



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CONSULTORIA TECNOLÒGICA PER LA IMPLANTACIÓ D'UN SISTEMA DE BUSINESS INTELLIGENCE EN MODALITAT SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) PER LA MILLORA DEL MÀRQUETING TURÍSTIC, EN EL MARC DEL PRTR FINANÇAT PER LA UE AMB EL FONS NGEU, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT AMB DIVERSOS CRITERIS

EXPEDIENT: SER_OBE/2024/0104

1. OBJECTE DEL PLEC

Aquest document descriu les condicions, les obligacions de caràcter tècnic i les activitats específiques que hauran de ser assumides i desenvolupades per l'empresa, persona física o entitat adjudicatària del contracte de prestació del servei de consultoria tecnològica per la implantació d'un servei d'un sistema de business intelligence en modalitat SaaS (software as a service) per la millora del màrqueting turístic.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

La prestació dels serveis de consultoria tecnològica per implementar un servei SaaS (Software as a Service) per la captació de dades i gestió i anàlisi de la informació dels residents i visitants de la ciutat, basada en la monitorització de les Xarxes Socials (XXSS) amb el consentiment de l'usuari, per establir el seu perfil consumidor i poder definir estratègies i accions per incrementar la interacció en les àrees comercials de la ciutat.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I REQUERIMENTS DE L'EXECUCIÓ DEL SERVEI

En el marc del projecte NGEU "Compra a Lleida", aquest projecte consisteix en implementar un sistema de captació de dades dels visitants i residents de la ciutat. Un cop captades aquestes dades, es monitoritzarà l'activitat dels usuaris dins les xarxes socials, per poder establir perfils d'usuaris com a consumidors, basats en la seva activitat i interaccions a les xarxes socials definides, en relació a l'àmbit establert.

El resultat d'aquestes accions ha de permetre fer un anàlisi de la realitat dels visitants i residents de la ciutat de Lleida i poder definir estratègies i accions per poder incrementar la interacció entre els diferents comerciants de la ciutat.

Els requeriments tècnics mínims i obligatoris que ha de complir el servei durant la seva durada són els següents:

Servei de registre

Ha de facilitar el registre i/o autenticació dels usuaris al web que disposi el client (Ajuntament de Lleida).

- Possibilitat de permetre als usuaris a registrar-se i autoritzar-se a diferents webs, aplicacions, promocions i altres accions de màrqueting de forma centralitzada en una o varies webs. Aquest registre es podrà realitzar mitjançant correu electrònic i contrasenya o mitjançant connectors socials de les principals xarxes socials. Tota la gestió de registre i autenticació per part de l'usuari han d'estar gestionades pel servei contractat.
- Implementació de connectors socials a webs i aplicacions pròpies. El servei contractat gestionarà el registre i autenticació mitjançant connectors amb les xarxes socials, no essent necessari dependre d'APIs de les xarxes socials, evitant incidències amb els canvis dels mateixos.

Servei d'anàlisi de dades

El client (Ajuntament de Lleida) ha de ser capaç d'interpretar la informació que els usuaris comparteixen voluntàriament amb el sistema mitjançant:

- Formularis de registre
- Formularis de login, ja sigui el login tradicional mitjançant usuari/contrasenya ja implementat a les webs pròpies del client o bé el login social amb una xarxa social (aquesta segona opció implica l'accés a informació que els usuaris comparteixen voluntàriament amb les xarxes socials i que, després de ser degudament informats, que tal com disposa el RGPD o la normativa nacional en matèria de protecció de dades que resulti de aplicació al responsable, també decideixen voluntàriament compartir amb aquest servei, prestant el seu consentiment exprés a l'efecte).
- Formularis opcionals de captació extra d'informació

Des d'un punt de vista legal, en relació amb l'RGPD i el seu compliment, l'Ajuntament de Lleida és considerat el "Responsable del tractament" de les dades dels usuaris, mentre l'empresa contractada serà el "Encarregat del tractament".

Les dades recollides son propietat de l'Ajuntament.

En cas d'extinció del servei, les dades es lliuraran a l'Ajuntament en un format accessible i obert.

