

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT PER A L'EDICIÓ I ACTUALITZACIÓ DE CONTINGUTS DEL WEB DE LA DIRECCIÓ DE TURISME, I PER AL DISSENY, ELABORACIÓ I ACTUALITZACIÓ D'UN BUTLLETÍ PERIÒDIC DEL CONSELL DE TURISME I CIUTAT

1. CONTEXT I ANTECEDENTS

L'activitat turística té, des de fa dècades, un pes molt rellevant en l'economia de Barcelona. Prop de 30 milions estimats de visitants anuals (dades 2019) en una ciutat de poc més d'1,6 milions d'habitants dona idea de la gran capacitat d'atracció de la ciutat, alhora que mostra la dimensió de l'impacte que té l'economia del visitant, que representa al voltant del 14% del PIB i ocupa aproximadament més de 150.000 persones.

L'Ajuntament de Barcelona compta amb una Direcció encarregada de la gestió de les polítiques turístiques, en coordinació amb el Consorci Turisme de Barcelona, ens públic-privat que té encomanades les funcions de promoció turística i informació a les persones que visiten la ciutat.

Des del govern municipal, s'impulsen estratègies de gestió per millorar l'encaix de l'activitat turística a la ciutat, maximitzar-ne el retorn, promoure la seva sostenibilitat i afavorir una promoció orientada a servir els interessos de la ciutat, vinculant-la a d'altres sectors estratègics com la cultura, la gastronomia, el disseny, la ciència i tecnologia, o el turisme de negocis, que té també un pes significatiu en aquest sector.

En coordinació amb el Consorci i amb la Diputació de Barcelona, es promouen també estudis i enquestes sobre el perfil dels visitants, els seus interessos, i també sobre la percepció que la ciutadania té sobre l'activitat turística, així com anàlisis monogràfiques sobre el mercat laboral, l'allotjament turístic, els impactes ambientals, etc.

D'altra banda, i considerant els diversos efectes que el turisme genera en la dinàmica urbana, que motiven un debat ciutadà al voltant d'aquesta activitat, Barcelona va ser pionera l'any 2016 en la creació del Consell de Turisme i Ciutat, un òrgan consultiu i de participació, amb representació de col·lectius veïnals, sindicals, empresarials, institucionals i experts vinculats a l'àmbit turístic.

La Direcció de Turisme compta amb el web www.barcelona.cat/turisme, que recull les diverses iniciatives adoptades pel govern municipal en matèria de turisme, així com la informació de l'activitat del Consell de Turisme i Ciutat, alhora que és repositori dels principals estudis, anàlisis i documentació sobre l'activitat turística a Barcelona. Disponible en tres idiomes (CAT/CAST/ENG), té actualment una mitjana de 6.000 visitants mensuals.

L'objecte d'aquest contracte és l'actualització i generació de continguts per a aquest web, amb la finalitat d'ampliar-ne la seva difusió i posicionament, i també la creació d'un butlletí mensual per als membres integrants del Consell de Turisme i Ciutat, i per a aquelles persones que puguin tenir interès en la seva activitat.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte és la contractació d'un servei de suport

- per a l'edició i actualització de tots els continguts del web que gestiona la Direcció de Turisme i
- per a la creació, elaboració i actualització d'un butlletí mensual que difongui l'activitat del Consell de Turisme i Ciutat, òrgan municipal de participació en l'àmbit del turisme

Tots dos objectius són complementaris i es retroalimenten, ja que es nodreixen de les mateixes fonts de contingut, la qual cosa desaconsella dividir el contracte en dos lots.

