



Diligencia para hacer constar que este Pliego de Prescripciones Técnicas es la traducción al castellano del pliego original, aprobado por Decreto de Alcaldía el 30 de julio de 2024.

En caso de discrepancia, prevalecerá el pliego original en catalán.

El/La técnico/a de comercio y promoción económica,

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA TECNOLÓGICA PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE BUSINESS INTELLIGENCE EN MODALIDAD SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) PARA LA MEJORA DEL MARKETING TURÍSTICO, EN EL MARCO DEL PRTR FINANCIADO POR LA UE CON EL FONDO NGEU, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO CON VARIOS CRITERIOS

EXPEDIENTE: SER_OBE/2024/0104

1. OBJETO DEL PLIEGO

Este documento describe las condiciones, las obligaciones de carácter técnico y las actividades específicas que deberán ser asumidas y desarrolladas por la empresa, persona física o entidad adjudicataria del contrato de prestación del servicio de consultoría tecnológica por la implantación de un servicio de un sistema de business intelligence en modalidad SaaS (software as a service) para la mejora del marketing turístico.

2. OBJETO DEL CONTRATO

La prestación de los servicios de consultoría tecnológica para implementar un servicio SaaS (Software as a Service) por la captación de datos y gestión y análisis de la información de los residentes y visitantes de la ciudad, basada en la monitorización de las Redes Sociales (XXSS) con el consentimiento del usuario, para establecer su perfil consumidor y poder definir estrategias y acciones para incrementar la interacción en las áreas comerciales de la ciudad.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y REQUERIMIENTOS DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

En el marco del proyecto NGEU "Compra en Lleida", este proyecto consiste en implementar un sistema de captación de datos de los visitantes y residentes de la ciudad. Una vez captadas estos datos, se monitorizará la actividad de los usuarios dentro de las redes sociales, para poder establecer perfiles de usuarios como consumidores, basados en su actividad e interacciones en las redes sociales definidas, en relación al ámbito establecido.

El resultado de estas acciones debe permitir hacer un análisis de la realidad de los visitantes y residentes de la ciudad de Mérida y poder definir estrategias y acciones para poder incrementar la interacción entre los diferentes comerciantes de la ciudad.

Los requerimientos técnicos mínimos y obligatorios que debe cumplir el servicio durante su duración son los siguientes:



Ajuntament de Lleida

Servicio de registro

Debe facilitar el registro y/o autenticación de los usuarios en la web que disponga el cliente (Ayuntamiento de Lleida).

1. Posibilidad de permitir a los usuarios a registrarse y autorizarse en diferentes webs, aplicaciones, promociones y otras acciones de marketing de forma centralizada en una o varias webs. Este registro se podrá realizar mediante correo electrónico y contraseña o mediante conectores sociales de las principales redes sociales. Toda la gestión de registro y autenticación por parte del usuario deben estar gestionadas por el servicio contratado.
2. Implementación de conectores sociales en webs y aplicaciones propias. El servicio contratado gestionará el registro y autenticación mediante conectores con las redes sociales, no siendo necesario depender de APIs de las redes sociales, evitando incidencias con los cambios de estos.

Servicio de análisis de datos

El cliente (Ayuntamiento de Lleida) debe ser capaz de interpretar la información que los usuarios comparten voluntariamente con el sistema mediante:

- Formularios de registro
- Formularios de login, ya sea el login tradicional mediante usuario/contraseña ya implementado en las webs propias del cliente o bien el login social con una red social (esta segunda opción implica el acceso a información que los usuarios comparten voluntariamente con las redes sociales y que, tras ser debidamente informados, que tal como dispone el RGPD o la normativa nacional en materia de protección de datos que resulte de aplicación al responsable, también deciden voluntariamente compartir con este servicio, prestando su consentimiento expreso al efecto).
- Formularios opcionales de captación extra de información

Desde un punto de vista legal, en relación con el RGPD y su cumplimiento, el Ayuntamiento de Lleida es considerado el "Responsable del tratamiento" de los datos de los usuarios, mientras la empresa contratada será el "Encargado del tratamiento".

Los datos recogidos son propiedad del Ayuntamiento.

En caso de extinción del servicio, los datos se entregarán al Ayuntamiento en un formato accesible y abierto.