Serveis i requeriments addicionals

- Servei de desenvolupament de la interfície tècnica personalitzada de la integració de dades amb el CRM del Client. Possibilitat d'un panell de control (dashboard) accessible pel client per accedir a les dades d'una forma més automàtica.
- Servei de creació d'informes analítics. Gràfiques estadístiques que ofereixen una interpretació més detallada i estratègica de les dades en format PDF.
- Mitjançant tecnologies d'intel·ligència artificial:
 - Generar representacions de públic objectiu dels usuaris per conèixer amb detall i poder crear estratègies de màrqueting el més orientades possibles a les seves necessitats.
 - Servei d'anàlisi del perfil de personalitat i tendències de consum, a partir del llenguatge natural dels texts de l'usuari per poder crear un perfil de consum.
 - Reconeixement d'imatges per determinar gustos o tendències de l'usuari.
 - Identificar grups d'usuaris amb els mateixos gustos.
- Captació de dades:
 - Mitjançant el registre dels webs <https://360.turismedelleida.cat/>, www.turismedelleida.cat, <https://comercmercatsconsum.paeria.cat> i d'altres webs ja existents de l'Ajuntament de Lleida.
 - Des d'APPs ja existents dins l'Ajuntament de Lleida.

Complint amb els requeriments de protecció de dades corresponents.

Per part de l'Ajuntament, es facilitarà l'accés a les webs necessàries per que l'empresa implementi l'eina.

- Monitorització, anàlisi i estudi de les xarxes socials a partir de les dades obtingudes (Facebook, LinkedIn, Youtube, X, Instagram, Twitch, Apple, TikTok, Spotify).
- Creació d'un panell d'accés a les dades per part dels tècnics de l'Ajuntament de Lleida, gestionada amb permisos d'accés d'acord al perfil del treballador, on:
 - Llistar, segmentar i obtenir resultats dels anàlisis i seguiments realitzats.
 - Obtenir resultats d'acord als indicadors definits a la plataforma



Ajuntament de Lleida

- Gestionar les dades, rectificar, modificar i esborrar usuaris registrats
- Obtenir informes concloents per definir estratègies i accions per incrementar la interacció en les àrees comercials de la ciutat.

L'accés en aquest panell ha de complir amb uns requeriments de seguretat. Integració al LDAP de l'Ajuntament de Lleida. Es donarà un període de temps (1 mes) per implementar-lo, un cop posat en marxa el projecte.

- Manteniment i suport:
 - A l'eina de captació de dades
 - A la definició d'indicadors, informes i consultes per obtenir els resultats de l'anàlisi de la informació recollida.
- Actualització de l'oferta de xarxes socials a monitoritzar amb periodicitat anual.

4. SEGUIMENT DEL TREBALL

Durant el transcurs del servei, el responsable del contracte de l'empresa adjudicatària estarà obligat a entregar informes del seguiment i de l'estat del projecte, atenent al cronograma i les tasques de treball descrites al contingut tècnic del servei, i a requeriment dels responsables del contracte per part de l'Ajuntament de Lleida.

Així mateix, es realitzaran reunions periòdiques amb l'equip tècnic de l'Ajuntament de Lleida responsable del projecte. L'Ajuntament de Lleida determinarà, de manera consensuada amb l'empresa adjudicatària, la periodicitat amb els que es duran a terme aquestes reunions en funció del progrés del treball i les necessitats que se'n derivin, així com altres mecanismes de coordinació i seguiment que es considerin necessaris.

5. DOCUMENTACIÓ A LLIURAR

L'empresa adjudicatària del contracte haurà de presentar els següents documents a l'Ajuntament de Lleida:

- A l'inici del servei (en els 10 primers dies hàbils posteriors a la signatura del contracte): **pla d'acció** a implementar.
- A final de cada mes: **informe/memòria mensual** d'actuacions i assoliment d'objectius.
- Al final del servei: **informe/memòria final** d'actuacions i assoliment d'objectius.

Aquest pla d'acció requerirà aprovació prèvia per part de l'equip tècnic de l'Ajuntament de Lleida.

Tota la documentació i material que es generi i es presenti (sigui per mitjans electrònics o impresos) haurà d'estar escrita en català i adaptada a la imatge corporativa de l'Ajuntament de Lleida.

La titularitat de la documentació escrita derivada del servei correspon a l'Ajuntament de Lleida.

6. PERSONAL ADSCRIT A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI

Per la realització del servei, serà necessari que les persones adscrites a l'execució del contracte acreditin titulació universitària i experiència professional (mínim 2 anys) en consultoria tecnològica i/o digital.

La titulació universitària s'acreditarà mitjançant la presentació del títol oficial, i l'experiència professional s'acreditarà mitjançant la presentació del currículum i vida laboral.