3. ENCÀRREC

a. Objectius

- Donar visibilitat i transparència a les polítiques en matèria de gestió i promoció turística impulsades per l'Ajuntament de Barcelona
- Posar a l'abast de la ciutadania i dels diversos sectors interessats en l'activitat turística els informes, estudis i documentació que es considerin rellevants
- Prestar servei a l'activitat del Consell de Turisme i Ciutat i contribuir a dinamitzar la interlocució entre les persones i entitats que l'integren, facilitant el coneixement mutu de les seves iniciatives

b. Públics objectius

- Ciutadania de Barcelona
- Sectors econòmics diversos que integren l'economia del visitant
- Professionals i persones vinculades a l'àmbit acadèmic en matèria de turisme
- Altres administracions, nacional i internacionals
- Membres integrants del Consell de Turisme i Ciutat

c. Canals

- Pàgina web: www.barcelona.cat/turisme, creada el 2016, en funcionament i necessitats d'actualització setmanal (mínim). Construïda en Drupal7 i en procés de migració a Drupal9. Disponible en tres idiomes: CAT/CAST/EN.
- Butlletí del Consell de Turisme i Ciutat: objecte de creació a través d'aquest contracte, amb voluntat de difusió mensual. Base de dades d'enviament de partida ja existent i validada segons la normativa de protecció de dades.

d. Abast i prestació del servei

Les tasques a realitzar per part de l'empresa adjudicatària seran:

Un 55% de caràcter CONSULTORIA:

- Revisió i actualització periòdica de tots els continguts publicats al web: contrastar un mínim de 2 cops per setmana que les informacions estan actualitzades en cadascun dels apartats del web, vetllar pel correcte funcionament dels enllaços, etc.
- Recerca activa a la xarxa web de l'Ajuntament d'informacions rellevants aprofitables per al web de Turisme o pel butlletí del Consell de Turisme i Ciutat.
- Gestió del feedback de cada enviament i desplegament d'una estratègia de manteniment, actualització i d'ampliació de la base de dades del butlletí.
- Elaboració d'un informe trimestral amb analítica del web i del butlletí, amb indicació de les accions comunicatives de major impacte i propostes de millora per magnificar l'abast de tots dos canals.
- Resolució de possibles incidències tècniques en un termini màxim de 72 hores

Un 25% seran tasques de REDACCIÓ:

- Redacció de nous continguts tant de manera proactiva com a demanda de la Direcció de Turisme, integrant criteris que millorin el posicionament del web i n'incrementin el nombre de visites/mes
- Redacció, maquetació i enviament del butlletí del Consell de Turisme i Ciutat, amb periodicitat mensual.

Un 20 % sobre PUBLICITAT I MÀRQUETING:

- Actualització de documentació (publicar/despublicar) a petició de la Direcció de Turisme i de la secretaria tècnica del Consell de Turisme i Ciutat. Aquestes demandes tenen una freqüència aproximada d'un o dos cops per setmana, i requereixen d'un temps de resposta no superior a les 24h.
- Puntualment, es pot requerir l'adaptació d'imatges o banners per acompanyar algun dels continguts.

e. Altres obligacions

- L'empresa adjudicatària garantirà la correcció lingüística de tots els continguts generats per al web (en tres idiomes CAT/CAST/EN) i el butlletí (només CAT).
- L'empresa serà responsable de la traducció al castellà i anglès dels textos que acompanyin els banners, presentació de documents o estudis, nous apartats web o notícies de pròpia creació (no aquelles que siguin generades i inserides de manera automàtica des dels diversos canals de l'Ajuntament, que ja disposaran de traducció a través del seu propi gestor de continguts, del qual beu l'apartat de Notícies del web). La traducció d'informes, actes, documents estratègics, etc., que calgui publicar seran responsabilitat de la part contractant.

- L'empresa designarà un únic/a interlocutor/a per a la resolució de necessitats diàries o freqüents, amb qui facilitarà una comunicació àgil i resolutiva.
- S'establiran reunions de coordinació amb una periodicitat mensual per avaluar el seguiment del projecte i detectar possibles necessitats.
- El disseny del butlletí seguirà les pautes indicades per la Direcció de Comunicació Digital de l'Ajuntament de Barcelona.

