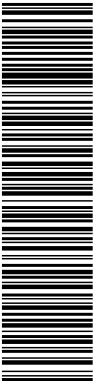


DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
Altres: Plec prescripcions tècniques	DOC_ID: 14558939	
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi de verificació CSV: W006K-H9NVO-NW48H Data d'emissió: 5 de Novembre de 2024 a les 12:16:29 Pàgina 1 de 25	El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Promoció Econòmica de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 01/10/2024 12:37	SIGNAT



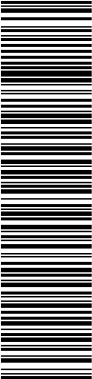
CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795538 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmador. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



«Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència - Finançat per la Unió Europea – NextGenerationEU».

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ MIXTA DE SUBMINISTRAMENT, INSTAL·LACIÓ, CONFIGURACIÓ I POSADA EN FUNCIONAMENT DE LA SENYALÍSTICA TURÍSTICA INTEL·LIGENT, BASADA EN UN SERVEI D'ASSISTENT CONVERSACIONAL VIRTUAL (XATBOT) A LA CIUTAT DE GIRONA (ACTUACIÓ 13 GIRONA DESTINACIÓ TURÍSTICA INTEL·LIGENT) DEL PLA DE SOSTENIBILITAT TURÍSTICA EN DESTINACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE GIRONA - EXP. SED091/22/000001- ANOMENAT “MENJA'T GIRONA”, EN EL MARC DE L'ESTRATÈGIA DE SOSTENIBILITAT TURÍSTICA EN DESTINACIONS DINS DEL PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA. FINANÇAT PER LA UNIÓ EUROPEA - NextGenerationEU”) PEL PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT





CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795538 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

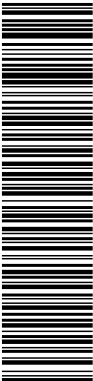


«Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència - Finançat per la Unió Europea – NextGenerationEU».

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ MIXTA DE SUBMINISTRAMENT, INSTAL·LACIÓ, CONFIGURACIÓ I POSADA EN FUNCIONAMENT DE LA SENYALÍSTICA TURÍSTICA INTEL·LIGENT, BASADA EN UN SERVEI D'ASSISTENT CONVERSACIONAL VIRTUAL (XATBOT) A LA CIUTAT DE GIRONA (ACTUACIÓ 13 GIRONA DESTINACIÓ TURÍSTICA INTEL·LIGENT) DEL PLA DE SOSTENIBILITAT TURÍSTICA EN DESTINACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE GIRONA - EXP. SED091/22/000001- ANOMENAT "MENJA'T GIRONA", EN EL MARC DE L'ESTRATÈGIA DE SOSTENIBILITAT TURÍSTICA EN DESTINACIONS DINS DEL PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA. FINANÇAT PER LA UNIÓ EUROPEA - NextGenerationEU") PEL PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT

Descripció del contracte	Contractació mixta del subministrament, instal·lació, configuració i posada en funcionament de la senyalística turística intel·ligent, basada en un servei d'assistent conversacional virtual (xatbot) a la ciutat de Girona (actuació 13 Girona Destinació Turística Intel·ligent) del pla de sostenibilitat turística en destinació de l'Ajuntament de Girona - exp. sed091/22/000001- anomenat "Menja't Girona", l'Estratègia de Sostenibilitat Turística en Destinacions dins del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, finançat per la Unió Europea – NextGenerationEU") pel procediment obert simplificat abreujat.
Pressupost base de licitació	23.563,16 €
Tipificació contracte de	Mixt – serveis i subministrament
Codi CPV	- 72262000-9 Serveis de desenvolupament de programari - 72222300 Servei de tecnologia de la informació - 72300000-8 Serveis relacionats amb dades - 74423200-2 Serveis d'atenció al client
Àrea/servei promotor:	Àrea de Promoció Econòmica
Lots	1





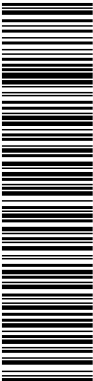
CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795536 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



«Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència - Finançat per la Unió Europea – NextGenerationEU». .1

1.	OBJECTE DEL PLEC	4
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	4
2.1	Component i inversió	6
2.2	Fites i objectius crítics aplicables al contracte	7
2.3	Etiquetatge verd, etiquetatge digital i principi de no causar perjudicis significatius al medi ambient (DNSH).....	8
3.	NECESSITATS I FINALITAT DEL SUBMINISTRAMENT INSTAL·LACIÓ, CONFIGURACIÓ I POSADA EN FUNCIONAMENT DE LA SENYALÍSTICA TURÍSTICA INTEL·LIGENT, BASADA EN UN SERVEI D'ASSISTENT CONVERSACIONAL VIRTUAL TURÍSTIC INTEL·LIGENT (XATBOT) A LA CIUTAT DE GIRONA.....	8
4.	ABAST DEL CONTRACTE	10
4.1	Prestacions que haurà de realitzar el contractista	11
4.1.1	Subministrament i instal·lació dels panells informatius	12
4.1.2	Servei d'assistent virtual basat en Intel·ligència Artificial	13
4.1.2.1	Detalls dels treball a realitzar per la implementació del servei de xatbot al WhatsApp del telèfon de l'usuari	15
	Limitació de l'ús del servei per ús fraudulent	16
	Limitació de l'ús màxim de converses iniciades per tots els usuaris en el període del contracte.....	16
4.1.3	Característiques tècniques de la plataforma de gestor de continguts i visualització de dades anònimes del xatbot turístic.	17
4.2	Actuacions i fases de treball.	18
4.2.1	Desenvolupament del servei de xatbot - Serveis estructurals, operacionals i funcionals de l'aplicació mòbil.....	18
5.	PROPOSTA DE CALENDARITZACIÓ I TERMINI D'EXECUCIÓ.....	19
	Termini d'execució	20
6.	FORMACIÓ.....	20
6.1.	Contingut de la formació	20
6.2.	Planificació i personalització de la formació.....	21
7.	SERVEI D'ASSESSORAMENT I ATENCIÓ A L'AJUNTAMENT DE GIRONA	21
8.	Requisits de seguretat i privacitat	22
8.1	Integració amb sistema intern de l'Ajuntament de Girona.....	22
8.1.1	Adaptabilitat	22
8.1.2	Validació i acceptació.....	22
8.1.3	Calendari d'implantació.....	23
9.	DIRECCIÓ I SEGUIMENT DELS TREBALLS.....	23
10.	OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA	23
11.	DOCUMENTACIÓ DE L'OFERTA	24
12.	CONDICIONS GENERALS DE REALITZACIÓ	24
12.1	Confidencialitat	24
12.2.	Publicitat	25





CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 97955538 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



1. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és establir els requisits tècnics, concretar els treballs i definir les obligacions que corresponen a la contractació del subministrament, instal·lació, configuració i posada en funcionament de senyalització turística intel·ligent per activar un servei d'assistent conversacional virtual (xatbot) al telèfon mòbil del visitant a la ciutat de Girona.

Aquesta contractació s'emmarca a l'actuació 13 "Girona Destinació Turística Intel·ligent" de l'eix 3 "Transició digital" del Pla de Sostenibilitat turística en destinació de l'Ajuntament de Girona - Exp. SED091/22/000001- anomenat "Menja't Girona", la qual forma part de les actuacions del projecte Menja't Girona en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència finançat per la Unió Europea - NextGenerationEU.

El projecte Menja't Girona té per finalitat desenvolupar una experiència turística completa que enllaci el patrimoni natural; gastronòmic; hortícola; cultural; arquitectònic i urbanístic; consolidant Girona a través d'aquests eixos, com una destinació turística sostenible.

El present plec defineix les condicions, les directrius, els criteris tècnics i temporals que han de servir de base per la realització dels serveis i treballs a prestar, així com concretar els elements i productes a lliurar per l'empresa adjudicatària per tal que aquests puguin ser acceptats.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquesta contractació, és la implantació d'un servei d'assistent virtual intel·ligent (xatbot) al telèfon del visitant, que haurà de ser capaç de parlar i entendre diverses llengües, com ara català, castellà, anglès, francès i italià, per posar un exemple, per millorar l'experiència turística dels visitants a la ciutat. A més, l'assistent hauria de tenir una base de dades actualitzada amb informació i dades del centre històric de la ciutat de Girona, així com un sistema de localització per ajudar a turistes a descobrir la ciutat.

