

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT NO
HARMONITZAT DELS SERVEIS DE SERVEIS
D'ANALÍTICA D'USOS I TENDÈNCIES DE CONSUM DE LA
PROGRAMACIÓ ESTABLE I GESTIÓ D'ACCIONS DE
NOUS PÚBLICS D'SPM VILADECANS QUALITAT,**

viladecansqualitat

empresa
municipal de
viladecans

ÍNDEX:

- 1.- OBJECTE**
- 2.- ÀMBIT, ABAST I JUSTIFICACIÓ DE LES NECESSITATS DEL CONTRACTE**
- 3.- PROGRAMACIÓ I ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS**
- 4.- INICI DEL SERVEI OBJECTE DEL PRESENT CONTRACTE**
- 5.- CONFIDENCIALITAT**
- 6.- DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL DELS TREBALLS**
- 7.- FACTURACIÓ**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT NO
HARMONITZAT DELS SERVEIS DE SERVEIS
D'ANALÍTICA D'USOS I TENDÈNCIES DE CONSUM DE LA
PROGRAMACIÓ ESTABLE I GESTIÓ D'ACCIONS DE
NOUS PÚBLICS D'SPM VILADECANS QUALITAT,**

viladecansqualitat
empresa
municipal de
viladecans

1.- OBJECTE

El present Plec de Prescripcions tècniques constituirà la base a què ha d'ajustar-se el servei i revestirà caràcter de documentació contractual, i té la finalitat de descriure els treballs a desenvolupar i enumerar les matèries que han d'ésser objecte d'estudi; definir les condicions, directrius i criteris tècnics generals que han de regir la contractació del **Serveis d'analítica d'usos i tendències de consum de la programació estable i gestió d'accions de nous públics d'SPM Viladecans Qualitat**.

En conseqüència, és l'objecte d'aquest Plec de clàusules tècniques l'establiment de les condicions tècniques que regiran l'expedient de contractació d'aquets serveis.

A partir del dia de la publicació de l'anunci de licitació, els interessats tindran a la seva disposició la documentació següent:

- a) Plec de clàusules administratives particulars i els seus annexes.
- b) Plec de prescripcions tècniques particulars i els seus annexes.

Aquesta documentació, estarà a disposició dels licitadors a la Plataforma electrònica de Contractació de la Generalitat de Catalunya https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&iCap=13731932 i al perfil del contractant <http://www.vigual.cat> en format digital.

De conformitat amb l'indicat per l'article 138.3 de la LCSP, VIQUAL atendrà les consultes i els aclariments al que estableixen els Plecs o la resta de documentació que sol·licitin els licitadors a tot tardar 6 dies abans que finalitzi el termini per a la presentació de les ofertes a condició que l'hagin demanat almenys 12 dies abans del transcurs del termini. Aquestes consultes i aclariments s'hauran de sol·licitar a través de l'apartat de preguntes i respostes del tauler d'aviso de l'espai virtual de la licitació publicat a la Plataforma electrònica de Contractació de la Generalitat de Catalunya.

El CPV corresponent als serveis esmentats en aquesta licitació és **79411000-8 (serveis de consultoria en gestió)** i **79413000-2 (serveis de consultoria en gestió de màrqueting)**.

2.- ÀMBIT, ABAST I JUSTIFICACIÓ DE LES NECESSITATS DEL CONTRACTE

L'àmbit del contracte és la prestació global dels **Serveis d'analítica d'usos i tendències de consum de la programació estable i gestió d'accions de nous públics d'SPM Viladecans Qualitat**.

En el desenvolupament de la gestió habitual de les tasques del departament de Comunicació en l'àrea d'arts escèniques d'SPM Viladecans Qualitat, s'han establert una sèrie d'accions estratègiques que requereixen d'una anàlisi continuada dels usos i les tendències de consum

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT NO
HARMONITZAT DELS SERVEIS DE SERVEIS
D'ANALÍTICA D'USOS I TENDÈNCIES DE CONSUM DE LA
PROGRAMACIÓ ESTABLE I GESTIÓ D'ACCIONS DE
NOUS PÚBLICS D'SPM VILADECANS QUALITAT,**



dels clients de la programació estable, amb l'objectiu d'augmentar el número de persones que fan ús dels diferents programes culturals. Aquesta anàlisi té com a objectiu servir d'eina de desenvolupament continu en el temps d'aquestes accions estratègiques a partir de les dades extretes, ajudant a la definició de la política de comunicació d'SPM Viladecans Qualitat, SL. A més, els usos i tendències de consum són útils per a la presa de decisions no només en l'àmbit estricte de les transaccions econòmiques derivades de l'oferta de programació artística estable, influïnt també en les accions de captació de nous públics i activitats paral·leles a l'esmentada programació (com poden ser assaigs oberts, funcions per a col·lectius educatius, xerrades amb els equips artístics, classes magistrals...).

