 d'anglès, oral i escrit.

**b) Expert/a junior de màrqueting digital**

- Haurà de tenir una experiència mínima acreditable de 3 anys com a expert de màrqueting digital. En particular, es requereix experiència en el desenvolupament de les tasques descrites a l'annex 2 del plec tècnic per a aquest perfil.
- Formació en qualsevol dels següents estudis: Llicenciatura o Grau en Màrqueting, Llicenciatura o Grau en Comunicació, Llicenciatura o Grau en Publicitat i RRPP, Llicenciatura o Grau en Periodisme, Llicenciatura o Grau en Relacions Internacionals o Llicenciatura o Grau en Administració i Direcció d'Empreses.
- Nivell equivalent a C1 d'anglès, oral i escrit.

**c) Expert/a màrqueting directe i comercial**

- Haurà de tenir una experiència mínima acreditable de 5 anys com a expert en màrqueting directe i comercial. En particular, es requereix experiència en el desenvolupament de les tasques descrites a l'annex 2 del plec tècnic per a aquest perfil.

- Formació en qualsevol dels següents estudis: Llicenciatura o Grau en Màrqueting, Llicenciatura o Grau en Comunicació, Llicenciatura o Grau en Publicitat i RRPP, Llicenciatura o Grau en Periodisme, Llicenciatura o Grau en Relacions Internacionals o Llicenciatura o Grau en Administració i Direcció d'Empreses.

- Nivell equivalent a C1 d'anglès, oral i escrit.

## **Lot 2:**

L'equip humà destinat al projecte ha d'estar format per:

- Un/a Coordinador/a o Cap de projecte;
- Dos (2) programadors/es;
- Dos (2) dissenyadors/es.

El/ la coordinador/a o Cap de projecte tindrà un mínim de dos (2) anys d'experiència com a Analista / arquitecte de sistemes;

Els/les programadors/es tindran un mínim de dos (2) anys d'experiència en desenvolupament d'aplicacions web i back-ends/back office, utilitzant Drupal i Symfony;

Els/les dissenyadors/es tindran un mínim de dos (2) anys d'experiència en accessibilitat, usabilitat, UX i disseny web responsive.

En ser un projecte dins de l'entorn de programació i desenvolupament utilitzant programes i sistemes de gestió de contingut específics com son Drupal, Simfony, UX i d'altres com es detalla en el punt 4 del Plec Tècnic, es requereix que els perfils claus (coordinador/a, programador/es i dissenyadors/es) tinguin un mínim de dos anys d'experiència en els sistemes arriba descrits.

Tenint en compte la rellevància d'aquests perfils en l'execució del projecte i la correlació directe entre experiència prèvia del personal adscrit i qualitat de la prestació- per tant, els efectes que pot tenir sobre la relació qualitat / preu, es considera oportú incentivar la participació de personal posseint experiència addicional, tal com s'exposa en el punt 12 d'aquest Inform.

## **9. PRESENTACIÓ TÈCNICA DE LES OFERTES**

### **Lot 1 i 2:**

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, les que preveu el Projecte 121/000013 de Llei Orgànica de Protecció de Dades i aquelles que es deriven de l'aplicació del Reglament (UE) 2016/679 Del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades), respecte a les dades d'aquest caràcter relatives als ciutadans usuaris del servei.

Així mateix formalitzarà el contracte o acord corresponent d'encàrrec del tractament de conformitat amb l'article 12 de la LOPD i l'article 20 i següents del Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999. En conjunt i endavant es parlarà del Marc Jurídic de Protecció de Dades (MJPD) vigent.

Únicament seran considerades conformes i s'avaluaran les ofertes tècniques que compleixin tots els requisits tècnics mínims enumerats a l'apartat 8 del present plec.