Servicios y requerimientos adicionales

- Servicio de desarrollo de la interfaz técnica personalizada de la integración de datos con el CRM del Cliente. Posibilidad de un panel de control (dashboard) accesible por el cliente para acceder a los datos de una forma más automática.
- Servicio de creación de informes analíticos. Gráficas estadísticas que ofrecen una interpretación más detallada y estratégica de los datos en formato PDF.
- Mediante tecnologías de inteligencia artificial:
 - Generar representaciones de público objetivo de los usuarios para conocer con detalle y poder crear estrategias de marketing lo más orientadas posibles a sus necesidades.
 - Servicio de análisis del perfil de personalidad y tendencias de consumo, a partir del lenguaje natural de los textos del usuario para poder crear un perfil de consumo.
 - Reconocimiento de imágenes para determinar gustos o tendencias del usuario.
 - Identificar grupos de usuarios con los mismos gustos.
- Captación de datos:
 - Mediante el registro de las webs
<https://360.turismedelleida.cat/>,
www.turismedelleida.cat,



<https://comercmercatsconsum.paeria.cat>

y de otras webs ya existentes del Ayuntamiento de Lleida.

- Desde APPs ya existentes dentro del Ayuntamiento de Lleida.

Cumpliendo con los requerimientos de protección de datos correspondientes.

Por parte del Ayuntamiento, se facilitará el acceso a las webs necesarias para que la empresa implemente la herramienta.

- Monitorización, análisis y estudio de las redes sociales a partir de los datos obtenidos (Facebook, LinkedIn, Youtube, X, Instagram, Twitch, Apple, TikTok, Spotify).
- Creación de un panel de acceso a los datos por parte de los técnicos del Ayuntamiento de Lleida, gestionada con permisos de acceso de acuerdo al perfil del trabajador, donde:
 - Listar, segmentar y obtener resultados de los análisis y seguimientos realizados.
 - Obtener resultados de acuerdo con los indicadores definidos en la plataforma
 - Gestionar los datos, rectificar, modificar y borrar usuarios registrados
 - Obtener informes concluyentes para definir estrategias y acciones para incrementar la interacción en las áreas comerciales de la ciudad.

El acceso a este panel debe cumplir con unos requerimientos de seguridad. Integración en el LDAP del Ayuntamiento de Lleida. Se dará un periodo de tiempo (1 mes) para implementarlo, una vez puesto en marcha el proyecto.

- Mantenimiento y soporte:
 - En la herramienta de captación de datos
 - A la definición de indicadores, informes y consultas para obtener los resultados del análisis de la información recogida.
- Actualización de la oferta de redes sociales a monitorizar con periodicidad anual.

4. SEGUIMIENTO DEL TRABAJO

Durante el transcurso del servicio, el responsable del contrato de la empresa adjudicataria estará obligado a entregar informes del seguimiento y del estado del proyecto, atendiendo al cronograma y las tareas de trabajo descritas en el contenido técnico del servicio, y a requerimiento de los responsables del contrato por parte del Ayuntamiento de Lleida.

Asimismo, se realizarán reuniones periódicas con el equipo técnico del Ayuntamiento de Lleida responsable del proyecto. El Ayuntamiento de Lleida determinará, de manera consensuada con la empresa adjudicataria, la periodicidad con los que se llevarán a cabo estas reuniones en función del progreso del trabajo y las necesidades que se deriven, así como otros mecanismos de coordinación y seguimiento que se consideren necesarios.

5. DOCUMENTACIÓN PARA ENTREGAR

La empresa adjudicataria del contrato deberá presentar los siguientes documentos en el Ayuntamiento de Lleida:

1. Al inicio del servicio (en los 10 primeros días hábiles posteriores a la firma del contrato): **plan de acción** a implementar.
2. A final de cada mes: **informe/memoria mensual** de actuaciones y consecución de objetivos.
3. Al final del servicio: **informe/memoria final** de actuaciones y consecución de objetivos.

Este plan de acción requerirá aprobación previa por parte del equipo técnico del Ayuntamiento de Lleida.

Toda la documentación y material que se genere y se presente (sea por medios electrónicos o impresos) deberá estar escrita en catalán y adaptada a la imagen corporativa del Ayuntamiento de Lleida.



La titularidad de la documentación escrita derivada del servicio corresponde al Ayuntamiento de Lleida.

6. PERSONAL ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Para la realización del servicio, será necesario que las personas adscritas a la ejecución del contrato acrediten titulación universitaria y experiencia profesional (mínimo 2 años) en consultoría tecnológica y/o digital.

La titulación universitaria se acreditará mediante la presentación del título oficial, y la experiencia profesional se acreditará mediante la presentación del currículum y vida laboral.