Per tant, és necessari generar un sistema d'anàlisi continuat, que aportí informació valuosa, i que serveixi per a desenvolupar accions estratègiques tant en l'àmbit de comunicació i màrqueting, com en la gestió de la programació estable o la captació de nous públics.

L'abast d'aquesta contractació contempla les següents tasques:

- Anàlisi de dades, amb un seguiment setmanal de la seva evolució a través de la presència a reunions de coordinació presencials a les oficines d'Atrium Viladecans. Aquest seguiment analític ha d'incloure l'anàlisi de les dades de vendes i clients de la temporada estable i les seves diferents segmentacions per consum i fidelitat; seguiment i avaluació de les campanyes de publicitat digital; seguiment i avaluació de les campanyes d'e-mailing; anàlisi i perfil dels usuaris de la web i xarxes socials; o estudis de patrons i evolució de compra dels clients i gestionar itineraris en base a interessos que ajudin en la realització de les campanyes de màrqueting i comunicació.
- Aportació d'insights per a preparar accions per a noves temporades.
- Informes i/o assessoria a demanda de l'equip de Comunicació i/o Arts Escèniques. Aportar als informes suggeriments proactius per a la millora de les accions de màrqueting i comunicació d'Atrium Viladecans.
- Informe de vendes i comunitat a final de cada temporada. (mínim 1 per anualitat). Es pactarà la data d'entrega amb l'empresa licitadora amb, com a mínim, 30 dies d'antelació. Aquest informe ha de reflectir un anàlisi transaccional de les vendes (oferta i demanda, anàlisi econòmica, anticipació, corbes de venda, informació de vendes per canals i tarifa); anàlisi de la base de dades (qualitat de les dades, geolocalització, nivell de renda); anàlisi de la comunitat (informe de clients, estimació espectadors, anàlisi demogràfica, dades de geolocalització); evolució de la comunitat (dades de captació, retenció i fidelització amb evolució temporades, indicadors de desenvolupament i anàlisi); anàlisi de segmentacions (qualitatives i per fidelitat, amb càlcul de taxa de retorn i valor de cicle del client).
- Suport amb dades, continguts i redacció en l'elaboració de memòries anuals de màrqueting i comunicació. Tots els encàrrecs es demanaran amb, com a mínim, 7 dies d'antelació.
- Suport amb dades, continguts i redacció en l'elaboració de memòries anuals per a la justificació de subvencions dels apartats de comunicació i màrqueting i

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT NO
HARMONITZAT DELS SERVEIS DE SERVEIS
D'ANALÍTICA D'USOS I TENDÈNCIES DE CONSUM DE LA
PROGRAMACIÓ ESTABLE I GESTIÓ D'ACCIONS DE
NOUS PÚBLICS D'SPM VILADECANS QUALITAT,**



accions de nous públics. Tots els encàrrecs es demanaran amb, com a mínim, 7 dies d'antelació.

- Gestió del compte de Mailchimp d'Atrium Viladecans, o de programes similars, per a la comunicació a través de correu electrònic amb els membres de la base de dades de compradors.
- Participació en el disseny de l'estratègia d'Email Màrqueting amb propostes de contingut i periodicitat de les campanyes de correu electrònic.
- Disseny, implementació i avaluació de resultats de les campanyes de correu electrònic.
- Gestió compte Hootsuite per a la automatització de l'actualització de les xarxes socials d'Atrium Viladecans (Facebook i Twitter). El cost d'aquesta eina anirà a càrrec de l'empresa o professional adjudicatari.
- Seguiment diari de xarxes socials.
- Participació amb propostes de contingut en el disseny de l'estratègia a Hootsuite per a noves temporades.
- Gestió del compte de Business Manager i Google Ads d'Atrium Viladecans.
- Participació en el disseny, l'elaboració i avaluació de campanyes de publicitat digital a Business Manager i Google Ads. En concret la gestió de les campanyes de publicitat digital ha d'incloure el disseny de l'estratègia, el set up dels diferents canals mencionats, elaboració de creativitats i textos a partir del material gràfic facilitat, l'activació de les campanyes, l'optimització de les mateixes mentre estiguin publicades, i la posterior avaluació i presentació de resultats, on es pugui valorar aspectes com el reconeixement, visibilitat, participació i interacció amb els continguts, captació de lead o conversions de vendes. La inversió a realitzar a les campanyes serà consensuada i assumida per SPM Viladecans Qualitat, SL.
- Elaboració i publicació de vídeos al Canal Youtube d'Atrium Viladecans o per a les diferents xarxes socials d'Atrium Viladecans (mínim 10 per anualitat).
- Assessoria en el disseny, amb propostes de navegabilitat i usabilitat, de la comunicació a través de la pàgina web. Anàlisi d'ús a través de Google Analytics.
- Elaboració d'articles mensuals i/o fitxes d'espectacles per a informació prèvia (mínim 1) per al bloc d'Atrium Viladecans.
- Suport en la recopilació, seguiment i publicació de continguts de la pàgina web, a més de tasques de manteniment a nivell gràfic i d'estructura de la pàgina web. (mínim 80 fitxes per anualitat). La sol·licitud de continguts es realitzarà amb, com a mínim, 15 dies d'antelació a la publicació dels continguts.
- Disseny i implementació de noves campanyes promocionals pels diferents mitjans digitals. (mínim 2 campanyes per anualitat). Aquestes campanyes es consensuaran amb SPM Viladecans Qualitat amb, com a mínim, 30 dies d'antelació a la data de posada en marxa.
- Gestió de les accions de nous públics amb assistència presencial a les instal·lacions d'Atrium Viladecans per a la seva coordinació i execució.
- Suport administratiu per a l'elaboració de documentació.