f. Perfils professionals mínims requerits

- Gestor/a o cap de projecte: persona responsable de la coordinació i la interlocució amb la Direcció de Turisme i altres persones implicades en l'execució del contracte. Crearà l'estratègia de continguts i farà el seguiment de les accions i el seu impacte, reportant a les persones referents d'aquest contracte. Haurà de tenir una titulació o acreditació acadèmica de grau universitari en Comunicació, Publicitat, Periodisme o àrees de coneixement similar i experiència professional mínima de 3 anys en llocs de responsabilitat similar.
- Redactor/a – periodista digital: persona responsable de preparar i redactar els continguts del web i del butlletí, adaptats a cada format i públic objectiu. Haurà de tenir una titulació o acreditació acadèmica de grau universitari en Comunicació, Publicitat, Periodisme o àrees de coneixement similar, experiència professional mínima de 3 anys en tasques similars i acreditar domini de Drupal9 i d'eines de gestió d'enviaments massius i butlletins.
- Dissenyador/a gràfica per a necessitats puntuals: responsable de crear o retocar material gràfic o multimèdia per a la seva difusió tant al web com al butlletí. Haurà de tenir una titulació de disseny gràfic o similar (grau mitjà o superior) i una experiència professional mínima de 2 anys en les tasques relacionades.

g. Durada del servei

Aquest contracte tindrà una durada prevista de 24 mesos, prorrogables en 12 mesos més.

h. Requeriments

- Propietat: Tot el projecte, sistema i continguts desenvolupats per a la realització del servei seran propietat de l'Ajuntament de Barcelona, Direcció de Turisme i Indústries Creatives. Un cop finalitzada la prestació del servei, l'empresa està obligada a fer el traspàs a aquesta Direcció dels arxius tècnics i creatius, degudament inventariats, per any i projecte. Caldrà fer un traspàs de la gestió de la tasca feta a les persones referents del contracte.
- Traspàs: L'empresa adjudicatària ha de garantir l'aplicació dels criteris d'identitat i normativa gràfica corporativa de manera coherent i homogènia en tots els suports on calgui.
- Horari del servei: per assolir el compliment de les tasques encomanades, l'empresa adjudicatària haurà de tenir disponibilitat de dilluns a divendres de 9 a 18h, no obstant es demana flexibilitat per cobrir alguna necessitat urgent que pugui tenir lloc fora d'aquest horari.

L'execució del contracte es realitzarà a les instal·lacions de l'empresa i amb els seus propis mitjans materials.

- Protecció de dades: en compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei orgànica 3/2018 de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals, i del reglament que la desenvolupa, així com també de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació, les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable, i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

Queda estrictament prohibit tot mal ús, còpia en suport magnètic, òptic o paper, cessió a tercers, transferència, divulgació oral o escrita de la informació que pugui facilitar la Direcció de Turisme i Indústries Creatives en compliment d'aquest contracte, així com qualsevol alteració, esborrat o alta d'informació en els seus arxius.

En aquest sentit, i seguint el principi de subsidiarietat, l'adjudicatari es responsabilitza directament i absolutament de qualsevol de les actuacions que facin els seus operadors en relació a l'accés a la informació de la Direcció, i accepta qualsevol responsabilitat civil o penal que se'n pugui derivar.

- Clàusula de propietat intel·lectual: la propietat intel·lectual dels treballs fets a l'empara d'aquest contracte pertany a l'Ajuntament de Barcelona, Direcció de Turisme i Indústries Creatives, de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a la informació o productes protegits per la propietat intel·lectual necessaris per desenvolupar el treball no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec correspon única i exclusivament a la Direcció de Turisme i Indústries Creatives de l'Ajuntament de Barcelona.

- Clàusula de confidencialitat: l'empresa contractada s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte, i a subministrar-la només a personal autoritzat.
- Clàusula de protecció de dades de caràcter personal: Atesa la naturalesa particular de la informació inclosa en els arxius que resideixen en les instal·lacions informàtiques de la Secció, i a les quals es considera que el personal de l'empresa adjudicatària pot tenir accés, és d'obligat compliment tot allò indicat en la Llei orgànica 3/2018 de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals.