

Referència: 2703/2023

Data: 10 / de novembre / 2023

Assumpte: PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER LA DIGITALITZACIÓ DE L'OFICINA DE TURISME MITJANÇANT UNA PLATAFORMA DE TURISME INTEL·LIGENT

1. OBJECTE

El present contracte té per objecte la contractació del subministre, instal·lació, desenvolupament i manteniment d'una plataforma de turisme intel·ligent, per millorar l'atenció al turista/visitant en destí de forma intel·ligent. Establir les condicions tècnico-econòmiques que han de regir l'adjudicació del projecte per a la digitalització de l'Oficina Municipal de Turisme de Creixell, així com per la transformació digital al complet de l'organització turística del municipi.

Una oficina de turisme no és només un recinte físic on informar a un visitant, és qualsevol canal on un turista pugui interactuar amb el destí, pel que l'oficina haurà de ser capaç de donar resposta i personalitzar al viatger en totes les etapes del seu viatge. Per això serà necessari comptar amb una plataforma de turisme intel·ligent capaç de gestionar els diferents canals i gestionar diferents dispositius per expandir l'acció de l'oficina quan tanqui o en les oficines per a impactar als turistes.

Es tracta doncs, d'utilitzar les noves tecnologies per a impulsar el turisme i el coneixement de l'entorn local, per mitjà de dispositius que impactin a l'usuari en les millors zones del municipi, per a fer arribar els missatges municipals, així com totes les gestions del dia a dia en l'oficina per a conèixer millor als turistes que ens visiten mitjançant l'ús de tecnologies com la intel·ligència artificial.

Es realitzarà un bolcat dels punts més importants del municipi al sistema d'informació turística (SIT) així com un gestor per a recollir totes les interaccions dels turistes i poder enfocar l'oferta turística de Creixell al tipus de visitant per atraure'l i fidelitzar-lo.

Qualsevol menció d'aquest plec directament o indirectament a models, tipus o qualsevol altra referència que es pogués relacionar amb alguna patent o marca comercial registrada, s'haurà entendre feta amb la finalitat merament orientativa per tal de facilitar la descripció dels articles en qüestió. En cap cas, les esmentades referències podrà deduir-se la intenció de afavorir o descartar empreses o productes concrets.

2. REQUISITS GENERALS I MÍNIMS

2.1. GENERALS

En la present licitació s'hauran de complir es següents requisits generals:



- Els treballs a desenvolupar per l'adjudicatari es consideren «clau en mà», pel que aquest haurà de subministrar tots els elements hardware, software, accessoris i materials que siguin necessaris, així com el personal tècnic adequat.

- Tots els entregables, solucions i demès elements que formen part del present plec, hauran d'estar alineats amb la identitat visual de la iniciativa.

- Els complementos que s'implantin hauran d'estar disponibles 24 hores al dia durant 365 dies a l'any.

- Es requerirà l'ús de la intel·ligència digital més avançada en el moment actual, com GPT o similar, per donar resposta als turistes que no passin per l'oficina de turisme i vulguin interactuar per mitjà de la pàgina web, així com ajudar a l'etiquetat dels recursos per a poder adaptar el viatge als visitants que ens visitin.

- Tots els suports podran ser accessibles grau AA incloent diferents opcions de visualització i complir la Normativa Semàntica de Destins Turístics Intel·ligents UNE 178503:2019

2.2. MÍNIMS

Els requisits mínims que duran complir les empreses que proposin les seves ofertes són els establerts de forma detallada a la clàusula 2.2 requisits tècnics.

3. REQUISITS TÈCNICS

Aquest projecte contempla la digitalització de l'oficina de turisme de Creixell mitjançant l'ús d'una plataforma de turisme amb intel·ligència artificial formada pels següents mòduls segons les diferents etapes en les que una oficina interactua amb un viatger.