3.- PROGRAMACIÓ I ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS

El servei serà programat anualment, a partir d'una reunió inicial de caire estratègic, que tindrà lloc no més tard de 7 dies després de la signatura del contracte. La programació del servei serà revisada setmanalment, a través de reunions presencials amb l'equip humà designat, d'acord amb VIQUAL, per l'empresa adjudicatària. La posada en marxa de les accions vinculades al servei coincidirà amb l'inici de l'anualitat, tot i que les accions requerides en aquest servei s'organitzaran amb la periodicitat de la programació d'arts escèniques proposada pel departament d'Arts Escèniques de VIQUAL. Aquesta programació es divideix en dos blocs temporals, gener-juny i setembre-desembre. Durant els mesos de juliol i agost, es realitzarà una avaluació general i programació de la prestació dels serveis per a la següent temporada d'arts escèniques.

A més de l'entrega d'informes i assistència a les reunions periòdiques, pel correcte seguiment en la valoració de la prestació dels serveis, l'empresa adjudicatària oferirà un software de Business Intelligence, una eina de CRM i automatització de tasques, que permetin el seguiment en temps real de les mètriques més importants pel correcte desenvolupament dels serveis, enllaçat des del primer dia amb el software de venda d'entrades Koobin..

4. INICI DEL SERVEI OBJECTE DEL PRESENT CONTRACTE

L'inici del servei serà a partir del dia següent a la signatura del contracte.

5. CONFIDENCIALITAT

SPM Viladecans Qualitat, SL. treballarà amb l'empresa o empreses adjudicatàries en contacte continu pel correcte desenvolupament de les tasques esmentades. L'empresa o empreses adjudicatàries tindran accés a informació estratègica i molt sensible d'SPM Viladecans Qualitat, per tant, cal garantir que es respectarà la confidencialitat de:

- a) Estratègia corporativa i de màrqueting, plans i desenvolupament de negoci, informes de vendes i resultats d'investigacions.
- b) Mètodes i procediments de negoci, informació tècnica i "know-how" relativa als respectius negocis que no estigui disponible per al públic en general, incloent invents, dissenys, programes, tècniques, sistemes de bases de dades, fórmules i idees.
- e) Pressupostos, comptes de gestió, informes comercials i altres informes financers.
- g) Qualsevol document o material identificat com "confidencial".

Cal que l'empresa o empreses adjudicatàries respectin la confidencialitat dels documents, materials i informació de forma indefinida. Només es podrà difondre sota autorització expressa d'SPM Viladecans Qualitat, SL., i amb justificació prèvia per part de l'empresa o empreses adjudicatàries.

6. DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL DELS TREBALLS

L'empresa adjudicatària cedeix en exclusiva a la SPM Viladecans Qualitat, SL els drets d'explotació, és a dir, els drets de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació dels continguts objecte de propietat intel·lectual creats en execució del servei licitat, per tot el món, en totes les llengües, en tots els formats i modalitats d'explotació i pel període màxim d'explotació previst en la Llei de referència. Aquesta cessió inclou qualsevol creació intel·lectual protegida per la llei de propietat intel·lectual.

