

Codi de verificació	 044Y591O00692B2T04B3
Procediment: N488 Contractació de serveis	
Expedient: 20945/2023	Document: 373681/2023

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE GESTIÓ, ACTUALITZACIÓ, CREACIÓ DE CONTINGUTS I POSICIONAMENT DE LA PÀGINA WEB DE L'ÀREA DE TURISME DE SANT CUGAT DEL VALLÈS

1. Objecte del contracte

De conformitat amb el que estableix el Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, el municipi té competències en matèria de gestió i administració d'instal·lacions culturals, turisme i patrimoni historicoartístic.

L'Oficina de Turisme de Sant Cugat és de gestió municipal i s'ocupa de la dinamització turística de la ciutat. La seva oficina està ubicada al Portal Major del Monestir i compta amb un punt informatiu a Mercantic.

Per tal d'adaptar la promoció i les estratègies de màrqueting turístic de la ciutat al comportament de consum del turista actual, un client hiperconnectat que utilitza Internet en totes les fases del cicle del viatge, incloent-hi un ús massiu durant el viatge, mitjançant dispositius mòbils, es considera fonamental treballar per tal d'incrementar el coneixement, la notorietat, la reputació i el posicionament de la marca turística de Sant Cugat, i la seva finestra digital a internet mitjançant el web visitsantcugat.cat.

L'objecte del present contracte és el servei de gestió, actualització, creació de continguts i posicionament SEO de la pàgina web visitsantcugat.cat.

2. Característiques tècniques dels serveis o prestacions

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

2.1. Característiques generals dels serveis o prestacions

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

- a. Per a l'execució del contracte l'adjudicatari haurà de prestar els serveis que consten en aquests plecs.
- b. Tots els serveis seran executats i lliurats a l'Ajuntament totalment finalitzats i aptes per a la seva utilització, preferentment per mitjans digitals.

- c. Totes les inversions necessàries en les ubicacions (permisos, sol·licituds, etc.) com en equipament (actualitzacions de les versions del programari, ampliacions, etc.) aniran a càrrec de l'adjudicatari.
- d. Totes les dades a les quals l'adjudicatari/ària tingui accés es consideren estrictament confidencials. Queda totalment prohibit l'ús i tractament d'aquestes sense l'autorització per escrit de l'Ajuntament.
- e. L'empresa adjudicatària nomenarà un coordinador que serà l'interlocutor vàlid davant del responsable del contracte establert per l'Ajuntament.
- f. L'empresa adjudicatària podrà fer ús dels fitxers, imatges i vídeos que l'àrea de turisme de l'Ajuntament de Sant Cugat els faciliti, només i exclusivament per a les finalitats exposades en l'objecte i les funcions de la present licitació.
- g. L'empresa adjudicatària es compromet a complir les obligacions legals en matèria de protecció de dades, drets d'autor i drets d'imatge, honor i intimitat personal i familiar. Aquesta assumirà en exclusiva les responsabilitats que es derivessin de l'incompliment d'aquestes normes, eximint-ne a l'Ajuntament de Sant Cugat.
- h. L'empresa adjudicatària s'haurà de fer càrrec de les traduccions i revisions dels nous continguts que s'hagin de pujar al web (català, castellà, anglès i francès)
- i. L'empresa adjudicatària haurà de disposar i mantenir els mitjans personals amb l'experiència i la formació adequades, i materials suficients per garantir la correcta execució del contracte, durant tota la seva vigència. Això implica que els dies que el/la responsable designat/da per l'empresa adjudicatària no pugui oferir els seus serveis professionals (vacances, dies de descans, baixa, permís...) l'empresa adjudicatària haurà de designar una altra persona de similar vàlua professional i experiència per realitzar el servei contractat.
- j. La titularitat dels dominis seran de l'Ajuntament de Sant Cugat. Els canvis, altes, baixes, claus de dominis, comptes, etc. hauran de ser prèviament autoritzats per l'ajuntament.
- k. L'empresa adjudicatària es compromet a complir les obligacions legals en matèria de protecció de dades, drets d'autor i drets d'imatge, honor i intimitat personal i familiar i assumirà en exclusiva les responsabilitats que es derivessin de l'incompliment d'aquestes normes, eximint-ne a l'ajuntament.
- l. Cal que l'empresa adjudicatària identifiqui oportunitats comunicatives, inclosa l'adaptabilitat i noves funcionalitats que es puguin generar fruit de canvi de tendències de consum de la informació online.
- m. Els drets sobre els textos, gràfics, imatges fixes, vídeos o altres continguts elaborats pel/per la responsable i executor/a del servei i difosos en execució del contracte, correspondran en exclusiva a l'Ajuntament de Sant Cugat.