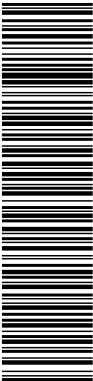
En aquest sentit i de manera més concreta, aquesta contractació té com objectiu final convertir Girona en un territori intel·ligent en l'àmbit de la promoció i informació turística. Això es traduirà en una millor experiència per als visitants, que podran accedir a informació personalitzada i accessible al seu telèfon mòbil, obtenir atenció turística immediata en diversos idiomes i contribuir a la recopilació de dades sobre els seus moviments i preferències per tal d'optimitzar la promoció turística de la ciutat. A més, aquesta iniciativa contribuirà a modernitzar la imatge de Girona com a destinació turística intel·ligent i a posicionar-la com a referent en l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació per a la promoció turística.

Per aconseguir aquest objectiu, l'assistent virtual intel·ligent impulsat per un model de llenguatge a gran escala (LLM en les seves inicials en anglès) haurà de ser capaç de parlar i entendre diverses llengües, com ara el català, castellà, anglès, francès i italià, per acomodar les necessitats de turistes de diversos països. A més, l'assistent hauria de tenir una base de dades actualitzada amb informació i dades del centre històric de la ciutat de Girona, així com un sistema de localització per ajudar a turistes a moure's per la ciutat.

El projecte Menja't Girona té per finalitat desenvolupar una experiència turística completa que enllaci el patrimoni natural; gastronòmic; hortícola; cultural; arquitectònic i urbanístic; consolidant Girona a través d'aquests eixos, com una destinació turística sostenible.

El present plec defineix les condicions, les directrius, els criteris tècnics i temporals que han de servir de base per fer els treballs i concretar els continguts i presentació dels documents, que ha d'elaborar l'empresa per tal que aquests puguin ser acceptats.





CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795536 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



La difusió de la informació turística a través dels dispositius mòbils és un dels nous paradigmes del turisme, associada en gran manera a la immediatesa de la informació i a la digitalització dels recursos. La digitalització també té com a objectiu la millora del model de negoci turístic vinculat a la necessitat de detectar i donar resposta als canvis d'hàbits, gustos i interessos dels visitants, així com garantir la sostenibilitat turística de les destinacions. Es presenta com un nou panorama d'informació, comunicació i interacció de les destinacions amb els visitants.

És a dir, la senyalística digital concep com una tecnologia transversal, vinculada a Internet i la possibilitat d'interactuar-hi, gràcies al servei d'assistent conversacional virtual intel·ligent (xatbot) la qual permet oferir i, en part captar, tota la informació que rodeja al turista i transmetre-li directament al seu dispositiu mòbil a partir d'un entorn interactuable que l'atrau, l'involucra i el fa partícip de la seva pròpia experiència de visita. La senyalística turística intel·ligent es vincula als dispositius dels usuaris a través de la utilització de l'API de l'aplicació de missatgeria Whatsapp per oferir a les persones que ho desitgen, informació en qualsevol llengua, sobre un punt d'interès, activitats, o indicacions per la visita a la ciutat de Girona. Aquest xatbot, disponible en diversos idiomes (català, castellà, anglès, francès i fins a un centenar de llengües diferents), oferirà informació personalitzada sobre la ciutat, respondrà a preguntes i proporcionarà atenció turística immediata. Aquest tipus de serveis estan impulsats per un model de llenguatge a gran escala (LLM), una tecnologia d'intel·ligència artificial que permet al xatbot comprendre i generar llenguatge natural amb precisió i fluïdesa. Gràcies a l'LLM, el xatbot podrà mantenir converses naturals amb els usuaris, oferint-los una experiència informativa i atractiva.

A més de la seva capacitat de comunicació, l'LLM també permetrà al xatbot accedir i processar informació de diverses fonts, com ara bases de dades culturals, patrimonials, turístiques, mapes i articles en línia. Això li permetrà proporcionar als usuaris informació completa i actualitzada sobre la ciutat, inclosos punts d'interès, restaurants, allotjaments i esdeveniments. L'LLM també pot aprendre de les seves interaccions amb els usuaris, millorant la seva capacitat de proporcionar respostes personalitzades i rellevants amb el pas del temps.

Per dur a terme aquesta contractació cal, d'una banda, el subministrament i instal·lació d'uns panells informatius per complementar les senyals turístiques presents a l'entramat urbà amb la inclusió d'un text explicatiu del funcionament del servei de xatbot en quatre llengües amb uns codis QR perquè amb un telèfon mòbil, l'usuari accedeixi a dades complementàries per iniciar un xat mitjançant l'aplicació de missatgeria instantània per telèfons intel·ligents, WhatsApp o similar. I de l'altra banda, l'inici d'una sessió a l'aplicació de missatgeria del telèfon de l'interessat, d'un assistent virtual basat en Intel·ligència Artificial, capaç d'informar i atendre de manera automatitzada i en multitud d'idiomes del visitant, per millorar l'experiència turística dels visitants, en relació al patrimoni històric, arquitectònic i cultural de la ciutat.

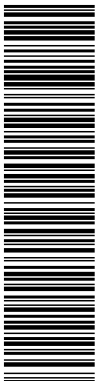
La finalitat última que persegueix la present contractació és promoure l'economia del territori de manera sostenible i competitivitat, aprofitant el turisme per generar riquesa i ocupació, a la vegada que pretén millorar l'experiència dels visitants, involucrant-la en l'oferta cultural, històrica, i arquitectònica que ofereix la ciutat.

Així doncs, la contractació de senyalística intel·ligent ha de permetre:

- Millorar l'experiència del visitant gràcies a l'assistent conversacional virtual
- Accedir a l'eina digital basada en la Intel·ligència Artificial mitjançant uns panells informatius instal·lats en diversos punts de la ciutat i en enllaços a les xarxes socials.
- Proporcionar informació directa, immediata i interactiva al dispositiu mòbil del visitant.



DOCUMENT Altres: Plec prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS DOC_ID: 14558939	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: W006K-H9NVO-NW48H Data d'emissió: 5 de Novembre de 2024 a les 12:16:29 Pàgina 6 de 25	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Promoció Econòmica de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 01/10/2024 12:37	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 97955538 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



- Vincular la senyalística turística amb dispositius mòbils a través d'aplicacions de missatgeria com WhatsApp per oferir informació en diversos idiomes sobre punts d'interès, activitats i indicacions
- Oferir la informació interactiva en diversos idiomes a través d'un xatbot accessibles les 24 hores del dia i set dies la setmana.
- Gestió turística més eficient i sostenible gràcies a la recopilació de dades sobre els visitants.

Juntament amb altres actuacions d'aquest eix, l'objectiu final és la digitalització de la destinació turística de la ciutat de Girona, a partir de l'oferta d'experiències i solucions turístiques digitals i la millora en la gestió de l'oferta turística.

D'acord amb l'objecte del contracte l'exposat, el subministrament i serveis a contractar no constitueixen objecte d'innovació intel·lectual, ni de llibertat creativa per diversos motius: no originalitat dels treballs realitzats i replicabilitat d'aquests, atès que es poden reproduir en qualsevol altre equipament, context temàtic o zona geogràfica.

Identificació CPV:

- 72262000-9 Serveis de desenvolupament de programari
- 72222300 Servei de tecnologia de la informació
- 72300000-8 Serveis relacionats amb dades
- 74423200-2 Serveis d'atenció al client

2.1 Component i inversió

La present licitació es desenvolupa en el marc de l'actuació 13 "Girona, Destinació Turística Intel·ligent" de l'eix 3 "Transició digital" del Pla de Sostenibilitat turística en destinació de l'Ajuntament de Girona - Exp. SED091/22/000001- anomenat "Menja't Girona", la qual forma part de les actuacions del projecte Menja't Girona en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència finançat per la Unió Europea - NextGenerationEU.

Aquest s'emmarca en el component 14 – Pla de modernització i competitivitat del sector turístic, Inversió 1 – Transformació del model turístic cap a la Sostenibilitat, Submesura 2 – Estratègia de Sostenibilitat Turística en Destinacions (Categoria: Destinació turística urbana i subcategoria: Ciutat amb identitat turística), en el marc de la palanca 5 Modernització i digitalització el teixit industrial i de la PIME, recuperació del turisme i impuls de l'emprenedoria.

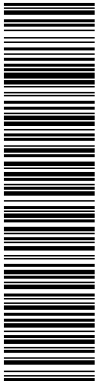
Aquesta contractació està sotmesa al compliment dels principis de gestió específics del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, d'acord amb l'article 2 de l'Ordre HFP/1030/2021, de 29 de setembre.