#### **LOT 1:**

Els licitadors hauran d'incloure en la seva oferta els següents documents:

A) L'empresa adjudicatària haurà de presentar una oferta econòmica on s'indiqui preu per hora en funció de cada perfil, prenent com a referència l'estimació d'hores per a cada grup de tasques (segons annex 1). Els preus s'han d'indicar amb l'import de l'IVA com a partida independent.

B) Una memòria tècnica que inclogui una descripció detalla de l'enfoc metodològic per a realitzar les tasques a les que es refereix el lot 1 així com un cronograma complet amb les diferents fases d'execució de l'encàrrec, d'acord amb tots els requisits del plec de condicions. Aquesta presentació es pot fer a través d'un document en què s'expliqui clarament l'enfocament de la forma de treball, el temps i les fases establertes per a desenvolupar la feina. Així mateix, el document també pot incloure informació suplementària de l'organització en relació a la seva capacitat per a desenvolupar les tasques requerides.

C) L'empresa haurà d'omplir l'annex 2 amb els anys d'experiència del personal adscrit al contracte en les tasques descrites per a cada perfil al mateix annex. L'equip de treball acreditat no podrà ser substituït sense previ consentiment de l'ARC-SCP/RAC. Important, els anys d'experiència del personal adscrit únicament s'hauran d'acreditar mitjançant aquest annex que servirà per puntuar el criteri automàtic número 2 (veure punt 10 del present informe).

D) Un document detallant 2 campanyes de màrqueting realitzades per l'empresa en els últims 3 anys. Aquestes dues campanyes podran ser o bé de xarxes socials corporatives ja existents o de xarxes ad-hoc creades expressament per a una campanya determinada, o una campanya de cada tipus. Al document s'haurà d'indicar el nom de la xarxa gestionada, el període de gestió de la xarxa, l'increment de seguidors en el període de gestió i l'increment d'impressions en el període de gestió.



E) El licitador s'haurà de comprometre a la seva oferta tècnica a tenir una disponibilitat per a la prestació del servei com a mínim d'entre les 9 i les 18 hores de dilluns a divendres, però amb la capacitat de cobrir actes o imprevistos fora d'aquests torns.

## **LOT 2:**

Els licitadors hauran d'incloure en la seva oferta els següents documents:

### A. Proposta tècnica:

S'haurà de presentar una proposta tècnica metodològica que expliqui com es duran a terme les tasques descrites, detallant tots els serveis que es proporcionaran i les metodologies de treball en funció dels requeriments descrits en l'apartat 4 d'aquest document (ABAST, DESCRIPCIÓ I CONDICIONS DEL SERVEI – Lot 2).

### B. Oferta econòmica:

L'oferta econòmica s'haurà de presentar en forma de pressupost desglossat i detallat per conceptes i hores. Els preus s'han d'indicar amb l'import de l'IVA com a partida independent.

### C. Experiència prèvia del personal adscrit:

- Experiència prèvia del/de la coordinador/a – Cap de projecte adscrit/a com a Analista/arquitecte de sistemes.
- Experiència prèvia dels/ de les programadors/es adscrits/es en el desenvolupament d'aplicacions web i back-ends/back office.
- Experiència prèvia dels/de les dissenyadors/es adscrits/es en la millora de l'experiència d'usuari i del disseny.

S'haurà de demostrar documentalment la participació del personal en els projectes referenciats amb rol similar, **emplenant l'annex 3 d'aquest document** (més CV adjunts), consistents en la relació de persones que s'assignaran al projecte, així com els projectes puntuables en els que han participat les persones que s'assignaran al projecte, adjuntant la relació de currículums. El/La tècnic/a pot haver participat en els projectes referenciats en la mateixa empresa licitant o en un altre diferent.

### D. Capacitat de Resposta, capacitat de dedicació diària i tractament de les incidències:

- Capacitat de resposta : Temps entre la recepció de les sol·licituds i la resposta de l'empresa, amb la validació de la factibilitat de la sol·licitud i una estimació del temps necessari pel seu tractament, prenent en compte que el temps màxim de resposta no pot sobrepassar les 20 hores.