n. A la finalització del contracte l'empresa adjudicatària està obligada a deixar d'utilitzar i comunicar a l'Ajuntament de Sant Cugat els identificadors o altres recursos d'administrador o gestor dels dominis que hagi administrat, així com, a facilitar al nou adjudicatari resultant d'una nova licitació si és el cas, les eines els recursos necessaris per al seguiment del servei.

Tanmateix, es sol·licita el compromís d'assistència a reunions presencials o *online*, a jornades o reunions, organitzades per tercers en l'àmbit de Barcelona província, en representació o acompanyament de l'Ajuntament de Sant Cugat, relacionades amb possibles col·laboracions o millores del trànsit i posicionament del web, sempre que el tècnic de turisme ho requereixi.

Es justifica per la necessitat que té l'àrea de turisme en determinades ocasions, on es requereix la presència de personal amb coneixements informàtics, en reunions organitzades per a tercers, i que els mateixos tècnics de l'àrea no disposen.

Es requereix que i l'empresa es comprometi a realitzar un informe de posicionament analitzant l'estat de posicionament del web i el lliurament d'una proposta de millores a partir de l'anàlisi i la diagnosi elaborades.

Aquest document s'haurà de presentar durant els dos primers mesos de contracte.

2.2. Característiques específiques dels serveis o prestacions

Tot seguit es descriuen les competències i funcions a realitzar per part de l'empresa adjudicatària:

- a. Allotjament del web
- b. Manteniment i actualitzacions tècniques del web i del blog
- c. Sistemes de reserva i venda
- d. Microsoft Power BI
- e. Accions de comunicació i actualització dels continguts del web
- f. Posicionament SEO
- g. Anàlisi web

Actualment, el web és una de les principals eines de comunicació i promoció de l'àrea de turisme de l'Ajuntament de Sant Cugat i, per tant, el seu manteniment és bàsic per poder oferir una informació adequada i de qualitat als potencials visitants i és clau per l'èxit de qualsevol projecte web.

És un element clau, important a l'hora de posicionar la destinació, fomentar la comercialització de diversos serveis turístics i donar visibilitat a diferents empreses i serveis turístics locals. Alhora permet ser present en les diferents fases del cicle de compra del turista per, incidint en les fases de reconeixement de marca i generació d'interès, influir en la decisió de la compra i aconseguir que sigui un dels principals creadors de continguts de la destinació. En aquest sentit, cal tenir present que el manteniment web és imprescindible per a difondre i preservar una bona imatge de la destinació i que generi credibilitat; per tant, sempre ha d'estar actualitzada amb continguts de qualitat i fidedignes, connectada amb les noves tecnologies i ben posicionada, atenint-se a la nova conceptualització de web, on les pàgines han de deixar de ser estàtiques, per esdevenir vives, amb una constant actualització de novetats, notícies,

etc. i ha de tenir present en tot moment les actualitzacions lligades a canvis legislatius que puguin afectar a les pàgines web o generar problemes de seguretat.

L'adjudicatari haurà de donar servei d'actualització constant dels *plugins* i plantilles de Wordpress del web, amb la possibilitat de poder fer modificacions en el disseny i desenvolupament de noves funcionalitats, si s'escau.

Alguns dels *plugins* i plantilles actuals que el web disposa o necessita incloure són:

1 Themes premium, amb diferents adaptacions, Yoast SEO, WPML Multilingual CMS, Wpforms, Slider Revolution, etc. i caldria incloure algun de nou com ara: Timeline Express Pro, Wordfence Security i Joinchat per a whatsapp i l'aplicatiu Power BI.

Així doncs, l'adjudicatari es farà càrrec de qualsevol actuació necessària, tant si és correctiva, preventiva o evolutiva, per tal de mantenir el servei en les òptimes condicions de funcionament i rendiment, de conformitat amb l'establert en aquest plec.

Tanmateix, es sol·licita la pujada de nous continguts, a més també s'ha de comptar amb el manteniment pel que fa al SEO, que ens permetrà posicionar la pàgina web en els principals cercadors com Google, generant trànsit qualificat al web. Sense oblidar-nos de la part d'anàlisi per tal de poder treure el màxim profit de la pàgina web.

Es sol·licita el compromís d'assistència a reunions presencials o *online*, a jornades o reunions, organitzades per tercers en l'àmbit de Barcelona província, en representació o acompanyament de l'Ajuntament de Sant Cugat, relacionades amb possibles col·laboracions o millores del trànsit i posicionament del web, sempre que el tècnic de turisme ho requereixi.

Descripció dels serveis:

a. Allotjament del web

L'adjudicatària haurà de fer-se càrrec de l'allotjament del web en un servidor dins la UE.

Actualment, el web està allotjat en un servidor especialitzat en Wordpress, Wetopi, amb les següents característiques:

- 5 Power Units
- 2.5 GB Memòria
- 10 GB Emmagatzemament
- 40 K visites/mes
- nginx php-fpm optimitzat per a WordPress
- Transferència de dades il·limitada

El servei de *hosting* a més de reunir les característiques mínimes anteriors, també serà requisit indispensable que compleixi tots els punts següents relatius a la seguretat:

- TLS 1.2 Protocol Seguretat
- Instal·lació de Certificat SHA 256 (proporcionat per l'Ajuntament)
- Linux A+ o Windows A (Test: <https://www.ssllabs.com/ssltest/>)

b. Manteniment i actualitzacions del web i del blog

El manteniment web és tan important com el disseny o la creació d'un web, ja per una bona experiència d'usuari, s'han de garantir el funcionament de tots els enllaços, el temps de càrrega, etc.

L'empresa adjudicatària facilitarà el suport tècnic de solució d'incidències, monitoratge del web, actualitzacions segures del CMS WORDPRESS i *plugins*, optimització setmanal del lloc (bases de dades, esborrat dels *spams* i d'esborranys), còpia de seguretat regular i un informe mensual de tasques.

- Diagnosi, recepció d'incidències del funcionament del web i resolució d'aquestes
- Manteniment i actualitzacions del web visitsantcugat.cat i el redireccionament de monestirdesantcugat.cat, pel qual es requereixen coneixements de Wordpress
- Actualització dels menús, composició de seccions
- Desenvolupament de noves funcionalitats del web de la ciutat i perfeccionament de les existents, si es considera necessari. Inclou la millora d'alguns dels tipus de continguts ja existents per incorporar noves necessitats o corregir carències detectades durant l'ús actual
- Gestió d'incidències com ara solució d'errors i altres problemes com trencaments d'enllaços, redireccionaments, etc.
- Aplicació de les mesures de seguretat necessàries per garantir el tractament de dades de caràcter personal que es tractin
- Monitoratge i millora de la seguretat del web
- Optimització del temps de càrrega del web
- Recuperació de pèrdues de continguts del web
- Ampliació de portfolis del web

L'empresa adjudicatària monitorarà l'estat del web, revisarà els registres d'error del sistema així com l'existència de vulnerabilitats del programari que puguin afectar la seguretat del portal i el seu correcte funcionament, eliminarà els punts febles i possibles esquerdes per on puguin entrar amenaces o atacs informàtics, analitzarà les incidències tant si són detectades per l'empresa adjudicatària com reportades des de l'ajuntament, proposarà solucions, farà les proves pertinents, les implementarà i, finalment, en farà el desplegament a l'entorn productiu.