En el cas que durant la prestació del servei s'hagi de substituir una de les persones adscrites a l'execució del contracte, s'haurà de comunicar el canvi a realitzar i presentar la mateixa documentació per acreditar titulació i experiència, que en cap cas podrà ser inferior a la del professional substituït.

L'empresa adjudicatària aportarà les persones necessàries per a la realització del contracte, d'acord amb les condicions tècniques establertes en aquest plec, i amb plena responsabilitat per oferir una execució satisfactòria del servei.

Les persones adscrites a la l'execució del contracte dependran a tots els efectes de l'empresa adjudicatària del contracte, sense que entre elles i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

L'adjudicatari serà l'únic responsable del personal adscrit al servei, complint en tot moment la legislació que regula les relacions laborals, la Seguretat Social, la prevenció de riscos laborals i el conveni col·lectiu que correspongui.

7. DRETS DE L'ADJUDICATARI

L'Ajuntament de Lleida facilitarà el suport tècnic necessari per a la realització dels treballs.

8. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Les obligacions de l'empresa adjudicatària, a més de l'obligació de prestar el servei de la manera i forma indicada en les prescripcions del plec tècnic i en la seva oferta, són les següents:

1. Prestar el contracte d'acord als requeriments tècnics i metodològics.
2. Prestar el contracte d'acord amb els nivells de qualitat i capacitats requerits.
3. Prestar, sense dret de pagament suplementari, els serveis que es considerin necessaris per al correcte desenvolupament i compliment del contracte, com és l'assistència a reunions de treball o informatives.
4. Nomenar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; que també serà l'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el responsable del contracte.
5. Vetllar per tal que el servei de consultoria i tots els processos associats permetin assolir els objectius establerts, en temps i forma.
6. Vetllar perquè els/les professionals que presten el servei disposin de la titulació, formació i les condicions adients al servei que han de prestar.
7. Informar de l'evolució de les fases/tasques del servei mitjançant les eines que s'assignin al control del projecte.
8. Comunicar a l'Ajuntament amb el menor temps possible, qualsevol incidència que es produeixi durant la prestació del servei, especialment si aquesta pot lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o vulnerar la legislació.
9. Guardar el secret professional i mantenir la confidencialitat sobre les dades a les quals accedeixi, obligant-se a no comunicar-les ni tan sols per a la seva conservació a terceres persones, obligació que es mantindrà encara finalitzada la vigència del present contracte.
10. Lliurar tota la documentació tal i com s'especifica en l'apartat 6 del plec de clàusules tècniques del contracte.
11. Respectar els protocols d'imatge institucional establerts i els que s'indiquin des de l'Ajuntament de Lleida.
12. Drets de propietat intel·lectual: El contractista (Autor) cedeix a l'Ajuntament de Lleida, durant el temps de durada màxima que la legislació reguladora de la propietat intel·lectual atorga als drets d'explotació de les Obres, de forma exclusiva, amb caràcter gratuït i per a l'àmbit territorial mundial, els drets d'explotació que es derivin de l'autoria de l'objecte d'aquest contracte (l'Obra). En particular, l'Autor cedeix els drets de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació de l'Obra, en qualsevol mitjà o suport.

L'Ajuntament de Lleida tindrà la facultat d'inspeccionar el servei, el personal que es designi a l'efecte i donar les ordres oportunes per a procurar el compliment d'aquestes obligacions i, en el seu cas, restablir la deguda prestació.



9. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS D'INFORMACIÓ I APLICACIONS

En cas de resolució del contracte, les empreses adjudicatàries de la present licitació es faran responsables de la transmissió completa, i de forma correcta, de tota la informació necessària per a la continuació del servei cap al seu nou entorn, així com del possible cost propi d'aquest traspàs d'informació.

Així mateix, respectaran i compliran totes les condicions fixades també al respecte en les clàusules tècniques d'aquesta licitació.

Es duran a terme totes les reunions i procediments que es considerin necessaris per fer la transferència de la forma més adient.

Igualment, en cas de resolució del contracte, les empreses adjudicatàries tindran l'obligació de mantenir el servei durant el termini de temps especificat per l'Ajuntament; temps durant el qual l'Ajuntament pagarà a l'empresa adjudicatària en qüestió el prorrateig de l'import de licitació pel temps durant el qual es mantingui aquest servei.

Lleida, a la data de la signatura electrònica

El/La tècnic/a de comerç i promoció econòmica