- Capacitat de dedicació diària del personal adscrit per resoldre les incidències, en funció de les necessitats del contracte, una vegada s'obre una sol·licitud, (comptabilitzant tot l'equip). Especificar hores/dia.
- Tractament de les incidències: Temps entre la recepció de les sol·licituds relatives a incidències crítiques i la seva resolució, prenent en compte que el temps màxim per a la resolució d'incidències crítiques no pot sobrepassar les 8 hores, inclòs fora dels horaris laborals habituals de l'empresa.

Aquest tres punts s'hauran de demostrar **emplenant l'annex 4 d'aquest document**.

## **10. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ**

Es tindran en compte criteris avaluable de forma automàtica i criteris ponderables en funció d'un judici de valor. A continuació es detallen els criteris establerts per a l'òrgan de contractació:

### **LOT 1:**

Les ofertes es valoraran d'acord amb els criteris d'adjudicació següents **(total 100 punts)**:

#### **1) Criteris automàtics (75 punts):**

**Criteri 1: Preu (40 punts).** L'oferta més econòmica obtindrà la màxima puntuació, i per a la resta disminuirà la puntuació proporcionalment al augment de les respectives ofertes.

Aquesta oferta econòmica s'haurà de presentar respectant el format de l'annex 1 del present plec.

La fórmula s'aplicarà a la suma dels 3 preus unitaris que les empreses presentin a l'annex 1 (suma columna Preu Hora sense IVA).

#### **Fórmula:**

$$\text{Puntuació} = \text{Puntuació màxima} \times [1 - (P - P_{\min}) / P_{\min}]$$

*On P és l'import de l'oferta i P<sub>min</sub> és l'import de l'oferta més baixa*

#### **Criteri 2: Valoració del personal adscrit al contracte (15 punts)**

Es valoraran els anys d'experiència del personal adscrit al projecte, prenent com a línia base l'estàndard mínim fixat en la qualificació del personal responsable d'executar el contracte fixada al punt 8 del present plec tècnic.

Com esmentat a l'apartat 8, la qualificació del personal adscrit al servei es considera d'extrema importància per poder assolir la performance desitjada als àmbits de màrqueting digital i directe.

A l'àmbit del màrqueting, l'experiència acumulada i la qualitat de la formació del personal afecta, de manera directa, l'eficàcia de l'acció de recerca, atracció i implicació de clients potencials.

Cal destacar que el target d'aquesta activitat són emprenedors emergents, els productes i serveis dels quals necessiten estratègies innovadores i basades en un anàlisi exhaustiu de les diferents potencialitats de cada projecte empresarial. Per tant, la qualitat del servei requerit és clau en la definició d'estratègies de mercat complexes.

Amb aquest esperit, i considerant que l'experiència i qualitat professional del personal adscrit al contracte està directament relacionada amb l'eficàcia dels processos i productes a lliurar, es convida a les empreses licitadores a omplir **l'annex 2** del present plec tècnic indicant el personal que estarà encarregat de l'execució efectiva del contracte, així com els anys d'experiència de que disposen en l'execució de les tasques descrites al mateix annex per a cada perfil.

Els perfils indicats han de ser els encarregats de l'execució del servei i no podran ser modificats sense el consentiment previ de l'ARC-SCP/RAC.

La puntuació d'aquest criteri es farà en funció dels anys d'experiència que l'empresa licitadora indiqui a l'annex 2 per a cada perfil, segons la taula següent:

Personal Adscrit	Punts - Experiència del personal adscrit	
	> 5 fins a 10 anys	> 10 anys
Coordinador/a o Cap de Projecte:	4 punts	6 punts
Expert/a màrqueting directe i comercial	4 punts	5 punts
	> 3 fins a 8 anys	> 8 anys
Expert/a junior de màrqueting digital	2	4

### **Criteri 3: Xarxes Socials (20 punts)**

Es valorarà la gestió de xarxes socials, en l'àmbit de campanyes de màrqueting, a través d'indicadors de resultats. S'hauran d'acreditar 2 campanyes, realitzades en els últims 3 anys. Aquestes dues campanyes podran ser o bé de xarxes socials corporatives ja existents o de xarxes socials creades expressament per a una campanya determinada.