L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir actualitzat (mínim cada 2 mesos): la seguretat, la versió de WordPress i les extensions o *plugins* instal·lats al web, tant si són de pagament com si són gratuïts.

b.1 Temps de resposta, diagnòstic i resolució d'incidències

Els requeriments sobre Gestió d'Incidències i Peticions son sobre: "Temps de Resposta" i sobre "Temps de Resolució".

Les prestacions de servei de manteniment seran les següents quant a les incidències:

Gestió incidències	Temps de resposta	Temps de resolució
Incidència CRÍTICA: El sistema o una de les funcionalitats bàsiques no funciona. Implica aturada del funcionament del portal web.	30 minuts a 2 hores	32 - 8 hores
Incidència GREU: El sistema o alguna de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix l'operativa normal del portal web.	12 - 8 hores	3 - 12 hores
Incidència LLEU: El sistema o alguna de les seves funcionalitats té una incidència normal que no impedeix l'operativa normal del portal web	4 - 16 hores	4 - 24 hores

Temps de resposta: Temps transcorregut d'ençà que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

Temps de resolució: Temps transcorregut d'ençà que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

Si l'adjudicatari/ària incompleix com a mínim tres incidències greus, es rescindirà el contracte.

c. Sistema de reserves i venda

c.1 Sistema de reserves online

Actualment, el web visitsantcugat.cat disposa d'una eina de reserves online *Turitop*, integrada al web, que permet la venda d'entrades per esdeveniments culturals, visites guiades, etc. que s'organitzen des de diferents àrees de l'ajuntament.

Per tant, l'empresa adjudicatària haurà de donar continuïtat a aquesta eina, o si, per contra, considera millor integrar un nou sistema de reserves, a més d'haver de ser consensuat amb els responsables de l'àrea de turisme de l'Ajuntament, aquest hauria de garantir:

- Creació de múltiples productes.
- Quotes (cupos), horaris i tarifes diferenciades segons producte.
- Calendari integrat.
- *Widget* o integració amb Wordpress i altres CMS.
- Sistema de pagament *online*, amb integració amb sistemes bancaris, Stripe, Paypal, Bizum, etc.
- Panell de control centralitzat.
- Emails personalitzats.
- Bons regal / Gratuïtats / Codis de descompte.
- Integració amb Google Analytics.
- Gestió de reserves directes (missatgeria amb clients).
- Automatització d'emails post reserva, previ a la reserva i post visita.
- Gestió centralitzada de Web + Canals de distribució.
- Obertura / tancament de vendes a distribuïdors i agències.
- Plataforma multi idioma (CA,ES,FR, EN).
- Generació de codis de validació (QR o altres).
- APP per escanejar codis propis.
- Llistats d'assistents per esdeveniment, data, etc.

c.2 Channel Manager

El mateix *Turitop* inclou el seu *Channel manager*, per tal de garantir una correcta distribució i gestió dels productes als diferents canals utilitzats per comercialitzar els productes i serveis que l'oficina de turisme posa a la venda. És per això que el supòsit que l'adjudicatari proposi, i sigui acceptada, una altra plataforma de venda *online*, aquest haurà de proveir d'un sistema de *Channel manager* que permeti:

- Integració amb OTAS i distribuïdors.
- API de connexió.
- Integració amb Google Things To Do.
- Analítica
- Calendari integrat i vinculat amb *Widget* web.
- APP per escanejar codis propis.

