

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS APLICABLE AL CONTRATO DE SERVICIOS RELATIVO AL SERVICIO DE BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA A INTERNET RELACIONADA CON LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA.

Expediente Núm.: 2019/0017166

ÍNDICE

	Pág.
1. Objeto.....	2
2. Descripción del servicio.....	2
2.1 Modelo de prestación del servicio.....	2
2.2 Acceso al Servicio.....	2
2.3 Requerimientos mínimos del servicio.....	2
2.4 Capacidad en la prestación de resultados.....	5
2.5 Usabilidad.....	7
3. Informes.....	7
4. Obligaciones.....	7
4.1. Reunión inicial.....	7
4.2. Obligaciones del contratista.....	8
4.3. Gestión y resolución de las incidencias.....	9
5. Sistema de seguimiento de la calidad.....	10

Àrea de Presidència

Gabinete de Prevención y Seguridad

1. Objeto

El objeto del pliego es definir las condiciones técnicas para la contratación de servicios de búsqueda de la información pública en internet relacionada con la Diputación de Barcelona.

Una de las competencias del Gabinete de Prevención y Seguridad como Departamento de Seguridad de la Diputación de Barcelona es el análisis de situaciones de riesgo, planificación y programación de las actuaciones precisas para la implantación y realización de los servicios de seguridad de la Diputación de Barcelona, sus organismos autónomos y las entidades locales de la demarcación de Barcelona. También se encarga de la organización, dirección e inspección del personal y servicios de seguridad privada, así como de la propuesta de los sistemas de seguridad que resulten pertinentes, así como la supervisión de su utilización, funcionamiento y conservación.

Esta protección se materializa, también, con la investigación en la red (páginas web y redes sociales) de palabras claves definidas por el Gabinete de Prevención y Seguridad con el fin de velar por la seguridad de la corporación.

2. Descripción del servicio

2.1. Modelo de prestación del servicio

El servicio de búsqueda de información pública sobre la Diputación de Barcelona se basará en la utilización de una plataforma multimedia alojada en una página web que permita acceder a la información pública de Internet relacionada con la Diputación de Barcelona, ya sea por publicaciones de terceros o bien por publicaciones de organismos autónomos y entes locales de la demarcación de Barcelona que citen a la Diputación de Barcelona.

Los datos relacionados se tienen que alojar en servidores ajenos a la Diputación de Barcelona y el acceso a los mismos se realizará a través de un navegador web.

La empresa contratista se tiene que hacer cargo de cualquier gasto derivado de la prestación del servicio.

2.2. Acceso al Servicio

El acceso a la aplicación se realizará a través de un navegador web estandarizado, sin necesidad de instalación de pluggins ni otros complementos para su correcta operativa.

El número de accesos concurrentes de usuarios que tiene que admitir el servicio tiene que ser un mínimo de tres (3)

Àrea de Presidència

Gabinete de Prevención y Seguridad

2.3. Requerimientos mínimos del servicio

Los requerimientos mínimos que tiene que cumplir el servicio son:

- a) Configuración de palabras clave para la búsqueda:
 - Tiene que permitir la configuración de diferentes palabras claves y filtros para diferenciar los diferentes resultados.
 - Las palabras claves y el filtro serán configurados por el contratista tanto en castellano como en catalán.
 - El alta, la baja o modificación de estas palabras claves y filtros tiene que ser inmediato, es decir, en un plazo máximo de 1 hora en horario laboral (el horario de atención de 8 a 20h. de lunes a viernes no festivos en la ciudad de Barcelona).
 - No habrá limitación del número de palabras claves y filtros.
- b) Menciones:
 - El contrato la búsqueda de hasta quinientas mil (500.000) menciones mensuales de las palabras claves configuradas ("Diputación de Barcelona", "Diba" y términos relacionados).

Este nombre mínimo de menciones podrá ser incrementado por los licitadores en los términos que prevé la cláusula 1.11 del PCAP relativa a los criterios de adjudicación.
 - El servicio tendrá que capturar y almacenar en sus servidores las menciones sobre la Diputación de Barcelona, el acrónimo "Diba" y términos relacionados presentes en internet que sean de dominio público.
- c) La plataforma en la que se apoya el servicio deberá permitir la búsqueda geográfica de evidencias y menciones a la Diputación de Barcelona.
- d) La plataforma contará con una herramienta de análisis de sentimientos en las diferentes redes sociales.
- e) Tiene que ser capaz de proporcionar información relativa a la Diputación, presente en la internet abierta y fóruns de discusión, blogs, etc.
- f) Permitirá hacer una discriminación automática e inteligente de las menciones buscadas, de tal manera que no se produzcan "falsos positivos" que lleven a incorporar y/o indexar información coincidente con el/las menciones buscadas destacando la información no relativa a la Diputación de Barcelona.