En el caso de que durante la prestación del servicio se tenga que sustituir a una de las personas adscritas a la ejecución del contrato, se deberá comunicar el cambio a realizar y presentar la misma documentación para acreditar titulación y experiencia, que en ningún caso podrá ser inferior a la del profesional sustituido.

La empresa adjudicataria aportará las personas necesarias para la realización del contrato, de acuerdo con las condiciones técnicas establecidas en este pliego, y con plena responsabilidad para ofrecer una ejecución satisfactoria del servicio.

Las personas adscritas a la ejecución del contrato dependerán a todos los efectos de la empresa adjudicataria del contrato, sin que entre ellas y el Ayuntamiento exista ningún vínculo de dependencia funcional ni laboral.

El adjudicatario será el único responsable del personal adscrito al servicio, cumpliendo en todo momento la legislación que regula las relaciones laborales, la Seguridad Social, la prevención de riesgos laborales y el convenio colectivo que corresponda.

7. DERECHOS DEL ADJUDICATARIO

El Ayuntamiento de Lleida facilitará el apoyo técnico necesario para la realización de los trabajos.

8. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Las obligaciones de la empresa adjudicataria, además de la obligación de prestar el servicio de la forma y forma indicada en las prescripciones del pliego técnico y en su oferta, son las siguientes:

1. Prestar el contrato de acuerdo a los requerimientos técnicos y metodológicos.
2. Prestar el contrato de acuerdo con los niveles de calidad y capacidades requeridos.
3. Prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se consideren necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, como es la asistencia a reuniones de trabajo o informativas.
4. Nombrar a una persona responsable de la buena marcha de los trabajos y el comportamiento del personal; que también será el enlace con los correspondientes servicios municipales y el responsable del contrato.
5. Velar para que el servicio de consultoría y todos los procesos asociados permitan alcanzar los objetivos establecidos, en tiempo y forma.
6. Velar para que los/as profesionales que prestan el servicio dispongan de la titulación, formación y las condiciones adecuadas al servicio que deben prestar.
7. Informar de la evolución de las fases/tareas del servicio mediante las herramientas que se asignen al control del proyecto.
8. Comunicar al Ayuntamiento con el menor tiempo posible, cualquier incidencia que se produzca durante la prestación del servicio, especialmente si ésta puede lesionar, perjudicar o hacer disminuir el funcionamiento del servicio o vulnerar la legislación.
9. Guardar el secreto profesional y mantener la confidencialidad sobre los datos a los que acceda, obligándose a no comunicarlos ni siquiera para su conservación a terceras personas, obligación que se mantendrá todavía finalizada la vigencia del presente contrato.



Ajuntament de Lleida

10. Entregar toda la documentación tal y como se especifica en el apartado 6 del pliego de cláusulas técnicas del contrato.
11. Respetar los protocolos de imagen institucional establecidos y los que se indiquen desde el Ayuntamiento de Lleida.
12. Derechos de propiedad intelectual: El contratista (Autor) cede al Ayuntamiento de Lleida, durante el tiempo de duración máxima que la legislación reguladora de la propiedad intelectual otorga a los derechos de explotación de las Obras, de forma exclusiva, con carácter gratuito y para el ámbito territorial mundial, los derechos de explotación que se deriven de la autoría del objeto de este contrato (la Obra). En particular, el Autor cede los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de la Obra, en cualquier medio o soporte.

El Ayuntamiento de Lleida tendrá la facultad de inspeccionar el servicio, el personal que se designe al efecto y dar las órdenes oportunas para procurar el cumplimiento de estas obligaciones y, en su caso, restablecer la debida prestación.

9. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO Y TRASPASO DE INFORMACIÓN Y APLICACIONES

En caso de resolución del contrato, las empresas adjudicatarias de la presente licitación se harán responsables de la transmisión completa, y de forma correcta, de toda la información necesaria para la continuación del servicio hacia su nuevo entorno, así como del posible coste propio de este traspaso de información.

Asimismo, respetarán y cumplirán todas las condiciones fijadas también al respecto en las cláusulas técnicas de esta licitación.

Se llevarán a cabo todas las reuniones y procedimientos que se consideren necesarios para hacer la transferencia de la forma más adecuada.

Igualmente, en caso de resolución del contrato, las empresas adjudicatarias tendrán la obligación de mantener el servicio durante el plazo de tiempo especificado por el Ayuntamiento; tiempo durante el cual el Ayuntamiento pagará a la empresa adjudicataria en cuestión el prorrateo del importe de licitación por el tiempo durante el que se mantenga este servicio.

Lleida, a la fecha de la firma electrònica

El/La técnico/a de comercio y promoción económica