Seràn valorables dues campanyes de xarxes socials corporatives, o dues campanyes de xarxes ad-hoc, o una campanya de cada tipus. El número de punts màxim que es pot obtenir per campanya és de 10.

C.1) En el cas de les campanyes de les xarxes socials corporatives ja existents es valorarà en funció de l'increment de seguidors i d'impressions durant el període d'implementació de la campanya estipulat en la següent taula:

Xarxes corporatives	Punts - Resultats		
	Fins a 300	> 300 fins a 800	> 800
Increment de seguidors	1 punt	2 punts	5 punts
Increment d'impressions	1 punt	2 punts	5 punts

C.2) En el cas de les xarxes socials ad-hoc creades expressament per a una campanya determinada es valorarà el número de seguidors i els número d'impressions obtingut en el període d'implementació de la campanya estipulat en la següent taula:

Campanyes ad-hoc	Punts - Resultats		
	Fins a 500	> 500 fins a 1.000	> 1000
Número de seguidors	1 punt	2 punts	5 punts
Número d'impressions	1 punt	2 punts	5 punts

## **2) Criteris que depenen d'un judici de valor (25 punts):**

### **Criteri 1: Valoració de la metodologia (fins a 25 punts)**

Es valorarà fins a un màxim de 25 punts la presentació de la metodologia de treball. El licitador haurà de presentar una memòria tècnica en la qual s'especifiqui quina és la seva metodologia de treball durant tot el projecte i un cronograma detallat de les diferents fases a assolir durant el desenvolupament del projecte.

Aquesta presentació es pot fer a través d'un document senzill en què s'expliqui clarament l'enfocament de la forma de treball, el temps i les fases establertes per a desenvolupar la feina. Així mateix, el document també pot incloure informació suplementària de l'organització en relació a la seva capacitat per a desenvolupar les tasques requerides.

### **LOT 2:**

Les ofertes es valoraran d'acord amb els criteris d'adjudicació següents (**total 100 punts**):

1) **Criteris automàtics (75 punts)**

**Lot 2:**

**Puntuació total = 75 punts**

**Criteri 1. Oferta econòmica: màx. 15 punts**

Per a la valoració econòmica de les ofertes s'aplicarà la següent fórmula:

**Puntuació = (Oferta més econòmica x 15) / Oferta que es puntua**

**Criteri 2. Experiència prèvia del/de la coordinador/a adscrit/a com a Analista / arquitecte de sistemes : màx. 9 punts**

Assignació dels punts:

Anys d'experiència com a Analista/ Arquitecte de sistemes del/de la coordinador/a o Cap de projecte. El/La tècnic/a pot haver participat en els projectes referenciats en la mateixa empresa licitant o en un altre diferent.

3 anys = 2 punts

4-5 anys = 3 punts

6-7 anys = 6 punts

>8 anys = 9 punts

La puntuació màxima per aquest criteri serà de 9 punts.

S'haurà de demostrar documentalment la participació del personal en els projectes referenciats amb rol similar, **emplenant el annex 3 del plec tècnic**, consistents en la relació de persones que s'assignaran al projecte, així com els projectes puntuables en els que han participat les persones que s'assignaran al projecte, adjuntant la relació de currículums.

**Criteri 3. Experiència prèvia dels/ de les programadors/es adscrits/es en el desenvolupament d'aplicacions web i back-ends/back office: màx. 9 punts.**

Assignació dels punts:

Mitjana d'anys d'experiència en desenvolupament d'aplicacions web i back-ends/back office de l'equip de programadors. El/La tècnic/a pot haver participat en els projectes referenciats en la mateixa empresa licitant o en un altre diferent.