Àrea de Presidència

Gabinete de Prevención y Seguridad

- g) Permetirà el filtrado y la exclusión de las menciones SPAM o elementos que presenten poca relevancia institucional o están exentos de capacidad explicativa de los intereses y necesidades de la Diputación de Barcelona.
- h) Cada mención que aparezca en el panel de control tendrá que estar caracterizada por uno o varios de los rasgos siguientes:
 - Mensaje que incorpora.
 - Temática de la mención.
 - Sentimiento.
 - Ubicación.
 - Idioma.
 - Tipo de fuente de origen (redes sociales, prensa on-line ...).
 - Autor o identificación si se trata de un mensaje corporativo.
 - Fecha y hora de la emisión del mensaje
 - Registro de herramientas de medidas de influencia del autor (seguidores, me gustas, etc)
- i) En el caso del idioma, la fiabilidad del etiquetaje tiene que ser superior al 90%. Es decir, el porcentaje de menciones etiquetadas erróneamente por un idioma concreto tiene que ser inferior al 10% para este.
- j) El servicio se compondrá de múltiples recolectores que extraigan información no formateada o no estructurada de varias plataformas de redes sociales, blogs, fuentes de RSS, web pública
- k) Deberá ser capaz de proporcionar información de enlaces a información visual como imágenes y vídeos de diferentes plataformas públicas tales como YouTube y similares y de proporcionar información relativa a las redes sociales Twitter, Facebook, Instagram, sitio web Pastebin, sitio web Reddit, sitio web Tumblr, sitio web 4Chan, Pinterest.
- l) El servicio tendrá la capacidad de captar información relacionada con la Diputación de Barcelona en medios digitales pequeños y en todos los medios nacionales destacados.
- m) El servicio utilizará técnicas de análisis avanzadas, esto es, utilizará el análisis inteligente de texto / vídeo / imagen para enriquecer la información obtenida y generar automáticamente nueva información sin esfuerzos manuales por parte de los analistas. Será capaz de extraer entidades clave de datos textuales como nombres, lugares, organizaciones y otros datos demográficos, identificar los sentimientos expresados en el texto como positivos, negativos o neutrales y debe ser capaz de extraer objetos sensibles presentes en las imágenes y vídeos.

Àrea de Presidència

Gabinete de Prevención y Seguridad

- n) Tendrá la capacidad de llevar a cabo análisis basados en Hashtag.
- o) Permitirá la monitorización continua por parte de los analistas de la Diputación de redes sociales, mediante la programación de alarmas basadas en menciones u ontologías.
- p) El servicio tiene que permitir la monitorización de acontecimientos y menciones de la Diputación de Barcelona en tiempo casi real.
- q) La plataforma en la que se apoya el servicio deberá permitir la búsqueda de perfiles de usuarios en las diferentes redes sociales.
- r) El servicio tiene que ser capaz de detectar bots activos con difusión periódica de contenido relativo a la Diputación de Barcelona.
- s) El servicio será una solución modular que permita el escalado en el dimensionamiento y la adición de nuevos módulos en función de las necesidades de la Diputación de Barcelona.
- t) Tiene que permitir la integración de nuevos crawlers o de nuevas redes sociales para su utilización para el análisis reputacional de la Diputación de Barcelona con la finalidad de realizar el seguimiento de las campañas en redes sociales etc.
- u) El servicio debe asegurar el acceso a datos históricos, que comprendan al menos 12 meses anteriores a la consulta. Estas deben poderse incorporar para ser visualizadas y gestionadas al nuevo servicio al mismo nivel que las que lleguen nuevas. El servicio debe permitir consultar la totalidad de los datos almacenados en cualquier momento y también debe permitir enlazar con sus autores o con los mensajes de referencia que contengan.

2.4. Capacidad en la presentación de los resultados

El servicio tendrá las capacidades de presentación de los resultados siguientes:

- a) El servicio será capaz de normalizar la información, implementar análisis lingüístico y modelaje estadístico para procesar los datos y obtener información útil.
- b) Se basará en una plataforma unificada de entrega para ayudar a los usuarios a analizar los datos de fuentes dispares un una sola interfaz.