3.1 Plataforma de turisme i gestió d'oficines.

Amb la finalitat de conèixer al turista per a poder fidelitzar-lo en totes les etapes, es requereix una plataforma de turisme que no sols serveixi com Sistema d'informació turística on tenir tota la documentació de les oficines, fitxes, texts recursos activitats, proveïdors, pdfs, etc, sinó que a més pugui realitzar totes les funcions de les oficines de turisme de forma digitalitzada, així com dinamitzar el comerç local no només amb el turista sinó també amb el ciutadà.

A més, es realitzarà el bolcat dels diferents recursos, així com el seu etiquetat per la intel·ligència artificial per a personalitzar la informació segons l'usuari. Alguns paràmetres que podrà etiquetar seran:

- Tipus de turista al que va destinat: familiar, parella, MICE, amics, etc.
- Categoria de l'element: activitats, museus, parcs, etc.
- Tipus de comerç i filtrat per etiquetes (import, accessibilitat, etc).



- Duració de la visita per temps.
- Etiquetes a crear pels tècnics per a poder personalitzar més l'experiència.

La plataforma no només servirà per a gestionar les oficines de turisme, sinó que permetrà exportar el contingut als diferents canals de l'ajuntament per a contacte amb el turista des del portal web, xarxes socials o dispositius en exterior, amb la finalitat de poder obtenir dades de qui visita Creixell i que l'interessa.

El gestor de continguts permetrà previsualitzar en tot moment els bolcats i disseny dels diferents suports on es mostri la informació (web, mòbil, i dispositius verticals i horitzontals), per a que el tècnic de turisme pugui tenir en tot moment control de la informació que el turista visualitza, i poder fer modificacions sense necessitat d'un programador informàtic.

La plataforma gestionarà les tres etapes de contacte del turista amb l'oficina de turisme, fent servir diferents funcionalitats segons el moment del contacte, set mòduls dividits en tres àries.

1- Gestió dels dispositius i gestió individual dels mateixos:

- En tot moment es podran gestionar els dispositius. La gestió de la informació podrà ser comú en tots ells o individual per cada un, o en el seu defecte, part de dades comunes i altres individuals, cada contingut creat es gestiona la seva visualització de manera independent.
- Per a facilitar la seva gestió, es poden crear agrupacions de dispositius. Des de la plataforma es podrà crear/editar totes les agrupacions sense límit.

2- Mòdul creació de dades: Des de la plataforma es podrà:

- Gestió de continguts/dades existents.
- Creació, gestió i tractament de permisos d'usuari.
- La plataforma permetrà la creació de nous usuaris il·limitats, gestionats per l'administrador de la plataforma, qui podrà verificar, activar o desactivar en tot moment cada un dels usuaris que precisi. D'aquesta manera s'assegura un correcte funcionament i control total sobre els continguts a mostrar en els dispositius. La plataforma seguirà la següent estructura:

- Super Administrador
- Continguts
- Empreses privades
- Altres.

L'administrador podrà gestionar els següents permisos per a cada un dels usuaris de

manera individual: crear/eliminar/modificar/llegir cada un dels continguts creats.

3- Gestió d'usuaris que s'hagin registrat mitjançant el «login» en els terminals:

- Gestions a realitzar en ells:

--- Edició, eliminació, autenticació, Supervisió.

3.1.1. Requisits Plataforma de turisme

Allotjament, arquitectura i domini

a) El CMS desenvolupat per l'empresa adjudicatària haurà de comptar amb un PHP, i haurà de possibilitar la connexió amb plataformes de SQL per a la gestió de les bases de dades, HTML5 i CSS'. Aquest HTML5 i CSS haurà d'estar al costat del client, mitjançant el quals, gràcies a una intranet, pugui continuar accedint a la plataforma sent capaç de fer-la créixer segons les seves necessitats sense límits, objeccions o vulnerabilitats, i no afectant a la propietat intel·lectual de l'Ajuntament. Això es realitzarà gràcies a, per exemple, l'arquitectura MVC, proporcionant major seguretat i major estandardització del codi generat.