3-4 anys = 3 punts

5-6 anys = 6 punts

7 anys i més = 9 punts

La puntuació màxima per aquest criteri serà de 9 punts.

S'haurà de demostrar documentalment la participació del personal en els projectes referenciats amb rol similar, **emplenant el annex 3 del plec tècnic**, consistents en la relació de persones que s'assignaran al projecte, així com els projectes puntuables en els que han participat les persones que s'assignaran al projecte, adjuntant la relació de currículums.

**Criteri 4. Experiència prèvia dels/de les dissenyadors/es adscrits/es en la millora de l'experiència d'usuari i del disseny: màx. 9 punts**

Assignació dels punts:

Mitjana d'anys d'experiència de l'equip en accessibilitat, usabilitat, UX i disseny:

3-4 anys = 3 punts

5-6 anys = 6 punts

7 anys i més = 9 punts

La puntuació màxima per aquest criteri serà de 9 punts.

S'haurà de demostrar documentalment la participació del personal en els projectes referenciats amb rol similar, **emplenant el annex 3 del plec tècnic**, consistents en la relació de persones que s'assignaran al projecte, així com els projectes puntuables en els que han participat les persones que s'assignaran al projecte, adjuntant la relació de currículums.

**Criteri 5: Capacitat de resposta : 12 punts**

Temps entre la recepció de les sol·licituds i la resposta de l'empresa, amb la validació de la factibilitat de la sol·licitud i una estimació del temps necessari pel seu tractament, prenent en compte que el temps màxim de resposta no pot sobrepassar les 20 hores.

< 4 hores = 12 punts

4-8 hores = 10 punts

8-12 hores = 8 punts

12 - 16 hores = 4 punts

16 - 20 hores = 1 punt

Més de 20 hores = 0 punt

La puntuació màxima per aquest criteri serà de 12 punts.

**Criteri 6. Capacitat de dedicació diària del personal adscrit per resoldre les incidències, en funció de les necessitats del contracte, una vegada s'obre una sol·licitud ("ticket"): màx. 16 punts**

Assignació dels punts:

Capacitat de dedicació horària diària màxima en funció de les necessitats (comptabilitzant tot l'equip):

< 4 hores = 0 punts

4 hores = 4 punts

8 hores = 8 punts

12 hores = 12 punts

> 16 hores = 16 punts

La puntuació màxima per aquest criteri serà de 16 punts.

S'haurà de demostrar documentalment la participació del personal, **emplantant el annex 4 del plec tècnic**, consistent en la relació de persones que s'assignaran al projecte, així com la seva dedicació horària.

**Criteri 7: Tractament de les incidències crítiques : 5 punts**

Temps entre la recepció de les sol·licituds relatives a incidències crítiques i la seva resolució, prenent en compte que el temps màxim per a la resolució d'incidències crítiques no pot sobrepassar les 8 hores, inclòs fora dels horaris laborals habituals de l'empresa.

< 1 hora = 5 punts

1 - 3 hores = 4 punts

3 - 5 hores = 3 punts

5 - 7 hores = 2 punts

7 - 8 hores = 1 punts

La puntuació màxima per aquest criteri serà de 5 punts.

**2) Criteris que depenen d'un judici de valor (25 punts):**

**Criteri 1: Qualitat de la proposta tècnica metodològica (fins a 25 punts)**

S'haurà de presentar una proposta tècnica metodològica que expliqui com es duran a terme les tasques descrites, detallant tots els serveis que es proporcionaran i les metodologies de treball en funció dels requeriments descrits en l'apartat 4 del plec tècnic.