Són principis específics del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, i, per tant, transversals en el conjunt del Pla d'obligatòria consideració els següents:

- Concepte de fita i objectiu, així com els criteris per al seu seguiment i acreditació del resultat.
- Etiquetatge verd i etiquetatge digital.
- Anàlisi del risc amb relació a possibles impactes negatius significatius en el medi ambient (do no significant harm DNSH), seguiment i verificació del resultat sobre l'avaluació inicial.
- Reforç de mecanismes per a la prevenció, detecció i correcció del frau, la corrupció i els conflictes d'interessos.



DOCUMENT Altres: Plec prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS DOC_ID: 14558939
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: W006K-H9NVO-NW48H Data d'emissió: 5 de Novembre de 2024 a les 12:16:29 Pàgina 7 de 25	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Promoció Econòmica de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 01/10/2024 12:37
	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795536 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



- Compatibilitat del règim d'ajudes d'Estat i prevenció del doble finançament.
- Identificació del perceptor final dels fons, sigui com a beneficiari de les ajudes o adjudicatari d'un contracte o subcontractista.
- Comunicació.

Aquesta licitació correspon a l'actuació 13 "Girona, Destinació Turística Intel·ligent" de l'eix 3 "Transició digital" del Pla de Sostenibilitat turística en destinació de l'Ajuntament de Girona - Exp. SED091/22/000001- anomenat "Menja't Girona", finançada pel "Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència – finançat per la Unió Europea – NextGenerationEU", amb càrrec al fons del Mecanisme de Recuperació i Resiliència de la Unió Europea – NextGenerationEU – establert pel Reglament (UE) 2020/2094 del Consell, de 14 de desembre de 20202, per la qual cosa s'estableix un instrument de recuperació de la Unió Europea per recolzar la recuperació després de la crisi de la COVID-19, i regulat segons el Reglament (UE) 2021/241 de Parlament Europeu i del Consell de 12 de febrer de 2021 pel que s'estableix el Mecanisme de Recuperació i Resiliència.

En aquesta licitació, tot i ser finançada pel "Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència – finançat per la Unió Europea – NextGenerationEU", els punts de vista i les opinions expressades són únicament les de l'autor i no reflecteixen necessàriament les de la Unió Europea o la Comissió Europea. Ni la Unió Europea ni la Comissió Europea poden ser considerades responsables de les mateixes".

2.2 Fites i objectius crítics aplicables al contracte

La present contractació contribueix a la consecució de la fita no crítica 220 del Component 14, Inversió 1, Submesura 2 (C14.I1.2), fixada en la Decisió d'Execució del Consell (Council Implementing Decision – CID).

- Fita 220: Les Comissions de Seguiment s'asseguraran que totes les destinacions beneficiàries amb adjudicació l'any 2021, aconsegueixin com a mínim el 50% de l'execució de cada Pla de Sostenibilitat Turística el quart trimestre del 2024.
- Fita 221. Primer semestre 2026. Finalització de tots els projectes inclosos en els «Plans Territorials de Sostenibilitat Turística en Destinacions» i adjudicats d'acord amb els objectius 211, 212 i 213, el 35% dels fons dels quals es destinaran a finançar mesures que abordin la transició verda, la sostenibilitat i l'eficiència energètica / electromobilitat a les destinacions.

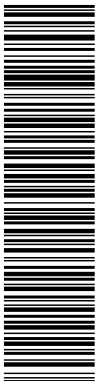
També contribueix a la consecució dels objectius marcats en el Pla Territorial de Sostenibilitat Turística de Catalunya 2021:

- Assolir una major cohesió territorial, fomentant un desenvolupament equilibrat del potencial turístic en el conjunt de la destinació Catalunya.
- Recolzar a les destinacions turístiques de Catalunya en el seu procés de transformació cap a territoris capaços d'integrar en la seva oferta la sostenibilitat mediambiental, socioeconòmica i territorial i desenvolupar estratègies de resiliència enfront de nous reptes de l'ecosistema turístic.
- Impulsar un model turístic que permeti oferir una experiència al visitant i que generi un nivell superior de prosperitat, més generalitzada i sostenible per al sector i per a la destinació.

En concret, l'actuació 13 "Girona Destinació Turística Intel·ligent" de l'eix 3 "Transició digital" del projecte Menja't Girona, pretén contribuir a la consecució dels esmentats objectius específics a partir de la implementació d'eines i recursos digitals que ofereixin una experiència de visita completa de descoberta del valor natural, històric, social hortícola de les hortes de Santa Eugènia.



DOCUMENT Altres: Plec prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS DOC_ID: 14558939	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: W006K-H9NVO-NW48H Data d'emissió: 5 de Novembre de 2024 a les 12:16:29 Pàgina 8 de 25	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Promoció Econòmica de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 01/10/2024 12:37	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795538 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



La present contractació, se centra i treballa pel compliment de la següent fita crítica:

- Centralitzar la informació digital del projecte

Els objectius específics d'aquestes actuacions se centren en:

- Actuació 13 "Girona Destinació Turística Intel·ligent"
 - Generar una eina tecnològica de gestió eficient de l'experiència turística i dels fluxos de visitants.

2.3 Etiquetatge verd, etiquetatge digital i principi de no causar perjudicis significatius al medi ambient (DNSH).

D'acord amb el codi identificador de la submesura C14.I1.2 assignat per la Comissió Europea i d'acord aquesta s'emmarca en l'etiqueta 011 definida per la Comissió Europea. L'etiqueta 011 correspon a la transició digital.

L'empresa contractista i els subcontractistes estaran obligats a complir els compromisos en matèria d'etiquetatge verd i digital, així com per l'aplicació del principi de no causar perjudici significatiu al medi ambient (do no significant harm, DNSH) establerts en el present plec. La contractació d'aquest servei no afecta les emissions de gasos d'efecte hivernacle ni tampoc provoquen un augment dels efectes adversos de les condicions climàtiques presents o futures ni utilitza recursos hídrics o marins, no genera residus, no genera emissions contaminants a l'atmosfera i, per tant, no causa cap perjudici al medi ambient i la biodiversitat. Així, aquesta actuació no causa dany significatiu als sis objectius mediambientals definits al Reglament (UE) núm. 2020/852 del Parlament Europeu i del Consell, de 18 de juny de 2020, relatiu a l'establiment d'un marc per facilitar les inversions sostenibles i pel qual es modifica el Reglament (UE) 2019/2088. A tal efecte, no és procedent realitzar una avaluació substantiva al ser suficient l'avaluació simplificada.

L'àmbit territorial objecte d'actuació és la ciutat de Girona, centrant-se en major mesura en les zones amb major concentració d'elements amb atractiu turístic i en aquells barris que serveixen d'enllaç i nexa de connexió entre els espais, paisatges i recursos que per les seves característiques es considerin d'interès per a visitants i turistes, és a dir barri vell, i ribes del Ter. Els cartells amb informació per utilitzar el xatbot via enllaços i codis QR s'instal·laran als diferents punts especificats en aquest plec.

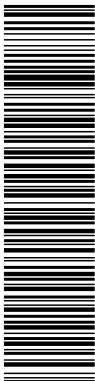
La proposta d'aquests espais en cap cas es pot entendre com a limitativa, sinó com a mínima quant a la distribució territorial. Els elements a subministrar en el marc del present contracte s'instal·laran a les següents zones i les ubicacions específiques s'acabarà de concretar conjuntament amb l'empresa adjudicatària guanyadora de la present contractació.

3. NECESSITATS I FINALITAT DEL SUBMINISTRAMENT INSTAL·LACIÓ, CONFIGURACIÓ I POSADA EN FUNCIONAMENT DE LA SENYALÍSTICA TURÍSTICA INTEL·LIGENT, BASADA EN UN SERVEI D'ASSISTENT CONVERSACIONAL VIRTUAL TURÍSTIC INTEL·LIGENT (XATBOT) A LA CIUTAT DE GIRONA

Les destinacions turístiques es troben immerses en un període de grans reptes i canvis que es recolzen en dos pilars fonamentals, com són la digitalització i la sostenibilitat, amb l'objectiu de millorar la satisfacció de l'experiència turística i la qualitat de vida de la ciutadania.

En aquest sentit, el Tractat de Lisboa estableix que la Unió Europea ha de complementar l'acció dels estats membres en matèria turística, promovent, entre altres aspectes, el desenvolupament





CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795536 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



sostenible en el sector turístic. En aquest marc, la Comissió Europea ha fixat prioritats en política turística, basant-se en dos instruments:

“**Agenda per a un turisme europeu sostenible i competitiu**” en el que assumeix la importància de protegir la durabilitat de l'entorn natural i la comunitat local de les destinacions turístiques per fomentar la competitivitat del sector i proposa com a reptes tals com, la protecció dels recursos naturals i culturals de les destinacions turístiques, la reducció de la utilització dels recursos i la contaminació en els indrets turístics, la gestió del canvi en interès del benestar de la comunitat i la reducció de l'impacte mediambiental dels transports vinculats al turisme. A la vegada fixa com a principis claus la millora de la competitivitat de les destinacions i la sostenibilitat d'aquestes.