Actualment, els productes estan a Atrápalo, Civitatis, GetYourGuide, i Tiquets. L'adjudicatari serà el responsable de mantenir el contacte amb aquestes OTA i ampliar-lo a d'altres si és possible.

d. Power BI

Es tracta d'un sistema que integra diferents fonts d'informació que permeten tenir un coneixement precís de l'activitat turística del municipi, amb especial èmfasi en els eixos estratègics de cultura, natura y sostenibilitat.

L'adjudicatari haurà de fer-se càrrec del cost de la llicència pro, instal·lar, mantenir i actualitzar el *plugin* al web.

e. Accions de comunicació i actualització dels continguts del web

L'empresa adjudicatària serà la responsable de gestionar i mantenir els continguts automatitzats i/o manuals a publicar en aquests portals esmentats amb anterioritat del web visitsantcugat.cat i monestirsantcugat.cat.

L'adjudicatari anualment facilitarà la solució d'incidències en el disseny i actualitzarà els continguts dels textos, fotografies, imatges i vídeos del web en els 4 idiomes i les plataformes comercials *online* com a mínim en català, castellà, francès i anglès.

e.1. Apartat novetats/post/blogs del portal visitsantcugat.cat

L'adjudicatari serà el responsable de la renovació de continguts, composició d'articles i notícies amb text, fotografies i documents, incloent-los a la portada i a les diferents seccions. Haurà de generar cada any un mínim d'articles en format post amb un mínim de 800 paraules, seguint una estratègia de nínxol amb les paraules clau, posicionament i discurs de la ciutat.

Els articles sempre es publiquen en dos idiomes (català i castellà) i se n'escullen uns que es tradueixen a l'anglès i francès, tenint en compte els informes d'oportunitat de SEO.

En nombre total de posts es distribueixen:

Català: 14 post / any
Castellà: 14 post / any
Anglès : 4 posts / any
Francès: 4 posts / any

Les traduccions i revisions lingüístiques aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Els post en català, i castellà s'hauran de redactar segons estratègia de comunicació online requerit, guió d'estil i planificació editorial (és necessari contemplar la confecció de l'estratègia SEO en català i castellà), la redacció de continguts (a partir d'informació base aportada per l'Ajuntament de Sant Cugat), optimització SEO i pujada del post a la plataforma (inclou pujada d'imatges, *links*, negretes i text alt imatges).

Els temes dels articles seran proposats per l'empresa segons l'estratègia de màrqueting *online* i validats pel tècnic municipal.

La proposta dels post, definirà la línia editorial, la planificació de continguts i idiomes d'acord amb els següents ítems:

- Especificar la temàtica, prioritzar continguts atemporals i estratègics.
- Formats que han de complementar el post: imatges i vídeos.
- Freqüència de publicació: un post al bloc cada mes en català i en castellà. La resta d'idiomes a distribuir en el calendari segons estratègia.
- Els posts a realitzar en anglès i francès, seran de continguts d'interès per aquests mercats

Aquesta proposta es lliurarà al tècnic municipal que validarà les principals línies de contingut, i el calendari d'execució.

e.2. Apartat "Rutes urbanes al teu aire"

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el manteniment dels continguts i la seva actualització al WebApp Natura Local, de la qual el web visitsantcugat.cat n'estira els continguts de l'apartat "Rutes urbanes al teu aire", des que l'any 2014, amb l'objectiu de promoure el recurs natural del Parc de Collserola i poder atraure nous visitants al municipi, es va creure convenient crear i dinamitzar aquest apartat al web.

Es va optar per aquesta solució, ja que l'empresa també disposa d'una pàgina web i una APP de divulgació de rutes naturals i urbanes de diferents municipis de Catalunya, entre una gran comunitat d'usuaris interessats en el senderisme, i resultant ser un producte tecnològic amb un cost baix respecte el rendiment que ens ofereix.