Àrea de Presidència

Gabinete de Prevención y Seguridad

- c) Tendrá que tener acceso a la información relativa a los lugares, acontecimientos, intereses, etc, relativos a la Diputación de Barcelona y tendrá capacidad de presentar la información de forma unificada.
- d) El servicio tiene que permitir generar un resumen en forma de informe de los rasgos más importantes del conjunto de menciones almacenados. El informe deberá ser en formato estándar y su diseño debe mostrar resultados de la escucha activa en internet.
- e) También tiene que mostrar los mensajes o palabras clave que más han destacado en las diferentes fuentes de emisión mediante nubes de palabras.
- f) El informe tiene que poder generarse en función de los ámbitos de interés identificados por la Diba, independientemente o de manera comparativa entre ellos.
- g) El servicio tiene que permitir visualizar las menciones agrupadas en conjuntos homogéneos o paquetes de menciones. Los paquetes de menciones (o temas) serán establecidos por el Gabinete de Prevención y Seguridad (en adelante, GPS) según necesidades.
- h) El servicio tiene que permitir la selección de paquetes de menciones utilizando múltiples criterios: intervalos de días y/o horas y los paquetes de las menciones seleccionadas tienen que poder exportarse a formatos de fácil uso ofimático, así como poderlos enviar en documentos adjuntos.
- i) La plataforma en la que se apoya el servicio tendrá que ser capaz de presentar la información sobre las búsquedas relacionadas en forma de cronología o línea temporal de acontecimientos.
- j) El servicio debe permitir medir de manera dinámica los cambios respecto al volumen de palabras claves, canales corporativos, temáticas concretas, extensión de la conversación o del volumen general de la cuenta, y generar alertas cuando se produzcan.
- k) Permitirá realizar en el propio sistema cálculos, estadísticas y gráficas de forma muy flexible y personalizable mediante la utilización de plantillas.
- l) Permitirá la creación por parte del usuario de informes y plantillas des de cero con uso de múltiples criterios como: intervalos de días y/o horas, paquetes de menciones, por medio o canal, etc, con la posibilidad de poder insertar diferentes tipos de gráficas, estadísticas, etc de forma sencilla, flexible y personalizable.

Àrea de Presidència

Gabinete de Prevención y Seguridad

2.5. Usabilidad

El servicio debe permitir a usuarios sin conocimientos de lenguaje informático poder gestionar el servicio descrito en este pliego con la formación mínima descrita en el punto 4.2.e).

La consulta de los datos deberá estar disponible mediante cualquier navegador de internet que soporte el estándar html para un conjunto de tres (3) usuarios de la corporación mediante nombre de usuario y palabra-clave.

3. Informes

Los informes que pueda requerir el GPS a la empresa contratista formarán parte de la parte variable del contrato y serán todos aquellos informes que no forman parte del servicio periódico y que se podrán solicitar con el objetivo de profundizar en una temática concreta.

Los informes se diferenciarán en tres tipologías diferentes:

- a) Informe cuantitativo: 5 horas de analista
- b) Informe cualitativo y cuantitativo: 12 horas de analista
- c) Estudio de opinión en profundidad: 50 horas de analista

4. Obligaciones

4.1. Reunión inicial

El GPS convocará al contratista a una reunión previa 3 días antes del inicio del contrato, en el que se realizará el intercambio de información siguiente:

Per parte del GPS:

- a) Persona interlocutora del contrato.
- b) Lista de palabras clave de interés y perfiles de redes sociales.

Per parte del Contratista:

- a) Datos del interlocutor designado como técnico del proyecto: nombre, apellidos, teléfono y correo electrónico de la persona.
- b) Información del servicio de apoyo técnico, a través de un correo electrónico y teléfono, en horario de atención de 8 a 20 h. de lunes a viernes no festivos en la ciudad de Barcelona.

4.2. Obligaciones del contratista

- a) El contratista tendrá la obligación de tener preparado el servicio en un plazo máximo de nueve (9) días hábiles des del inicio del contrato, con todos los parámetros relativos a los apartados 2.3 y 2.4 de este pliego.
- b) En caso de un cambio de interlocutor, el contratista deberá comunicar los nuevos datos con una antelación de 24 horas y el nuevo interlocutor designado asumirá la información de la herramienta desde el primer día que desarrolle las funciones, para que el cambio no suponga ninguna perturbación en el funcionamiento del servicio.
- c) El contratista deberá garantizar la disponibilidad del servicio durante las 24 horas y los 365 días del año durante el periodo de vigencia del contrato. En los casos en que deba procederse a la realización de tareas periódicas de mantenimiento, actualizaciones o mejoras en los equipos, software o infraestructuras, o de cualquier otro elemento, deberá proceder a su planificación, paliando en la medida que sea posible, los cortes en el servicio. Los trabajos programados se ejecutarán en la ventana de tiempo que menos perjuicio cause al usuario final del servicio, y en todos los casos, deberá ser autorizada por el GPS.
- d) Las actuaciones programadas se deberán notificar al GPS con un mínimo de 2 días laborables de antelación (De lunes a viernes no festivos en la ciudad de Barcelona). Este requisito de notificación no será aplicable cuando el objetivo de la actuación sea resolver una incidencia urgente o de carácter crítico (cuando se produzca una pérdida o se observe un riesgo de pérdida total del servicio).
- e) El contratista realizará la formación sobre las herramientas facilitadas al equipo responsable de gestionar la herramienta de la Diba. Esta formación tendrá una duración mínima de 7 horas.
- f) En caso de modificaciones substanciales de la herramienta durante la vigencia del contrato, el contratista garantizará la formación del personal de la Diba responsable de la gestión de la herramienta. La duración de la formación la establecerá el GPS en función de la complejidad de los cambios implementados.
- g) Las reuniones, sesiones de trabajo y la formación se realizarán en las dependencias de la Diputación de Barcelona y/u online. En todos los casos, los desplazamientos del proveedor estarán incluidos en el precio del contrato.

Àrea de Presidència

Gabinete de Prevención y Seguridad

4.3. Gestión y resolución de les incidencias

La empresa contratista deberá resolver cualquier error de funcionamiento del servicio contratado.

Una incidencia se considerará que está resuelta si tiene el visto bueno funcional y técnico del GPS. En caso contrario, será devuelta a la empresa contratista acumulando el tiempo de resolución.

Se establecen 3 categorías de incidencias y sus correspondientes tiempos de resolución (los tiempos son siempre dentro del horario de servicio):

Tipos de incidencia	Tiempo máximo de resolución	Descripción
<i>Crítica</i>	4 horas	<p>Incidencias que supongan no acceder al servicio o afecten de manera global a todo el sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> – La plataforma muestra correctamente la lista de resultados de las búsquedas, pero no se puede ver el contenido de los “clippings” correctamente. – En la pantalla de inicio los tuits no se despliegan y no se ve su contenido
<i>Urgente</i>	1 día hábil	<p>Incidencias que supongan la parada de alguna de las funcionalidades básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> – No recibir alguna de las publicaciones importantes de las que se hacen búsquedas. – Búsquedas incorrectas y/o no relacionadas con las palabras clave. – Excesiva lentitud en cargar los resultados de una búsqueda de palabras clave de máximo tres (3) días: >10 segundos. – Mal funcionamiento de la opción del “sentimiento” en las búsquedas – Petición del GPS de incorporación de una palabra clave por búsqueda no resuelta.
<i>Importante</i>	7 días hábiles	<p>Incidencias que afecten a una funcionalidad con impacto limitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> – La plataforma no detecta correctamente el idioma de los clippings (catalán y castellano) y se recibe información en otros idiomas

A efectos de comunicación y contabilización del tiempo asignado como máximo para resolución de las incidencias, el GPS formalizará la comunicación a través del envío de un correo electrónico a la persona designada como interlocutor.

5. Sistema de seguimiento de la calidad

El GPS tiene establecido un sistema de evaluación del contratista y del personal designado para supervisar la calidad del contrato, a través de recursos propios y/o mediante empresas externas contratadas a tal efecto.

Se valorará la realización del servicio y las personas que lo realizan para velar por el control de la calidad, mediante una reunión semestral, en la que se valorarán los siguientes aspectos:

- Errores de funcionamiento del servicio contratado.
- Nivel de atención del servicio de soporte técnico.
- Disponibilidad del servicio durante las 24 horas y los 365 días del año.
- Planificación y ejecución de las tareas periódicas de mantenimiento, actualizaciones o mejoras de la plataforma, o de cualquier otro elemento.

Metadades del document

Núm. expedient	2019/0017166
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Pliego de prescripciones técnicas aplicables al contrato de Servicios relativo al Servicio de búsqueda de la información pública a internet relacionada con la Diputación de Barcelona

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Juan Miguel Capell Manzanares (SIG)	Signa	25/10/2021 10:51

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
17db50ac4cfa72f4ec9c	https://seuelectronica.diba.cat	