“**Europa, primera destinació turística mundial** – un nou marc polític per al turisme europeu” que inicia una nova etapa en la política europea sobre el turisme basant-se en quatre eixos principals: estimular la competitivitat del sector turístic a Europa; promoure el desenvolupament d'un turisme sostenible, responsable i de qualitat; consolidar la imatge i la visibilitat d'Europa com a conjunt de destinacions sostenibles i de gran qualitat; i reforçar la integració del turisme en les polítiques i instruments financers de la Unió Europea.

El Govern d'Espanya, a través de la Secretaria d'Estat de Turisme, ha elaborat l'**Estratègia de Turisme Sostenible d'Espanya 2030**, una agenda nacional de turisme per afrontar els reptes del sector en el mitjà i llarg termini, impulsant els tres pilars de la sostenibilitat: socioeconòmica, mediambiental i territorial. L'objectiu de l'estratègia és assentar les bases de la transformació del turisme cap a un model de creixement sostingut i sostenible, que permeti al territori mantenir la seva posició de lideratge mundial. L'estratègia es basa en 6 principis: creixement socioeconòmic; preservació dels valors naturals i culturals; benefici social; participació i governança; adaptació permanent; i lideratge; i es defineix sobre la base de 5 eixos estratègics: governança col·laborativa; creixement sostenible; transformació competitiva; espai turístic, empreses i persones i producte, màrqueting i intel·ligència turística.

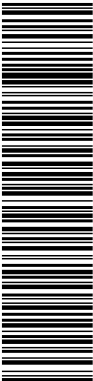
L'**Agenda Espanya Digital 2026** es presenta com el full de ruta per la transformació digital del país, una estratègia per aprofitar plenament les noves tecnologies i aconseguir un creixement econòmic més intens, sostingut, ric en creació d'ocupació de qualitat, amb major productivitat i que contribueixi a la cohesió social i territorial, aportant prosperitat i benestar a la ciutadania del territori. Entre les mesures incloses en els seus deu eixos estratègics destaca la connectivitat digital i la transformació digital sectorial i sostenible.

En el desenvolupament d'ambdues estratègies es crea la **Xarxa de Destinacions Turístiques Intel·ligents (RDTI)** amb l'objectiu de liderar, des de la sostenibilitat, el desenvolupament del sector turístic a través de la innovació i la tecnologia, promovent sinergies i transferència de coneixement i aportant valor al desenvolupament de destinacions turístiques intel·ligents de qualitat a partir de la implementació de solucions tecnològiques innovadores.

En aquest sentit, l'Ajuntament de Girona, a partir del desenvolupament del projecte PSTD Menja't Girona, pretén incidir en la transformació digital del sector turístic de la ciutat, amb l'objectiu de millorar-ne la competitivitat, connectivitat i posant a disposició dels visitants una oferta turística, cultural, natural i gastronòmica de qualitat. Concretament, mitjançant aquesta contractació, es pretén fer valdre i descobrir els recursos que integren el patrimoni turístic de la ciutat, a partir d'una aposta per la senyalística turística que satisfaci els requisits i expectatives dels turistes i visitants, proporcionant-los-hi una orientació i informació clara i de qualitat.

Tanmateix, en el marc de l'**Agenda 2030** amb els **Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)**, es posa en relleu la necessitat d'eradicar la pobresa, combatre la desigualtat, solucionar el canvi climàtic la necessitat de promoure un turisme sostenible i la necessitat de prendre

DOCUMENT Altres: Plec prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS DOC_ID: 14558939	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: W006K-H9NVO-NW48H Data d'emissió: 5 de Novembre de 2024 a les 12:16:29 Pàgina 10 de 25	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Promoció Econòmica de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 01/10/2024 12:37	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795538 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



accions pel clima i de col·laboració entre institucions. En aquest sentit, la present contractació contribueix a assolir els següents ODS:

- ODS 8 "Treball digne i creixement econòmic". Concretament, en la promoció de polítiques i actuacions orientades al suport d'activitats productives, la creació de llocs de treball decents, a l'emprenedora, la creativitat, la innovació i a fomentar la formalització i el creixement de les microempreses i les petites i mitjanes empreses. Així mateix, també incideix en les pràctiques i polítiques que promoguin un turisme sostenible creador de llocs de treball i que promogui la cultura i els productes locals.
- ODS 9 "Indústria, innovació i infraestructures". Concretament en el desenvolupament d'accions sostenibles, resilients i de qualitat per a recolzar el desenvolupament econòmic i el benestar humà, assegurant l'accés assequible i equitatiu per a totes les persones.
- ODS 11 "Ciutats i comunitats sostenibles", concretament l'objectiu "donar suport als vincles econòmics, socials i ambientals positius entre zones urbanes i periurbanes enfortint la planificació del desenvolupament regional" i l'objectiu "redoblar els esforços per protegir i salvaguardar el patrimoni natural i natural del món".
- ODS 12 "Producció i consum responsables" en el sentit de desvincular el creixement econòmic de la degradació ambiental, l'augment en l'eficiència de recursos i la promoció d'estils de vida sostenibles, encaminant-se cap a una transició cap a economies verdes i amb baixes emissions de carboni.
- ODS 16. "Pau, Justícia i Institucions sòlides" en el sentit de l'objectiu "16.7 Garantir l'adopció en tots els nivells i decisions inclusives participatives i representatives que responguin a les necessitats".

En el marc en el que la sostenibilitat s'ha convertit en un objectiu primordial en el sector turístic, sorgeix la necessitat de quantificar les variables del turisme.

La ciutat de Girona compta amb un volum de visitants que diàriament accedeixen a diferents parts de la ciutat i es vol aprofitar les noves tecnologies disponibles per disposar d'informació detallada per poder analitzar com es mouen i quins espais ocupen en diferents franges del dia per poder planificar i donar resposta als reptes que plantegen.

En conseqüència, es fa necessària la implementació d'un servei que realitzi el subministrament, instal·lació, configuració i posada en funcionament de la senyalística turística intel·ligent, basada en un servei d'assistent conversacional virtual turístic intel·ligent (xatbot) a la ciutat de Girona.

4. ABAST DEL CONTRACTE

Girona s'embarca en un projecte innovador per a convertir-se en un referent en turisme intel·ligent. A través d'aquesta contractació, s'implementarà un sistema de senyalització turística intel·ligent que transformarà l'experiència dels visitants i modernitzarà la imatge de la ciutat.

El sistema es basarà en una senyalització física amb tecnologia QR, instal·lada a diferents punts de la ciutat, i enllaços a xarxes socials, que permetran als visitants activar un servei d'assistent conversacional virtual (xatbot) al seu telèfon mòbil. Aquest xatbot, disponible en diversos idiomes (català, castellà, anglès, francès i fins a un centenar de llengües diferents), oferirà informació personalitzada sobre la ciutat, respondrà a preguntes i proporcionarà atenció turística immediata.

A més, el sistema recopilarà dades sobre els moviments i preferències dels visitants, permetent optimitzar la promoció turística de la ciutat i adaptar-la a les necessitats reals dels turistes. Això contribuirà a una gestió turística més eficient i sostenible.



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795538 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



Així doncs, la implementació d'aquest sistema de senyalització intel·ligent aportarà diversos beneficis a Girona com la millora de l'experiència dels visitants amb informació personalitzada, accessible i en diversos idiomes, a més d'atenció turística immediata.

Un fet que actualitzarà la imatge turística de la ciutat ja que l'ús d'una tecnologia emergent com la Intel·ligència Artificial, fa que la Girona es posiciona com a referent en l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació per a la promoció turística.

Els treballs a desenvolupar per l'adjudicatari es considera 'claus en mà' pel que ell haurà de subministrar tots els elements de la solució i materials necessaris, així com el personal tècnic adequat, amb la preparació i experiència necessari per portar-ho a terme, per executar les tasques requerides al contracte.

Resultats esperats

- Difusió immediata i digitalitzada de la informació turística.
- Accés a informació actualitzada sobre els recursos culturals, artístics i patrimonials de la ciutat.
- Informació accessible.
- Augment de l'ús de tecnologia i digitalització per garantir la sostenibilitat de les destinacions turístiques.
- Millora de l'experiència turística gràcies a la interacció i participació activa del visitant.
- Proporcionar informació automatitzada i multilingüe per millorar l'experiència dels visitants.
- Reducció del temps d'espera de la informació turística.
- Recopilació de dades per a una gestió turística més eficient.
- Estàndards d'integració: Utilització d'estàndards oberts i APIs documentades per facilitar la integració i assegurar la compatibilitat.
- Accés a la plataforma de gestió i consulta de dades disponible mitjançant qualsevol navegador web 24 hores al dia durant 365 dies l'any.
- Descàrrega de dades anònimes d'un període en format full de càlcul (CSV, Json o similar).

4.1 Prestacions que haurà de realitzar el contractista

Per dur a terme aquesta contractació cal portar a terme dues actuacions amb l'objectiu modernitzar la senyalització turística de Girona i oferir un servei d'atenció al visitant més eficient i satisfactori.

Subministrament de diferents panells informatius

- Adaptar el text explicatiu subministrat per l'ajuntament, en quatre idiomes i un enllaç amb codi QR per accedir al servei de xatbot, a un suport rígid.

Servei d'assistent virtual basat en Intel·ligència Artificial (Xatbot):

- Assistent virtual basat en Intel·ligència Artificial.
- Atenció automatitzada i multilingüe.
- Informació completa sobre el patrimoni històric, arquitectònic i cultural de la ciutat.



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795536 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

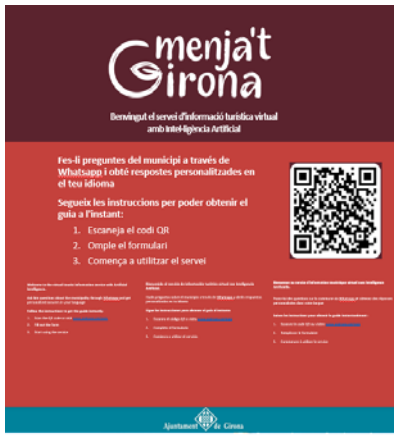


4.1.1 Subministrament i instal·lació dels panells informatius

Es subministrarà i instal·larà uns panells informatius per complementar les senyals turístiques presents a l'entramat urbà amb la inclusió d'un text explicatiu del funcionament del servei de xatbot en quatre llengües amb uns codis QR perquè amb un telèfon mòbil, l'usuari accedeixi a dades complementàries per iniciar un xat mitjançant l'aplicació de missatgeria instantània per telèfons intel·ligents, WhatsApp o similar. Aquests cartells s'instal·laran, en funció de la tipologia, en diferents espais de la ciutat de Girona.

Plafons metàl·lics

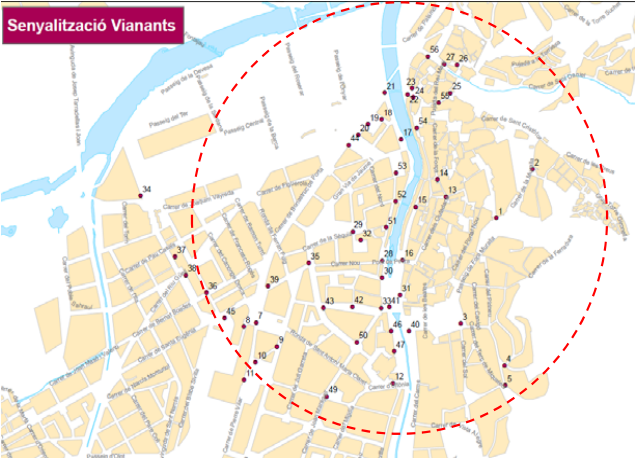
D'aquests cartells es subministraran 10 unitats plafons metàl·lics per adaptar a les senyals turístiques existents a la ciutat. Els elements han de correspondre's amb una gamma de qualitat mitja-alta, i s'ha de garantir la seva resistència i durabilitat del material per un ús intensiu del mateix.



- El diàmetre de la senyal són 15 cm.
- La mida del cartell metàl·lic serà aproximadament un 210x297 mm
- La informació que hi ha d'aparèixer es subministrarà a l'empresa adjudicatària des de l'ajuntament
- El material ha de ser metàl·lic, d'alumini o similar, d'almenys 1,5 mm de gruix
- La subjecció ha de permetre que el plafó no es desplaci un cop instal·lat.
- Es preveu que el plafó abraci el màstil de la senyalització, talment com una vitola.
- Ha de tenir protector per rajos UV.

A continuació s'adjunta part de l'àrea prevista on s'hauran d'instal·lar la senyalització. Prèviament al subministrament, es pactarà amb l'empresa instal·ladora els diferents on s'hauran d'incorporar els cartells.

CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795536 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



Plafons Dibond o similar

D'aquests cartells se'n subministraran 10 unitats que des de l'ajuntament es col·locaran a diferents espais municipals o relacionats amb la mobilitat com estacions de bus, tren o taxis. Els elements han de correspondre's amb una gamma de qualitat mitja-alta, i s'ha de garantir la seva resistència i durabilitat del material per un ús intensiu del mateix.

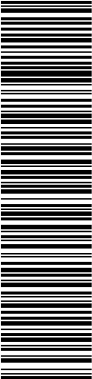
- El cartell tindrà una mida de 297 x 420 mm, amb un contingut similar a la següent imatge:



- El cartell subministrat ha de disposar d'un adhesiu a la part posterior per poder-lo penjar sobre una superfície llisa com un vidre o plafó llis.
- Ha de tenir protector per rajos UV.

4.1.2 Servei d'assistent virtual basat en Intel·ligència Artificial
Característiques generals del subministrament pel servei d'assistent virtual basat en Intel·ligència Artificial

Les característiques generals de subministramentl seran les que es defineixen al punt 2 del present plec i que s'espera d'un servei on es prima l'ús d'un model de llenguatge a gran escala (LLM) en un xatbot turístic que oferirà una experiència d'usuari satisfactòria i en la qual, els seus



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795538 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura

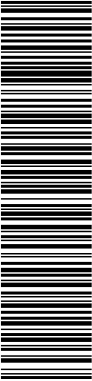


usuaris poden obtenir informació completa i precisa, respondre a les seves preguntes i obtenir ajuda en diversos idiomes, tot en un entorn natural i atractiu, a través d'una aplicació de missatgeria d'ús massiu com WhatsApp.

- Disponibilitat d'almenys aquests 4 idiomes, català, castellà, anglès i francès, a la pàgina d'accés al servei de xatbot.
- Xatbot disponible en diversos idiomes (Com a mínim en una trentena de llengües diferents, entre elles el català, castellà, anglès, francès).
- El servei oferirà informació personalitzada sobre la ciutat, i capacitat de respondre a preguntes i proporcionarà atenció turística immediata tots els dies de la setmana i durant les 24 hores del dia.
- El licitador assumeix el funcionament del servei, aquest ha d'incloure tots els mitjans personals, tècnics necessaris, per desenvolupar, posada en marxa, funcionament i, també, la solució d'incidències durant els mesos de contracte, durant el període del contracte.
- Si el servei no es posa en funcionament en el calendari establert, es farà constar així en l'acta, i es donaran les instruccions precises a l'empresa contractista perquè s'esmenin els defectes observats o procedeixi a un nou subministrament de conformitat amb el que s'ha pactat.
- El termini de resposta, ha de ser el mínim no comportaran cap cost afegit per a l'Ajuntament. L'empresa adjudicatària no tindrà dret a indemnització per causa de pèrdues o perjudicis ocasionats en els béns abans del seu lliurament, instal·lació, i la seva recepció, tret que l'Ajuntament hagués incorregut en mora en rebre'ls.

Així doncs, per fomentar la creació de destinacions turístiques intel·ligents, connectant el turista al territori a través d'una senyalització turística on els vianants obtinguin informació contextualitzada en funció del lloc que cerca visitar, la contractació de senyalística intel·ligent té com a objectius específics del contracte:

- Augment de la visibilitat de Girona gràcies a un projecte innovador i atraure l'atenció de nous turistes.
- Posicionar Girona en el mapa del turisme intel·ligent i millorar l'experiència del visitant.
- Transmetre informació personalitzada i accessible als visitants a través de l'aplicació de missatgeria dels seus dispositius mòbils.
- Establir una interconnexió dels diferents atractius turístics de la ciutat, connectant zones territorials i punts d'interès, així com l'oferta de serveis.
- Garantir l'accessibilitat del visitant a l'oferta turística de la ciutat.
- Potenciar l'activitat turística i socioeconòmica del territori a través d'informació actualitzada i guiada dels principals recursos i equipaments turístics de la ciutat, fomentant la descoberta de nous indrets de la ciutat.
- Millorar la imatge de qualitat de la destinació turística amb una integració i homogeneïtzació d'informació turística a la ciutat.
- Afavorir un entorn sostenible sense impacte paisatgístic i visual de la senyalització a la ciutat.
- Dotar l'Ajuntament d'una eina per a la presa de decisions informades en matèria de turisme, amb la possibilitat de compartir resultats rellevants amb el públic de manera puntual.
- Detectar i respondre als canvis d'hàbits, gustos i interessos dels visitants.
- Accés per part dels visitants a una informació específica sobre els seus interessos relacionats a la visita i necessitats a través del servei d'assistent conversacional virtual basat en Intel·ligència Artificial



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 97955538 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



- Atenció turística immediata, disponible les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana per respondre preguntes i oferir assistència en multitud d'idiomes.
- Optimització de la promoció turística amb la informació anònima obtinguda sobre els visitants que es podrà utilitzar per a crear campanyes de promoció més personalitzades i efectives.
- Obtenció de dades anònimes sobre els moviments i preferències dels visitants que permetran a les prendre decisions més informades sobre la promoció turística, la planificació urbana i la gestió dels recursos.