b) Base de dades: serà un gestor de dades relacional en llenguatge MySQL i comunicació per fils per a poder realitzar integracions amb software d'externs o base de dades externes i /o combinacions de camps no comuns.

c) «Hosting» del lloc web durant l'execució del contracte. Serà del tipus servidor dedicat (físic o en «cloud») sent en territori espanyol.

d) El contingut exposat en la pàgina web haurà de complir en tot moment amb la Norma UNE 178503:2019. Destins turístics intel·ligents. Semàntica aplicada al turisme (Associació Espanyola de Normalització, 2019).

Maquetació i programació

a) Creació de nou contingut mitjançant Llenguatges com BHTML5 i CSS., tenint en compte el disseny adaptatiu per la seva correcta visualització en diferents dispositius («responsive»).

b) Implementació de «plugins» realitzats en JavaScript per a millorar la seva funcionalitat i aspecte visual.

c) Implementació de l'ús de «webservices» en SOAP i JSON per a l'intercanvi d'informació entre diferents plataformes i webs, tant externes com internes.

d) Tots els continguts creats es podran geolocalitzar, s'enllaçaran automàticament amb els camps de Cartografia Digital disposats en l'aplicació per a poder mostrar informació de com arribar en els formats descrits: caminant o en cotxe.

e) Cartografia a fer servir: S'utilitzaran mapes de cartografia base basat en «Open Street Maps» o «Google Maps», determinat segons les funcionalitats finals demandades per l'ajuntament.



Característiques de la Plataforma

- a) L'eina permetrà fer recerques obertes en tots els metadades que acompanyin als continguts i també haurà de permetre filtrar per camps específics en cada un dels tipus de metadades definits.
- b) L'eina proporcionarà utilitats per a la manipulació, edició i transformació de imatges i vídeos: redimensionament, retall rotació, etc.
- c) L'eina publicarà els continguts mitjançant d' APIs que faciliten la seva visualització individual.
- d) L'eina ajustarà de manera automàtica els continguts en base als dispositiu des de on es consulti.
- e) L'eina permetrà treballar a diferents usuaris contra un repositori global i permetrà l'administració dels permisos sobre els propis continguts digitals i les seves agrupacions.

3.1.2. Mòduls de la plataforma.

A- Abans de l'arribada del viatger:

- «Chatbot» amb xarxes neuronals tipus una intel·ligència artificial com GPT o similar per a respondre qualsevol dubte de Creixell en 95 idiomes.
- Planificador de viatge amb intel·ligència artificial capaç de personalitzar l'estança segons el tipus de viatger, i interessos amb la finalitat d'enviar-li el seu viatge al mòbil i obtenir el seu registre.

B- Durant la visita del turista:

- Software integral gestió de l'oficina de turisme. On poder fer el bolcat i etiquetat de tots els recursos, comerços, activitats, esdeveniments així com el registre i enquestes de forma digital.
- Informador digital tècnics de turisme. Mòdul de personalització del viatge on poder mostrar els recursos i fer una guia a mida utilitzant els dispositius de l'oficina de turisme com pantalles per a veure els vídeos i continguts de Creixell.
- Monitorització dispositius i cartelleria digital. Poder gestionar el mateix contingut en els diferents suports així com la monitorització dels mateixos.

C- Després de l'arribada del turista:

- CRM turístic. Mòdul per a enviar campanyes automatitzades als turistes o la capacitat de crear campanyes segmentades.
- «Dashboard» intel·ligència turística. Panel on veure totes les estadístiques dels turistes en

els diferents canals online i físic.

3.1.2.1- CHATBOT AMB XARXES NEURONALS

Gràcies a les xarxes neuronals ara els chatbots amb GPT o similar ofereixen unes respostes molt més naturals i en diferents idiomes en segons. L'objectiu és tenir un assistent virtual que es pot inserir en els diferents canals de l'ajuntament per a donar respostes al turista. Aquestes són les característiques:

- Integració con ChatGPT o similar. El chatbot haurà de respondre de forma natural responent únicament amb contingut de fonts oficials aprovades per l'ajuntament.
- Personalització: el mòdul disposarà en la plataforma d'un apartat on poder personalitzar l'aparença (colors, logos, preguntes tipus, etc) i el comportament del mateix incloent la capacitat d'editar la base de les converses, donar-li un nom i personalitat.
- Les respostes seran sempre amb contingut de fonts oficials, mostrant l'enllaç del recurs per a poder ampliar la informació ja sigui en web o un arxiu.
- Suport multilingüe: el chatbot haurà de ser capaç de respondre al menys en 95 idiomes, tot i que el contingut no està traduït.
- Limitació missatges antispam. Es podrà limitar la quantitat de missatges que podrà realitzar l'usuari des d'una IP per temps.
- Estadístiques detallades: Disposarà d'un dashboard per veure les converses, així com les següents estadístiques per períodes i rangs de dates:
 1. Usuaris per hora, dies, setmana, mes i any.
 2. Missatges per dia, setmana, mes i any.
- Onmicanalitat: Permetrà la seva visualització tant per mòbils, desktop o suports tipus tablet permetent el seu ús amb els navegadors web més habituals: Firefox,Edge, Chrome, Safari i Opera, en qualsevol dels sistemes operatius Windows, MAC, Linux, Android o iOS.
- El temps de resposta instantani: estarà en un rang de 0,5 a 3 segons per a varis usuaris concurrents, responent amb un percentatge d'encert superior al 96%.
- Servei ticketing per a resolució d'incidències. La plataforma oferida haurà d'estar disponible per al seu ús 24 hores al dia durant tots els dies de l'any, garantint una disponibilitat del 98%.
- Una vegada finalitzat el contracte, l'adjudicatari connectarà l'api key de la intel·ligència artificial amb l'ajuntament per a poder continuar el servei.

3.1.2.2.- PLANIFICADOR DE VIATGE AMB INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL

Pels canals online de contacte amb el client, la plataforma permetrà als visitants poder personalitzar el seu viatge en base al tipus de visita i els interessos de la mateixa, generant de forma automatitzada una pla de viatge que el visitant pot editar per acabar de configurar la seva estança, com un «microsite» de la web de turisme però sols adaptat al seu viatge.

– El planificador permetrà generar una guia de viatge que filtri contingut segons:

a) Dies de la visita. Mostrant els recursos disponibles en aquelles dates com esdeveniments



i agenda.

b) Contingut relacionat amb el tipus de viatger:

- Tipus de turista: familiar, parella, amics, sénior, etc.
- Tipus d'interessos: museus, parcs, rutes, activitats en destí, esdeveniments, etc.
- Edat i nacionalitat.

- El planificador crearà un «timeline» per dies on es podran ordenar els continguts per hores, amb la possibilitat d'eliminar punts, o afegir nous punts per les categories seleccionades.
- Es podrà establir el punt d'inici i el punt final per dies, permetent per exemple seleccionar una dia la sortida de l'allotjament i altre de l'oficina de turisme.
- Una vegada establert el viatge es podrà afegir informació d'interès com planells, follets, contingut d'interès i enviar-lo tot al correu electrònic del turista.
- El turista podrà obrir en qualsevol dispositiu la ruta després de rebre-la en el seu correu electrònic i apuntar qualsevol indicació del viatge en el seu «quadern del viatge», accedint sense necessitat de «logearse», per a facilitar la interacció amb el visitant.
- El planificador serà omnicanal el que permetrà veure-ho en qualsevol suport, es podrà consultar també en Google Maps per a poder veure com arribar als diferents punts.

3.1.2.3 - SOFTWARE INTEGRAL GESTIÓ DE L'OFICINA DE TURISME

Un oficina de turisme actualment no es limita només a l'atenció i registre dels visitants que passen per les dependències municipals, sinó que ha de poder informar i obtenir el registre dels diferents canals de contacte, per això, des del mòdul de gestió es podran fer les diferents accions:

- Creació de tantes oficines com disposi el destí, així com canals on interactuar amb ells (web, RRSS).
- Cada oficina podrà crear la seva pròpia enquesta, registre i assignar contingut a les diferents pantalles, pcs i tauletes per informar als turistes.
- Cada oficina podrà ser administrada per diferents rols per editar, crear o eliminar .
- Sistema d'informació turística on poder guardar tots els recursos turístics en diferents formats i idiomes:
 - Inserció de vídeos 360, audioguies, realitat virtual, etc.
 - Cercador de recursos per informar a l'instant en el seu idioma.
- Gestió i monitorització de tots els equips audiovisuals de l'oficina, cartelleria quan l'oficina tanca, disseny del contingut adaptat segons el suport, monitors, tauletes, tòtems, tot centralitzat.

- Mòdul d'accessibilitat, per a connectar-se a bucles magnètics, impressores braille o adaptar els continguts a les diferents capacitats del turista.

- Gestió d' ERP amb l'estoc dels proveïdors, i les sortides i entrades de mercaderies.



- CRM per a obtenir totes les dades dels viatgers i enviar campanyes de fidelització.
- Dashboard panel intel·ligència i informes mensuals. Permet veure les tendències i peticions, així com el nivell de satisfacció en temps, així com l'opció d'exportar-lo com informes en pdf o exportar en CSV.

3.1.2.4 - INFORMADOR DIGITAL TÈCNICS DE TURISME

Actualment l'atenció es realitza amb material imprès, aquest mòdul te la funció de realitzar una atenció més immersiva del destí, basat en suports i mitjans digitals per a que el tècnic de turisme pugui informar, registrar i realitzar l'enquesta d'una forma més visual i àgil. Per això els tècnics faran servir un pc on configurar el pla de viatge del visitant, compartir-lo amb un monitor per a que el visitant visualitzi el viatge a realitzar i acabar d'indicar el seu nivell de satisfacció, per això el mòdul haurà de tenir les següents funcionalitats:

- Fer una ruta en temps real amb tot el que s'ha de fer.
 - a) Ensenyar els diferents recursos, activitats i esdeveniment amb els seus vídeos, descripcions per incloure-ho en el pla de viatge del visitant, cercador per anar afegint recursos.
 - b) Posar el punt d'inici, ja sigui des de l'oficina i el següent dia des de l'allotjament del turista per a que ho faci servir en el seu mòbil.
- Enviar-li informació personalitzada de tot el relacionat amb el destí.
 - a) Pdfs, texts o arxius que pugui veure després des del seu correu electrònic de forma online, sense necessitat de descarregar res, així podrà consultar-lo durant el seu viatge.
 - b) Quadern de viatge on incloure informació personalitzada, opció impressió arxius.
- Fer servir qualsevol dispositiu per impactar al turista. No només per al planificador si no per a qualsevol mòdul com el registre o l'enquesta.
- Tot el contingut disposarà d'un mode d'accessibilitat per adaptar-se a les diferents capacitats del visitant sota l'estàndard WAI, complint amb un nivell d'accessibilitat AA.

3.1.2.5 - MONITORITZACIÓ DISPOSITIUS I CARTELLERIA DIGITAL

Amb la finalitat de continuar donant informació quan l'oficina tanca, així com disposar de suports d'auto consulta en interior, la plataforma permetrà ple control sobre els diferents equips tant del contingut i visual dels mateixos, com del correcte funcionament.

Plataforma de visualització integrada dintre del CMS de gestió de continguts, Control i



monitorització: Programació de gestió per a tots els dispositius instal·lats, control de funcionament, testeig, seguiment i control d'informes generats des dels dispositius. Sistema d'alertes per a incidències i panel de configuració dels dispositius en remot en temps real.

- Accions que es podran realitzar:

-- Identificació dels dispositius:

- Número de sèrie del fabricant.
- Nom corporatiu determinat per l'ajuntament
- Localització
- Mac del dispositiu
- Inventari
- Altres que determini l'ajuntament

-- Configuracions del suports (en individual, agrupació o totalitat dels equips)

- Engegar/ tancar. Programació.
- Transferència d'arxius en temps real
- sistema de recepció d'informes d'incidències.

- Monitorització:

- ús de CPU7RAM dels dispositius
- Engegar/tancar: última interacció. Temps d'inactivitat
- Sistema d'incidències i estat de les mateixes. Visualització i comprovació de les mateixes, incidència oberta/tancada/ en procés.
- Històric d'incidències en els dispositius, així com realització de filtrat per pantalla individual.
- Reinici funcionament de l'equip si n'hi ha un tall de subministre elèctric o de dades.

Aquest software serà instal·lat en cada un dels dispositius i gestionat i monitoritzat des del gestor de continguts web per a unificar ambdues plataformes i facilitar els treballs dels tècnics de manteniment

Gestió de continguts il·lícits

L'administrador de la plataforma, podrà posar un sistema de verificació i autenticació dels continguts aportats/bolcats per altres usuaris per a garantir l'ús correcte de la informació bolcada en els dispositius, haurà de complir en tot moment l'Esquema nacional de Seguretat i Salut, permetent detectar per un sistema de traces tots els accessos a la plataforma i veure quines accions ha realitzat l'usuari, per a poder identificar qualsevol contingut il·lícit.

Realització de còpies de seguretat de forma setmanal per a poder recuperar en qualsevol moment la informació mostrada.

- Gestió Sistema Multimèdia de continguts de caràcter informatiu. S'inclou la possibilitat

d'incrustar/dividir la pantalla per a mostrar carrusels d'imatges, vídeos, informació corporativa: el temps/ notícies a través de RRSS... programació de graelles de continguts.

- Pantalla completa. Carrusel d'imatges i/o vídeos.
 - Configuracions possibles per a cartelleria a pantalla completa.
 - Programació temporal per cada imatge/vídeo a mostrar.
 - Sempre actiu:
 - Programació franja de mesos, dies, hores. Exemple campanya de Nadal.
 - Activar o desactivar i preconfigurar inici i fi de publicació.
- Personalització per equip, agrupació d'equip o totalitat d'equips.

Els dispositius adaptaran el contingut segons el tipus de ciutadà/turista que interactuï amb la pantalla, mostrant contingut segons el temps i interessos del mateix i creant rutes amb les activitats/comerços/ i elements a visitar de forma automatitzada.

Etiquetes:

Per personalitzar l'experiència del turista es podran personalitzar diferents tipus de categories i etiquetes per a filtrar per aquest continguts:

- a) Per tipus de contingut: cultural, museus, galeries, monuments, naturalesa, esportiu, parcs, instal·lacions esportives, oci i compres, teatres, zoològics, activitats, gastronomia, artesanía, experiències locals, restaurants, comerços, allotjaments, etc mostrats com urls externes
- b) Per tipus de visitant/ciutadà: Familiar, mil·lennial, informatiu, telèfons d'interès, temps, etc, llocs d'Instagram, etc.
- c) Per durada i rutes preestablertes: rutes per mig dia, un dia, 2 o 3 dies, rutes per centre històric, rutes llocs desconeguts, ruta oci local, visites guiades.
- d) Filtres pensats segons el dispositiu on es visualitzen: distància des del suport al punt d'interès, top punts d'interès mes visitats, punts d'interès oberts ara, matí, tarda, tot el dia, per realitzar alguna ruta temàtica.

3.1.2.6 CRM TURÍSTIC

Una vegada obtingut el registre del turista ja sigui des del planificador de la web, des de les oficines de turisme o els suports instal·lats, es guardarà en una base de dades privada de l'ajuntament. Acceptat el consentiment del turista se li enviarà de forma automatitzada la ruta i informació del registre en el seu idioma, així com campanyes promocionals de fidelització.

El mòdul tindrà les següents funcionalitats:

- a) Configuració campanyes automatitzades multi idioma després d'obtenir el seu correu electrònic:
 - Una vegada obtingut el registre CRM enviarà en l'idioma del turista la informació amb la guia del viatge per a poder veure'l en el seu ordinador o en el mòbil.
 - Es podran programar campanyes segons el registre del turista.
 - Enquestes de satisfacció



b) Campanyes promocionals i Newsletter:

- Creació de campanyes en diferents idiomes, on poder afegir contingut de la plataforma, imatges, vídeos, enllaços, etc, així com incloure adjunts com pdfs.

- Possibilitat d'enviar a tots o segmentar segons el registre dels turistes: procedència, tipus de viatger, interessos del viatge, edat, data de registre.

c) Estadístiques èxit de les campanyes. En el mòdul de dashboard es podran visualitzar les estadístiques relacionades amb l'enviament i obertura dels mateixos.

d) Compliment amb la LOPD, polítiques de privacitat i acceptació de comunicacions comercials, amb la possibilitat de que l'usuari en qualsevol moment pugui donar-se de baixa.

3.1.2.7. DASHBOARD INTEL·LIGÈNCIA TURÍSTICA

El panel d'intel·ligència ens mostrarà en temps real les peticions dels turistes que després es podran exportar com pdfs en informes o CSV/JSON per a altres plataformes de Smart Cities i mostrarà els següents apartats:

a) Tots les estadístiques es podran filtrar per: data i rang, origen del registre del visitant (web, oficines tòtems, etc.)

b) Mostrarà tots els registre del turista vinguin de la web, oficines de turisme, apps/Qrs i suports. Segons el canal d'on vinguin tenim 2 tipus de registre: registre dels canals no atesos (web/RRSS,tòtems), tipus de turista, interessos, procedència, edat, correu electrònic i nom.

Registre oficina de turisme: tota la informació dels canals no atesos, mes la ciutat i les preguntes que es realitzin en les oficines de turisme, com per exemple quants viatgen , on s'allotgen, etc.

c) Informació per categories i recursos del mes consultat: top 10/ top 20/ top 30: turista nacional, estranger i que els interessa.

d) Mapa de calor per on es mouen. Veure que recursos i rutes són les que consulten els visitants, per a poder prendre decisions sobre quines zones no estan sent dinamitzades.

e) Resultats d'enquestes de satisfacció dels diferents canals.

f) Taxa d'èxit de les campanyes del CRM i Newsletter.

g) Tots els informes es podran exportar en pdf o csv/json, i es podran filtrar per a veure'ls per dia, mes, any inclús per oficina o suport, per prendre decisions.

h) Les dades de la plataforma disposen de API i es podran connectar amb altres plataformes Smart City sent dades interoperables.

4. SUPORTS DIGITALS

Es disposarà d'un punt d'informació 24/7 per a que el turista disposi en tot moment, incloent el planificador per a que pugui preparar la seva pròpia ruta mitjançant intel·ligència artificial.

Suport sostenible que s'adapti al mobiliari i façanes exteriors, agilitzant la instal·lació i



estalviant fins un 30% en costos ja que s'eviten obres civils exteriors.

Constarà de pantalla tàctil de mínim 23 polsades, i disposarà d'una càmera opcional i ports de càrrega USB que permeten a l'usuari recarregar dispositius mòbils de forma gratuïta. Dissenyada per exteriors amb materials antivandàlics.