## ANNEX 1

# Oferta econòmica: LOT 1 - CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI PER A LA GESTIÓ INFOMÀTICA, LA CREACIÓ D'UN HELPDESK I D'UN PLA DE MARKETING INTEGRAL DE LA PLATAFORMA THE SWITCHERS PRODUCTS

DE:  
NOM DE L'EMPRESA:  
ADREÇA:  
PAIS:  
TEL:  
E-MAIL:  
NÚMERO D'IDENTIFICACIÓ FISCAL:

PER:  
Regional Activity Center for Sustainable Consumption and Production  
Agència de Residus de Catalunya  
C/Provença, 204 – 208  
08036 Barcelona, Spain  
NIF: Q-5856373-E

Personal						
Perfil*	Tasques	Dedicació estimada (h)	Preu hora (€) SENSE IVA	IMPORT (€) IVA	Preu hora (€) AMB IVA	
Coordinador/a o Cap de Projecte	1. Coordinació	250				
	2. Gestió base de dades i helpdesk	240				
Expert junior de màrqueting digital	3. Gestió de comunicació i màrqueting de la plataforma	350				
Tècnic màrqueting digital/comercial/outreach	4. Investigació i contacte amb corporate buyers/retailers	300				

\* El licitador pot adscriure el personal que consideri necessari per al correcte desenvolupament del contracte, sempre partint del personal mínim indicat al punt 8 del plec tècnic i sense superar el VEC



**ANNEX 2 – DECLARACIÓ DELS ANYS D'EXPERIÈNCIA DEL PERSONAL ADSCRIT AL CONTRACTE.**

El/la Sr./Sra. ...., amb DNI núm....., com a (càrrec)..... de l'empresa (nom)....., declara responsablement els anys d'experiència que les següents persones tenen en els diferents perfils descrits a la taula de sota, en el marc de la licitació amb expedient **G2024-2022-6 – Lot. 1 Servei per la gestió informàtica, la creació d'un helpdesk i d'un pla de màrqueting integral de la Plataforma The Switchers Products.**

(Afegir tantes taules/ files com siguin necessàries)

Perfil	Tipologies de tasques	Anys d'experiència
Coordinador/a o Cap de Projecte: <b>Nom, Cognom</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestió de recursos humans i equips.</li> <li>• Planificació, assignació de recursos i avaluació del risc.</li> <li>• Monitorització de la implementació i avaluació de la performance.</li> <li>• Disseny de plans de control de qualitat i millora contínua.</li> <li>• <i>Reporting</i> i relacions amb clients/actors del projecte.</li> </ul>	

Perfil	Tipologies de tasques	Anys d'experiència
Expert/a junior de màrqueting digital <b>Nom, Cognom</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administració de processos SEO, SEM i experiència d'usuari.</li> <li>• Posicionament de marca, desenvolupament i gestió de contingut en plataformes (xarxes socials, email màrqueting, etc.)</li> <li>• Disseny, implementació i avaluació de campanyes de pagament a les diferents plataformes online</li> <li>• Realització d'anàlisi continuada i optimització de campanyes de comunicació i màrqueting</li> </ul>	

Perfil	Tipologies de tasques	Anys d'experiència
Expert/a màrqueting directe i comercial <b>Nom, Cognom</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disseny i implementació d'estratègies de màrqueting</li> <li>• Investigació i anàlisi de mercats target</li> <li>• Construcció de relacions amb clients nous i existents mitjançant la prospecció i el treball en xarxa.</li> <li>• Foment del coneixement de la marca mitjançant esforços de màrqueting.</li> <li>• Activitats de màrqueting en diverses àrees, com ara optimització, publicitat, xarxes socials, màrqueting directe i planificació d'esdeveniments.</li> <li>• Anàlisi de les dades de màrqueting, inclosos els resultats de les campanyes, les taxes de conversió i el trànsit en línia per millorar les estratègies i campanyes de màrqueting futures.</li> </ul>	