El contractista haurà de realitzar les següents prestacions:

- Subministrament de tots els elements necessaris per a la implementació del sistema de senyalització turística intel·ligent.
- Desenvolupament, configuració i implementació d'un xatbot accessible, incloent-hi la integració amb la plataforma de gestió i el seu manteniment en servidors. Així com l'operativa de funcionament mitjançant el WhatsApp.
- Accés al servei de xatbot via WhatsApp per part de l'usuari de forma fluida, sense instal·lació de cap aplicació extra, ni subministrament de dades de contacte. Consultar els detalls al punt 4.1.2.1
- Subministrament dels panells informatius de dos tipus, uns metàl·lics i uns altres fets de *Dibond* o similar, amb codis QR i enllaços a xarxes socials distribuïts pels diferents punts d'interès turístic de la ciutat a partir d'un model dissenyat per l'Ajuntament de Girona.
- Instal·lació dels cartells, consultar el mapa del punt 4.1.1, de la senyalització física en els punts d'interès turístic indicats per l'Ajuntament per la instal·lació dels cartells metàl·lics.
- Posada en funcionament del sistema de senyalització turística intel·ligent
- Formació del personal de l'Ajuntament en l'ús de la solució de xatbot intel·ligent.
- Manteniment del sistema del servei senyalització turística intel·ligent durant el període de vigència del contracte.

4.1.2.1 Detalls dels treball a realitzar per la implementació del servei de xatbot al WhatsApp del telèfon de l'usuari

La implementació d'una eina que permeti als usuaris iniciar una conversa de WhatsApp amb informació turística és una eina valuosa per a millorar l'experiència, augmentant la satisfacció i obtenint dades rellevants sobre les necessitats dels visitants. La implementació d'aquesta funcionalitat es realitzarà de forma similar a la que es descriu a continuació:

Per a una experiència d'usuari òptima, l'accés al WhatsApp ha de ser el més fluid possible, fàcil i directe, sense necessitat d'instal·lacions addicionals ni de compartir dades de contacte personals. Això es pot aconseguir de la següent manera:

1. Aparició d'un *Pop-up* a la pàgina web de benvinguda del servei de xatbot:

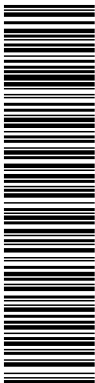
Un cop l'usuari accedeixi a la pàgina web de benvinguda del servei (ja sigui a través d'un enllaç a la pàgina web municipal, a les xarxes socials o escanejant un codi QR a la cartellera subministrada pel proveïdor als senyals turístics de Girona), apareixerà un *pop-up* automàtic amb un color similar al de l'aplicació WhatsApp.

Aquest *pop-up* mostrarà la icona de WhatsApp i un missatge clar de benvinguda que indiqui que l'usuari pot iniciar una conversa de xat amb el servei d'atenció al client, preferiblement en la llengua que es tingui configurada el telèfon, en cas de no ser possible com a mínim en català, castellà, anglès o francès.

2. Inici de la conversa sense instal·lació:



DOCUMENT Altres: Plec prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS DOC_ID: 14558939
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: W006K-H9NVO-NW48H Data d'emissió: 5 de Novembre de 2024 a les 12:16:29 Pàgina 16 de 25	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Promoció Econòmica de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 01/10/2024 12:37
	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795536 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



En fer clic a la icona de WhatsApp del *pop-up*, s'obrirà una nova finestra de xat directament a l'aplicació Whatsapp de l'usuari, sense necessitat d'instal·lar cap altre aplicació addicional.

Això permetrà a l'usuari iniciar una conversa immediata amb un agent d'atenció al client per a obtenir informació o resoldre dubtes.

3. Sense compartir dades de contacte:

Per a iniciar la conversa, no serà necessari que l'usuari proporcioni el seu número de telèfon ni cap altra dada de contacte personal.

Això garanteix la privacitat de l'usuari i facilita l'accés al servei d'atenció al client.

Limitació de l'ús del servei per ús fraudulent

El licitador es pot reservar el dret de limitar l'ús del servei a usuaris, de forma consensuada amb l'Ajuntament de Girona, en cas de detectar un mal ús per part d'usuaris que en facin un ús abusiu. Això inclou, però no es limita a:

- Comportament fraudulent o il·legal per un ús del servei per a realitzar activitats fraudulent, il·legals o que infringeixin els termes i condicions del servei.
- Abús del servei per un ús excessiu o abusiu del servei que pugui afectar el seu funcionament o la seva disponibilitat per a altres usuaris.
- Comportament ofensiu o inadequat, ja sigui per a realitzar comentaris ofensius, discriminatoris o inadequats.
- Mal ús de la funcionalitat de WhatsApp per a finalitats no autoritzades o que puguin perjudicar el servei o a altres usuaris.

En cas de detectar un mal ús del servei, el licitador podrà prendre les següents mesures:

- Emissió d'un avís a l'usuari: El licitador notificarà a l'usuari sobre el seu comportament inadequat i li sol·licitarà que cessi en la seva activitat.
- Limitació de l'ús del servei: El licitador podrà limitar l'accés de l'usuari al servei de manera temporal o permanent.
- Cancel·lació del compte de l'usuari: En cas d'incompliment greu o reiterat dels termes i condicions del servei, el licitador podrà cancel·lar el compte de l'usuari.

El licitador està compromès a garantir un ús responsable i ètic del servei per part de tots els usuaris. La limitació de l'ús del servei per mal ús és una mesura necessària per a protegir la integritat del servei i la satisfacció de la resta d'usuaris.

Limitació de l'ús màxim de converses iniciades per tots els usuaris en el període del contracte

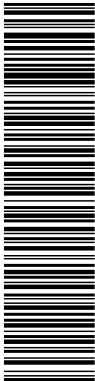
El licitador es reserva el dret de limitar el nombre total de converses iniciades per tots els usuaris durant el període del contracte amb l'objectiu de:

- Garantir un ús just i equitatiu del servei
- Evitar la saturació del servei
- Planificar i gestionar els recursos de manera efectiva

El nombre mínim total de converses iniciades durant el període del contracte, per considerar un ús vàlid per les necessitats del servei, s'estableix a un mínim d'un 10% de les visitants únics anuals a la pàgina web municipal de turisme. Aquesta informació es troba publicada a la memòria de l'àrea Promoció Econòmica any 2023 (pg. 104).

<https://www.girona.cat/transparencia/cat/memories.php>





CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 97955538 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



4.1.3 Característiques tècniques de la plataforma de gestor de continguts i visualització de dades anònimes del xatbot turístic.

Aquesta fase es detalla la configuració del gestor de continguts, i la seva visualització en una plataforma web. Mitjançant una aplicació informàtica, accessible per un portal web o telèfon mòbil, es podrà consultar les dades anònimes i el recull d'elles. En aquest quadre de comandament ha de contenir com a mínim les següents funcionalitats requerides:

- Visualització per part de l'Ajuntament de Girona dels resultats obtinguts durant la recollida de dades.
- Anàlisi i generació de gràfics per poder analitzar tendències, crear indicadors específics i generar informes detallats.
- Disponibilitat de monitorització de l'estat actual dels accessos per minuts, hora, dia, setmana i mes vista.
- Disponibilitat de geolocalització dels punts d'accés, especialment els que arribin via els codis QR subministrats per la ciutat.
- Exportació de dades. Facilitat de descarregar les dades anònimes i els resultats de l'anàlisi en formats estàndard com JSON, CSV i EXCEL, o similars.
- La plataforma oferirà, a través de mòduls APIs, informació sota demanda, basant-se en estàndards industrials com REST i utilitzant estàndards de format de dades JSON.