Dins l'apartat de Sant Cugat, s'hi poden descarregar 5 rutes que porten als usuaris a diferents espais emblemàtics de la ciutat i el Parc Natural de la Serra de Collserola per mitjà d'una eina d'autoguiatge per a *smartphones* personalitzada pel municipi i que permet seguir itineraris i accedir a informacions dels diferents punts d'interès.

L'històric de les descàrregues de l'App són les següents:

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
7.544	13.122	14.576	15.305	15.724	20.247	21.441

El manteniment dels continguts a aquesta plataforma té com a objectiu garantir l'estabilitat, funcionalitat i sostenibilitat del projecte, ja que contribueix a la promoció del senderisme al municipi entre la seva comunitat de més de 40.000 usuaris.

f. Posicionament SEO

Realització de totes les accions necessàries que permetin una millora natural en els resultats de les cerques en els principals cercadors tant del web visitsantcugat.cat com de la redirecció de monestirdesantcugat.cat.

L'adjudicatari executarà les tasques per poder assegurar l'estabilitat dintre dels motors de cerques i d'altres millores que es vagin implementant a mesura que es detecta la seva necessitat en català i castellà.

Mitjançant les diferents tècniques SEO es vol escalar en la posició de recerca segons les paraules clau i aconseguir incrementar les visites orgàniques i la redirecció a pàgines de conversió.

Aquesta progressió es veurà en els informes mensuals que el licitador aportarà a l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

- Caldrà realitzar accions necessàries per optimitzar el propi web <https://visit.santcugat.cat/>, keywords, títols, subtítols, etc. (SEO on page)
- Caldrà dur a terme accions necessàries per aconseguir enllaços al web, així com aconseguir un bon CTR en els resultats del motor de cerca (SEO off page)

g. Anàlisi web:

L'empresa adjudicatària, haurà de revisar l'anàlisi web i traduir les dades de les vendes, canals i productes des del web en informes.

La informació es treballarà tant sobre el comportament de l'usuari, a nivell d'origen geogràfic, fluxes temporals, continguts més vistos, taxa d'abandonament, etc.

A partir de les dades de l'anàlisi web, s'establirà una estratègia *online* orientada a resultats, com és augmentar el nombre de visites, reduir el percentatge de rebot, augmentar el temps d'estada al web (actualment és de 1.14), augmentar el nombre de pàgines vistes, etc., mitjançant informes executius amb suggeriments, accions i millores a implementar per aconseguir els objectius proposats.

Cada mes l'adjudicatari/ària lliurarà un informe amb les següents dades del web [visitsantcugat.cat](https://seu.santcugat.cat/seu/validacio)

- Creació de filtres a petició de l'Ajuntament.
- Reports segons KPI's (indicadors claus d'acompliment) extrets de l'estratègia de màrqueting *online*.
- Creació d'objectius i configuració d'esdeveniments.
- Creació d'informes automàtics en Google Analytics amb enviament periòdic.
- Visites: De pagament, orgànics, sessions, fonts de tràfic, ubicacions, rebot, temps en el lloc, etc.
- Objectius compliments: de pagament, gratuïts, referències, ubicacions, tipus d'objectius, pàgines principals, etc.
- Objectius de redireccionament: de pagament, gratuïts, referències, ubicacions, tipus d'objectius, pàgines principals, etc.
- Enllaços amb els diferents productes de Google, en aquest cas Adwords.
- Dades referents al web i a la plataforma de vendes online, per poder incorporar als informes del SIT Sant Cugat. El tècnic de turisme facilitarà a l'adjudicatari quines són les dades a monitorar.

3. Divisió de lots

D'acord amb les característiques de l'objecte del contracte i de conformitat amb l'article 99 de la LCSP, no es divideix en lots, per la dificultat de la correcta execució de l'objecte del contracte i conseqüentment garantir la qualitat del servei. Per altra banda, tampoc hi ha prestacions suficientment diferenciades i d'una envergadura tal que aconsellin la divisió en lots

4. Equip tècnic requerit

L'empresa adjudicatària haurà de destinar els mitjans necessaris per a la realització dels serveis descrits als plecs. Es requereix que l'empresa adjudicatària disposi, com a mínim, dels següents perfils:

- **Director de projecte:** serà la persona que respondrà de la qualitat del servei davant l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

- **Tècnic Web:** Per tasques de programació, actualització, creació de noves funcionalitats, modificacions, reorganització i generació de continguts i tasques derivades.