Així mateix, l'empresa seleccionada autoritza la SPM Viladecans Qualitat, SL com a cessionària en exclusiva, a transmetre a qualsevol tercer els drets adquirits per ella. Quan la prestació consisteixi en la creació de codi font i als efectes de fer possible l'exercici del dret de transformació dels desenvolupaments creats en execució del contracte corresponent, l'empresa seleccionada haurà de donar accés a SPM Viladecans Qualitat, SL a aquest codi font quan aquesta així li requereixi. En cas de fer-se servir codi sotmès a llicències de software lliure, l'empresa seleccionada garanteix que les condicions de les mateixes no entren en conflicte amb les obligacions previstes en el present contracte, i en especial, en la present clàusula.

Així mateix, el contractista es compromet a lliurar a la SPM Viladecans Qualitat, SL qualsevol arxiu informàtic en qualsevol suport que sigui necessari per a la instal·lació i implementació de qualsevol programari en els seus servidors i ordinadors per tal de poder utilitzar-lo d'acord amb els termes acordats en el present plec i garanteix que aquests són compatibles amb els sistemes de la SPM Viladecans Qualitat, SL.

En cas de que de l'execució del servei resulti la creació de dissenys, l'empresa adjudicatària també cedeix tots els drets sobre els mateixos, i si s'obtingués una invenció protegible pel règim de la propietat industrial, la titularitat serà de la SPM Viladecans Qualitat, SL, sense perjudici del reconeixement dels inventors que exigeix la llei.

En tot cas, l'empresa seleccionada s'obliga a col·laborar amb la SPM Viladecans Qualitat, SL si aquesta està interessada en protegir, mitjançant registre, les creacions i/o innovacions que puguin resultar de la prestació del servei licitat.

Finalment, quan la prestació consisteixi en una consultoria de la qual se'n derivin propostes de gestió, innovació, proves de concepte, prototips, entre d'altres, SPM Viladecans Qualitat, SL podrà desenvolupar-les lliurement sense mediar compensació de cap tipus. La prestació del servei licitat no concedeix a l'empresa seleccionada cap dret ni titularitat sobre les creacions intel·lectuals, dissenys, programari (nou o preexistent) i/o invencions creades en execució del servei ni sobre aquelles obres, dissenys o invencions d'SPM Viladecans Qualitat, SL a les que l'empresa seleccionada pugui tenir accés mentre duri la prestació.

En tot cas, l'empresa seleccionada respon davant SPM Viladecans Qualitat, SL de l'autoria i l'originalitat dels continguts, dissenys i invencions que creï en execució del servei i de l'exercici pacífic dels seus drets, i garanteix que sobre els mateixos no hi ha contret cap compromís contrari als drets que corresponguin a SPM Viladecans Qualitat, SL, en virtut de la cessió acordada entre les parts. Així mateix, l'empresa seleccionada es compromet a no realitzar actes de disposició futurs sobre les creacions cedides, sent responsable davant de la SPM

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
PER A L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT NO
HARMONITZAT DELS SERVEIS DE SERVEIS
D'ANALÍTICA D'USOS I TENDÈNCIES DE CONSUM DE LA
PROGRAMACIÓ ESTABLE I GESTIÓ D'ACCIONS DE
NOUS PÚBLICS D'SPM VILADECANS QUALITAT,**

viladecansqualitat

empresa
municipal de
viladecans

Viladecans Qualitat, SL i, si escau, davant tercers cessionaris, de les reclamacions de tercers derivades de l'eventual incompliment d'allò manifestat en aquesta clàusula.

7. FACTURACIÓ

L'adjudicatària facturarà mensualment els serveis realitzats en funció del preu d'adjudicació dividit pels mesos de vigència del contracte.

El sistema de pagament dels preus convinguts s'efectuarà en els terminis establerts per la Ley 11/2013, de 26 de juliol, de modificació de la Ley 3/2004, de 29 de setembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials.

A tal efecte s'estableix un termini màxim de 30 dies dins del qual els serveis tècnics d'SPM Viladecans Qualitat portaran a terme la verificació/validació de la factura que correspongui per la prestació dels serveis o recepció dels béns.

El termini de pagament serà de 30 dies a contar des de la finalització del termini per a la verificació/validació de la factura pels serveis tècnics d'SPM Viladecans Qualitat; tenint en compte que el dia de pagament de SPM Viladecans Qualitat és el 25 de cada mes, sempre que la factura hagi estat presentada, conformada i validada pels serveis tècnics d'SPM Viladecans Qualitat, abans del dia 25 del mes anterior.

Sra. ALICIA VALLE CANTALEJO
Consellera Delegada
Viladecans Qualitat S.L.