La contractació té també com a objectiu l'accés a una plataforma d'anàlisi turística per a la ciutat de Girona que permeti descarregar, emmagatzemar, integrar i analitzar les dades subministrades per tal de poder interpretar i obtenir indicadors sobre l'ús de servei del xatbot, i de retruc dades relacionades amb el comportament turístic a la destinació. Aquest servei ha d'ajudar a facilitar la presa de decisions tant per a l'organisme gestor de la destinació com per als responsables de les diverses activitats turístiques. A través d'aquesta plataforma d'anàlisi integral, es combinarà de manera eficient, les dades del servei de xatbot, per a la generació d'indicadors clau relacionats amb l'activitat turística de la ciutat.

Configuració del gestor de continguts

- El gestor haurà d'oferir un sistema d'administració via web, basant en els El gestor de continguts (o plataforma web de gestió) haurà de permetre la gestió del servei de xatbot, ja sigui per configurar algun paràmetre o consulta de dades anònimes. La gestió del gestor de continguts haurà de permetre:
 - Gestor amb principis de programari lliure, codi obert, modular i altament configurable.
 - Gestió CRUD (crear, llegir, actualitzar i esborrar) la informació o part d'ella dels continguts turístics.
 - Georeferenciació dels continguts i accessos dels usuaris en funció del codi QR que han utilitzat per accedir al servei, en la seva ubicació física en el territori, per a la seva publicació i visualització conjunta en el mapa del municipi.
 - La creació de diferents usuaris que puguin accedir, administrar, crear o modificar els continguts bolcats a la plataforma.
- El gestor de continguts haurà de tenir un repositori central de dades vinculat a una base de dades que permeti el seu emmagatzemament, gestió de la informació georeferenciada i tots els continguts digitals. La base de dades anònimes turística no implicarà cap cost de llicències i serà de software lliure.
- Les solucions de programari previstes hauran de basar-se en estàndards i seran de fàcil manteniment i amplia presència en el mercat, amb l'objecte de maximitzar la interoperabilitat i les possibilitats d'integració.

CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795538 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



- Totes les dades recopilades pels dispositius i emmagatzemades a la base de dades seran propietat de l'Ajuntament i no es permet la venda ni l'ús a tercers per part de l'empresa que dona el servei.

4.2 Actuacions i fases de treball.

Detalls per les diferents actuacions i les fases de treball per aquest servei i com es divideixen els diferents treballs tècnics per la creació d'un servei de xatbot per a dispositius mòbils que ofereixi informació turística i serveis als visitants i residents de Girona.

Experiència

El municipi vol utilitzar solucions innovadores però ja provades i contrastades suficientment, per això no es busca que una empresa desenvolupi una nova solució ad-hoc sinó que adapti i personalitzi solucions ja testejades i utilitzades en zones o àrees d'altres municipis dins o fora de Catalunya.

Es requereixen presentar detalladament casos d'èxit d'implantacions de sistemes com els requerits. S'hi han d'incloure els detalls tècnics i econòmics que justifiquin que la solució implantada és de la mateixa naturalesa i funcionalitat que la requerida.

4.2.1 Desenvolupament del servei de xatbot - Serveis estructurals, operacionals i funcionals de l'aplicació mòbil

Crear un servei de xatbot per a dispositius mòbils que ofereixi informació turística i serveis als visitants i residents de Girona per oferir una experiència òptima i enriquidora als visitants i residents de Girona.

Funcionalitats generals de l'eina

- Informació turística completa i actualitzada sobre la ciutat.
- Atenció immediata als usuaris amb recomanacions personalitzades.
- Informació subministrada a través d'una aplicació de missatgeria com whatsapp o similar.

Fases del projecte:

1. Definició del contingut:

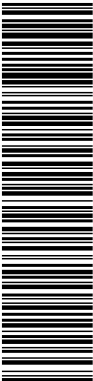
- Creació d'una estructura de continguts completa que incorpori atractius turístics, esdeveniments, transport i serveis per el visitant a partir de:
 - o Fonts oficials, com l'ajuntament i organismes de turismes.
 - o Museus i institucions culturals
 - o Serveis turístics de la ciutat
 - o Cercadors d'internet
 - o APIs públiques que ofereixen dades sobre temps, transport o altres informacions rellevants.
- Definició dels temes i categories d'informació a incloure.
- Redacció de continguts informatius, atractius i de fàcil comprensió.
- Dades generades per l'usuari com historial de converses d'interaccions prèvies o comentaris i suggeriments proporcionats pels usuaris.

2. Verificació de les dades.

- Assegurar la qualitat de les dades
 - o Dades precises, completes, rellevants i actualitzades

3. Disseny gràfic de la pàgina de benvinguda.





CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795536 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



- Creació d'una interfície d'usuari (UI) amigable i intuïtiva.
- Disseny visual coherent amb la imatge de marca de Girona.
- Optimització del disseny per a diferents dispositius mòbils.

4. Desenvolupament del servei de xatbot:

- Integració de la tecnologia LLM de xatbot en el servei de senyalització intel·ligent.
- Implementació de les funcionalitats definides al contingut.
- Programació del xatbot per a mantenir converses naturals i fluides amb els usuaris.

5. Testatges de funcionament:

- Realització de proves exhaustives per a garantir el correcte funcionament del servei.
- Detecció i correcció d'errors o problemes tècnics.
- Obtenció de feedback d'usuaris de l'Ajuntament de Girona per a millorar l'experiència d'usuari.

6. Presentació i comunicació:

- Campanya de llançament per a donar a conèixer el servei de xatbot.
- Difusió del servei a través de canals de comunicació online i offline.
- Formació dels usuaris en l'ús del servei de xatbot.

7. Manteniment i suport tècnic:

- Monitorització del servei de xatbot per a garantir el seu correcte funcionament.
- Resolució de problemes tècnics i incidències dels usuaris.
- Actualitzacions regulars del servei amb noves funcions i continguts.
- Manteniment recurrent i correctiu

5. PROPOSTA DE CALENDARITZACIÓ I TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini màxim per a l'execució dels serveis és de dotze (12) mesos i començarà a comptar a partir de l'endemà de la formalització de l'adjudicació.

L'empresa adjudicatària remetrà un exemplar complet dels documents a entregar per a la seva revisió per part de l'Ajuntament, 7 dies hàbils abans de l'entrega definitiva d'aquests, amb l'objectiu que es puguin fer les esmenes que es considerin oportunes, si és el cas. L'adjudicatària estarà obligada a corregir i esmenar aquelles deficiències o millores que l'Ajuntament de Girona detecti i proposi, abans de fer l'entrega definitiva en suport digital.

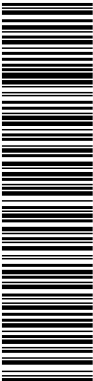
Requisits de seguretat i privacitat

L'eina ofertada de programari per visualitzar la informació del xatbot, detallarà les mesures tècniques i organitzatives adoptades per garantir la seguretat de les dades i la conformitat amb el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) de la Unió Europea (Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016), garantint així la màxima protecció i privacitat de la informació recollida i gestionada. La plataforma oferirà una interfície d'usuari accessible.

Gestió d'Accessos:

1. Accés segur, complint amb l'establert a l'Esquema Nacional de seguretat, d'acord en el Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre, relatiu a l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics. L'adjudicatari haurà de definir el maquinari, programari, protocols i polítiques per crear l'entorn sobre els que els components objectes del present plec funcionin de forma fiable, segura i amb una alta qualitat. Aquesta haurà de cobrir almenys:





CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795538 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



- Implementació de controls d'accés mitjançant usuari i contrasenya per garantir la protecció de l'accés a la plataforma.
- Autenticació i autorització
- Seguretat en les comunicacions i securització de tots els elements desplegats en els diferents components, en especial les dades personals.
- Monitorització i integritat del sistema
- Registre de *logs* centralitzat
- *Backup, restoring* i duplicat de dades.

I les polítiques de seguretat que s'estableixin hauran de pivotar sobre els eixos de confidencialitat, integritat, autenticitat, traçabilitat i disponibilitat.

2. Sistema de rols i permisos: Definició d'un sistema de gestió d'accessos que permeti assignar rols i permisos específics a diferents usuaris, assegurant que cada usuari accedeixi només a les dades i funcionalitats que li corresponen.

Termini d'execució

El termini màxim per a l'execució del servei és de dotze (12) mesos i començarà a comptar a partir de l'endemà de la formalització de l'adjudicació.

L'empresa adjudicatària remetrà un exemplar complert dels documents a entregar per a la seva revisió per part de l'Ajuntament, 7 dies hàbils abans de l'entrega definitiva d'aquests, amb l'objectiu que es puguin fer les esmenes que es considerin oportunes, si és el cas. L'adjudicatària estarà obligada a corregir i esmenar aquelles deficiències o millores que l'Ajuntament de Girona detecti i proposi, abans de fer l'entrega definitiva en suport digital.