Una mateixa persona no podrà ostentar més d'un perfil.

Caldrà acreditar l'experiència i els coneixements requerits per a cadascun dels perfils.

L'Ajuntament podrà requerir a l'empresa contractista, en qualsevol moment de l'execució del contracte, perquè acrediti els requisits establerts referents a l'equip tècnic.

Relació d'aplicacions i eines tecnològiques:

- Eines per la gestió de l'anàlisi i la mètrica
- Google Drive o similar
- Microsoft Power BI
- Survey Monkey o similar

5. Condicions especials d'execució

- L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un informe sobre l'estat de les accions i gestions que es realitzin amb relació a la contractació, previ al lliurament de cada factura.
- L'empresa adjudicatària haurà d'assistir a les reunions quinzenals de seguiment, que poden ser presencials i *online*, segons les necessitats tècniques
- Tots els continguts que es creïn han de seguir l'actual to i estil i han de respectar el manual corporatiu de l'àrea de turisme de l'Ajuntament de Sant Cugat (que es lliurarà a l'empresa adjudicatària).
- Seguir un llenguatge i comunicació basada en el respecte i plans de crisi reputacional quan sigui necessari. Comunicar qualsevol alteració d'aquests codis de comunicació a l'Ajuntament de Sant Cugat.
- Posar a disposició de l'Ajuntament un perfil tècnic en qualitat de director de projecte les funcions del qual seran assistir a cada responsable de projecte tant en la gestió tècnica com en el desenvolupament de les accions d'acord amb les expectatives en qualitat, abast i terminis.
- Respectar els drets de propietat intel·lectual i els drets de propietat industrial de tercers. Els continguts publicats hauran de disposar sempre de la corresponent llicència que permeti la seva utilització per part de tercers. En el cas de continguts compartits de les pròpies xarxes, sempre caldrà mencionar l'autor o propietari de les imatges/continguts.
- La propietat intel·lectual dels desenvolupaments de programari (si n'hi hagués), les seves possibles actualitzacions, la documentació generada i qualsevol altre producte resultant a l'empara de qualsevol dels lots, corresponen únicament a l'Ajuntament de Sant Cugat, amb exclusivitat a tots els efectes.
- Respectar el dret d'imatge de tercers persones, amb especial interès en la protecció dels menors.
- Complir amb les condicions que exigeixen les diferents plataformes digitals.
- Incloure les notes legals pertinents en els processos de captació de dades.
- No concórrer amb continguts d'altres administracions o utilitzar aquesta tasca per usos relacionats amb empreses o institucions similars.
- No malmetre la imatge de Sant Cugat i vetllar per tal que l'activitat turística de Sant Cugat no es vegi compromesa, no portant a terme cap activitat discriminatòria per raó de naixement, raça, sexe, religió i/o que malmeti la imatge institucional de Sant Cugat.

- Requisits mediambientals:
L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, té implantat un Sistema de Gestió integrat segons les Normes UNE-EN-ISO 14001 / UNE-EN-ISO 9001- i OSHAS 18001/07, que considera la Prevenció de Riscos, els Aspectes ambientals i els criteris de Qualitat de les activitats pròpies executades directament o externalitzades mitjançant empreses contractades. El Sistema de Gestió Integrat es pot consultar al web:
<https://www.santcugat.cat/files/651-14163-fitxer/Politica%20integrada%202017.pdf>

El contractista adoptarà les mesures oportunes per a l'estricta compliment de la legislació mediambiental vigent (comunitària, estatal, autonòmica i local) que siguin d'aplicació als serveis prestats.