Característiques tècniques mínimes:

- Anclatge: orificis per fixar el dispositiu al seu suport.
- Sistema d'accés: els orificis només seran accessibles des de dintre fent que el dispositiu sigui impossible de desmuntar.
- Material antivandàlics
- Pintura
- Monitor de 23,6" : lluminositat: 2500 cd/m²; resolució: Full HD 1920x1080; contrast: 1200:1; temperatura de treball; 0° – 45°; sistema de protecció per incidències solars: angles visió mínim: 178°: sensor de brillantor.
- Vidre: Cristall temperat antivandàlic de 6mm, laminat 3+3.
- Sistema tàctil: panel multi-tàctil de 10 punts.
- Sensor de llum per ajustar la lluminositat de la pantalla segons les condicions lumíniques.
- Ordinador : processador Intel Core i3/8Gb RAM/SSD 128 Gb/Ethernet sistema d'arrancada automàtic.
- Refrigeració: Sistema de ventilació forçada amb filtrat exterior/interior.
- Càmera frontal: Càmera HD gran angular 16 MPX
- Protecció: Diferencial magneto-tèrmic , protecció: IP65/ davant impactes IK10
- Sistema de bateria SAI i UCR: Per evitat discs durs corromputs, evitar talls sobtats de corrent, Unitat de control remot + Switch/Router 4G interns.

5- EXECUCIÓ DEL CONTRACTE. ENTREGABLES

El termini d'execució del contracte en quant al subministre serà d'un mes i mig a comptar des de la formalització. S'haurà de presentar:

1- Gestió del Projecte:

- a- pla del projecte
- b- Cronograma
- c- informes periòdics de l'estat del projecte
- d- Memòria o informe de tancament del projecte

2- Disseny i desenvolupament del portal

- a- Document de disseny tècnic
- b- Document descripció del sistema (especificació de la solució tècnica proposada)
- c- Manual d'administració
- d- Manual d'usuari
- e- Manual d'estils
- f- Codi font resultant de la implantació, així com qualsevol actualització de versió o modificació que es produeixi durant la vigència del contracte.

3- Posada en marxa

- a- Documentació tècnica del projecte, incloent manuals de configuració i especificacions.



- b- Procediments de manteniment (actualitzacions, seguretat, etc) i operació.
- c- Procediments de còpies de seguretat.
- d- Pla de proves
- e- Capacitació detallada de l'ús de la plataforma
- f- Informes de les accions de formació realitzada (sessions, assistents, contingut, incidències, enquestes de satisfacció) a tots els usuaris.
- g- Documentació utilitzada en les sessions de capacitació.

S'entregaran el 30 de cada mes.

6- SUPORT I MANTENIMENT

L'empresa oferirà suport de primer nivell davant incidències amb qualsevol dels elements software o hardware de la solució aportada durant el temps que duri el manteniment del contracte. L'empresa haurà de garantir el manteniment de qualsevol dels components software inclosos en la solució contractada, davant situacions d'inestabilitat, corrupció o adaptació davant de canvis derivats d'actualitzacions software o hardware durant el termini del contracte de manteniment existent.

L'empresa haurà d'incloure en l'oferta un suport de manteniment de les solucions propietàries amb indicació expressa del temps cobert i cost de la seva renovació.

Tot l'equipament hardware inclòs en el projecte tindrà una garantia mínima de 3 anys. El contracte inclourà a més del subministre, llicència i manteniment durant el primer any, un any més de manteniment, prorrogable, si s'escau, 2 anys més, any a any. Començarà a comptar des de la signatura de l'acta de posada en marxa de la plataforma.

6.1. Formació. Condicions especials d'execució del contracte.

Indicades a la clàusula 18 del Plec Administratiu.

El regidor delegat de Turisme,

Jordi Llopart Senent.

Creixell, 17 de novembre de 2023