### ANNEX 3

El/la Sr./Sra. ...., amb DNI núm....., com a (càrrec)..... de l'empresa (nom)....., declara responsablement que les següents persones han efectuat tasques similars a les descrites en el plec tècnic de la licitació amb expedient **G2024-2022-6 – Lot. 2 Serveis de millora continua i desenvolupament de noves funcionalitats de la plataforma [www.theswitchers.org](http://www.theswitchers.org)**:

(Afegir tantes taules/ files com siguin necessàries)

#### 1. Coordinador/a / Cap de Projecte:

<b>Persona 1 (Nom, Cognoms) i tasca que ha desenvolupat en el projecte</b>				
<b>Nom projecte</b> (acrònim i títol projecte)	<b>Durada del projecte</b>	<b>Empresa líder del projecte/ client</b>	<b>Tasca desenvolupada en el Projecte, especificant aplicacions/programes</b>	
1.				
2.				
3.				

Total anys d'experiència com Analista/ Arquitecte de sistemes: xxx anys

#### 2. Programadors/es adscrits/es pel desenvolupament d'aplicacions web i back-ends/back office:

<b>Persona 1 (Nom, Cognoms) i tasca que ha desenvolupat en el projecte</b>				
<b>Nom projecte</b> (acrònim i títol projecte)	<b>Durada del projecte</b>	<b>Empresa líder del projecte/ client</b>	<b>Tasca desenvolupada en el Projecte, especificant aplicacions/programes</b>	
1.				
2.				
3.				

Total anys d'experiència: xxx anys

Mitjana : xxx anys

#### 3. Dissenyadors/es adscrits/es per la millora de l'experiència d'usuari i del disseny:

<b>Persona 1 (Nom, Cognoms) i tasca que ha desenvolupat en el projecte</b>				
<b>Nom projecte</b> (acrònim i títol projecte)	<b>Durada del projecte</b>	<b>Empresa líder del projecte/ client</b>	<b>Tasca desenvolupada en el Projecte, especificant aplicacions/programes</b>	
1.				
2.				
3.				

Total anys d'experiència: xxx anys

Mitjana : xxx anys



## ANNEX 4

ANNEX 1 El/la Sr./Sra. ...., amb DNI núm....., com a (càrrec)..... de l'empresa (nom)....., assabentat/da de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser empresa adjudicatària del **Lot 2. Contracte de serveis de millora continua i desenvolupament de noves funcionalitats de la plataforma [www.theswitchers.org](http://www.theswitchers.org)**, amb expedient número **G2024-2022-6** declara responsablement que:

**A – La capacitat de dedicació diària del personal adscrit per resoldre les incidències, en funció de les necessitats del contracte, una vegada s'obre una sol·licitud (“ticket”) serà la següent:** (especificar totes les persones que s'adscriuran al projecte així com la seva capacitat de dedicació diària)

### **Persona 1:**

Nom, cognoms Funció assignada al projecte, numero d'hores per dia:

### **Persona 2:**

Nom, cognoms Funció assignada al projecte, numero d'hores per dia:

....

## **B- Es compromet a respectar els següents temps de resposta i tractament de sol·licitud:**

### **a) Temps de resposta:**

Temps entre la recepció de les sol·licituds i la resposta de l'empresa, amb la validació de la factibilitat de la sol·licitud i una estimació del temps necessari pel seu tractament, prenent en compte que el temps màxim de resposta no pot sobrepassar les 20 hores.

Temps resposta	< 4 h	4-8 h	8-12 h	12 - 16 h	16 - 20 h	+de 20 h

*\*Posar una creu en la caseta corresponent*

### **b) Tractament de les incidències crítiques:**

Temps entre la recepció de les sol·licituds relatives a incidències crítiques i la seva resolució, prenent en compte que el temps màxim per a la resolució d'incidències crítiques no pot sobrepassar les 8 hores, inclòs fora dels horaris laborals habituals de l'empresa.

Temps resposta	< 1 h	1-3 h	3-5 h	5-7 h	7-8 h	+ de 8 h

*\*Posar una creu en la caseta corresponent*