El contractista es compromet a subministrar informació immediata a l'Ajuntament sobre qualsevol incident que es produeixi durant la prestació dels serveis.

En la presentació de la documentació s'emprarà l'ús de paper reciclat o en el seu detriment ecològic, lliure de clor, amb interlineat senzill o un espai i mig (no cal a doble espai) i impressió / còpia a doble cara. Els CD han d'estar dins de sobres de paper, evitant l'ús de caixes de plàstic.

6. Habilitació empresarial o professional exigible per a la realització de l'activitat o serveis

No s'exigeix

7. Acta d'inici de prestació del servei

Una vegada formalitzat el contracte en document administratiu, s'haurà d'estendre l'acta d'inici de prestació del servei, per triplicat exemplar, que serà signada pel legal representant de l'empresa i el responsable del contracte. Aquest haurà de remetre un dels exemplars a la Secció de Contractació i Compres per a la seva incorporació a l'expedient.

8. Documentació que el contractista ha de presentar periòdicament

Les empreses adjudicatàries hauran de presentar els informes i memòries dins dels terminis estipulats en el contracte; el responsable del contracte efectuarà l'examen de la documentació presentada, si estimés complides les prescripcions tècniques i restants condicions contractuals, proposarà que es porti a terme la seva recepció.

En el cas que estimés incomplides les prescripcions tècniques del contracte, donarà per escrit al contractista les instruccions precises i detallades amb la finalitat d'esmenar les faltes o defectes observats, fent constar en l'esmentat escrit el termini per efectuar les esmenes i les observacions que estimi oportunes.

En cas de reclamació per part del contractista respecte de les observacions formulades, el responsable del contracte l'eleva, amb el seu informe, a l'òrgan de contractació per a la seva resolució.

Si el contractista no reclama per escrit respecte a les observacions del responsable del contracte, s'entendrà la seva conformitat quedant obligat a corregir o esmenar els defectes detectats.

En serveis de prestació continuada, el plec de clàusules administratives podrà establir altres formes de constatar la correcta execució dels serveis prestats.

9. Recepció dels treballs i serveis

Quan la prestació s'ajusti a les condicions del contracte procedirà la seva recepció i s'estendrà l'acta corresponent que serà signada pel responsable del contracte i el representant legal del contractista.

Si la prestació no fos ajustada a les condicions necessàries per procedir a la seva recepció, es donaran per escrit, les instruccions oportunes al contractista a fi que esmeni els defectes observats i compleixi les seves obligacions en el termini que per això es fixi; no procedirà la recepció fins que les instruccions hagin estat complimentades, estenent-se llavors l'acta corresponent.

En serveis de prestació continuada, el plec de clàusules administratives podrà preveure altres formes de recepció.

L'acta de recepció serà estesa per triplicat exemplar, un dels quals serà incorporat a l'expedient de contractació.

10. Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a què es refereix l'art. 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatiu a: Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.

El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:

- a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
 - c) Qualsevol altre que l'Ajuntament consideri convenient o necessari.
3. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per l'Ajuntament en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar els documents a través de la mateixa plataforma.

11. Normativa sectorial aplicable

Per la naturalesa de les tasques que desenvolupa l'empresa proveïdora del servei caldrà que tingui coneixement i compleixi aplicant bones pràctiques en l'execució de la seva feina les lleis i reglaments següents:

- Llei Orgànica de Protecció de Dades 3/2018
- Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica de Protecció de Dades
- Llei de Serveis de la Societat de la Informació i el Comerç Electrònic
- Llei de Propietat Intel·lectual
- Llei de Marques

Així com els drets dels usuaris amb els que interactuarà:

- Protecció dels drets a la intimitat, privacitat, honor i la pròpia imatge
- Protecció de dades personals
- Protecció de la propietat intel·lectual i industrial
- Protecció de la seguretat de la informació

Dotzè. Documentació que facilita l'Ajuntament

Detall annexes si n'hi ha