6. FORMACIÓ

L'empresa adjudicatària proporcionarà formació al personal de l'Ajuntament de Girona per assegurar l'ús eficient de la plataforma i la interpretació adequada de les dades subministrades.

L'adjudicatària haurà de dissenyar un programa de formació amb l'objectiu d'equipar el personal tècnic de l'ajuntament amb el coneixement i habilitats necessàries per utilitzar eficientment la plataforma de configuració i accés al xatbot turístics i la interpretació de les dades obtingudes, sense requerir una experiència prèvia en aquest àmbit, que permeti millorar el coneixement per a la planificació i gestió turística de la ciutat.

Aquesta formació inclourà:

- Sessions personalitzades: Formació adapta tenint en compte els diferents nivells d'habilitat dels usuaris.
- Materials de suport: Les sessions formatives es complementaran amb una guia d'usuari, i un FAQ actualitzats durant el període del contracte.

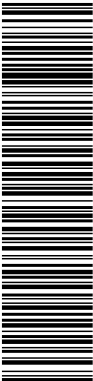
6.1. Contingut de la formació

L'empresa adjudicatària organitzarà un mínim d'1 sessions de formació detallada, adaptada al personal tècnic de l'Ajuntament de Girona no especialitzat en Intel·ligència Artificial, especialment LLM, ni en la configuració de l'eina de xatbot, ni l'anàlisi de dades. La sessió es programarà en consens amb l'Ajuntament de Girona, oferint flexibilitat en el format (tant presencial com en línia).

El contingut de la formació ha d'incloure temes relacionats amb:

- Què són els LLM? Com funcionen els LLM? Com s'apliquen els LLM al turisme?





CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795538 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



- Edició de contingut i l'anàlisi de dades, i com els LLM poden ser utilitzats per a crear contingut turístic atractiu i informatiu, personalitzar l'experiència dels usuaris.
- Eines i recursos per analitzar el sentiment dels visitants i extreure informació de les dades turístiques.

Les sessions es planificaran per poder dedicar temps a resoldre dubtes i explorar aplicacions pràctiques específiques sol·licitades pel personal tècnic de l'ajuntament.

L'empresa adjudicatària podrà proposar temes addicionals que seran consensuats amb l'equip tècnic de l'Ajuntament de Girona.

6.2. Planificació i personalització de la formació

L'empresa adjudicatària, un cop s'hagi adjudicat el contracte, es coordinarà amb l'Ajuntament de Girona per la data de la formació - la seva durada i calendari, així com per ajustar el contingut específic inicialment ofert en la seva proposta, amb l'objectiu d'una:

- Cobertura completa dels temes requerits sense sobrecarregar els participants.
- Assegurar que la formació s'ajusti a les necessitats del personal tècnic municipal, facilitant la comprensió i aplicació pràctica dels coneixements adquirits dins del seu àmbit dins del marc turístic de la ciutat de Girona.

Les sessions podran ser enregistrades per a la seva posterior visualització, garantint que el material de formació sigui accessible per a revisió o per a personal que no hagi pogut assistir en directe.

Un cop celebrada la primera reunió després de l'adjudicació, en el termini de 10 dies l'empresa presentarà el redisseny del pla de formació acordat i consensuat amb els responsables del contracte.

7. SERVEI D'ASSESSORAMENT I ATENCIÓ A L'AJUNTAMENT DE GIRONA

L'adjudicatària es compromet a oferir un servei continu d'assessorament i atenció a l'Ajuntament de Girona al llarg de la durada del contracte. Aquest suport inclourà assistència tècnica, resolució de dubtes específics i orientació sobre l'aplicació pràctica del xatbot turístic.

L'objectiu d'aquest servei d'assessorament és garantir que l'equip tècnic de l'ajuntament pugui treure el màxim partit de l'eina i a la plataforma de configuració i anàlisi, i resoldre qualsevol dubte o incidència que pugui sorgir durant el període de contracte.

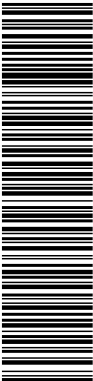
L'empresa adjudicatària ha de proporcionar a l'Ajuntament de Girona els mitjans de comunicació següents per contactar amb els responsables directes del projecte, l'atenció al client i el responsable comercial: número de telèfon i horari d'atenció i correu electrònic.

L'horari d'atenció per a consultes, dubtes o incidències ha de ser, com a mínim, de dilluns a divendres de 9 a 15 hores.

Les consultes es classificaran de la següent manera:

- Dubtes:
Temps de resposta: Màxim de 24 hores laborables per al primer contacte.
Temps de resolució: Resolució en 72 hores des de la recepció.
- Incidències:
Temps de resposta: Primer contacte en 12 hores laborables.
Temps de diagnòstic: Diagnòstic i proposta de solució en 48 hores.





CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795538 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



- Temps de resolució: Completament resolt en un màxim de 5 dies laborables, dependent de la complexitat.
- Errors greus:
 - Temps de resposta: Contacte inicial en un màxim de 2 hores laborables.
 - Temps de diagnòstic: Diagnòstic complet i solució proposada en 24 hores.
 - Temps de resolució: Resolució efectiva en 3 dies laborables.

Mecanismes de seguiment: L'empresa adjudicatària ha de proporcionar a l'Ajuntament de Girona eines per al seguiment en temps real dels estats de les consultes, incidències i errors, així com informes periòdics del servei d'atenció prestat.

Revisió i ajustaments: Es realitzaran revisions periòdiques dels nivells de servei per assegurar que s'ajustin a les necessitats de l'ajuntament i per introduir millores en el servei basant-se en l'experiència i el feedback obtingut.

Aquesta proposta busca garantir una atenció ràpida i efectiva a l'Ajuntament de Girona, prioritzant la resolució d'incidències i proporcionant un marc clar per a la gestió d'assistència tècnica.

8. Requisits de seguretat i privacitat

L'eina oferta detallarà les mesures tècniques i organitzatives adoptades per garantir la seguretat de les dades i la conformitat amb el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) de la Unió Europea (Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016), garantint així la màxima protecció i privacitat de la informació recollida i gestionada. La plataforma oferirà una interfície d'usuari accessible.

Gestió d'Accessos:

- Accés segur: Implementació de controls d'accés mitjançant usuari i contrasenya per garantir la protecció de l'accés a la plataforma.
- Sistema de rols i permisos: Definició d'un sistema de gestió d'accessos que permeti assignar rols i permisos específics a diferents usuaris, assegurant que cada usuari accedeixi només a les dades i funcionalitats que li corresponen.

8.1 Integració amb sistema intern de l'Ajuntament de Girona.

Interoperabilitat: La plataforma haurà de ser capaç de integrar-se de manera fluida amb els sistemes de l'Ajuntament de Girona. Això inclou la capacitat per a:

- Estàndards d'integració: Utilització d'estàndards oberts i APIs documentades per facilitar la integració i assegurar la compatibilitat.
- Personalització i configuració: Flexibilitat per adaptar els processos d'integració segons les necessitats específiques i canvis en els sistemes externs.

8.1.1 Adaptabilitat

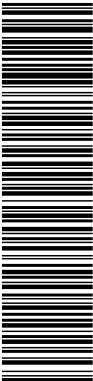
La plataforma ha d'estar dissenyada per adaptar-se fàcilment a canvis en el volum de dades, les demandes analítiques, i el creixement de les funcionalitats requerides a llarg termini. Això implica:

- Escalabilitat: capacitat per augmentar els recursos de processament i emmagatzematge de dades sense comprometre el rendiment.
- Actualitzacions i manteniment: Actualitzacions regulars de la plataforma, incloent noves funcionalitats i millores de seguretat.

8.1.2 Validació i acceptació

Establir un conjunt clar de criteris i un procés detallat per a la validació de la plataforma, incloent:





CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795536 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



- Proves d'usuari: Realització de proves d'usuari internes per assegurar que la plataforma compleix amb les expectatives de funcionalitat, usabilitat, i rendiment.
- Revisions iteratives: Possibilitat de realitzar ajustaments basats en el feedback durant la fase de prova per garantir la màxima satisfacció de l'Ajuntament

L'empresa farà una primera posada a punt abans de formar el diferent personal municipal a la plataforma. Un cop realitzada aquesta càrrega, els tècnics tindran els diversos usuaris i accés per editar, crear, carregar o esborrar el contingut que es cregui oportú.

8.1.3 Calendari d'implantació

El termini de lliurament, instal·lació i posada en marxa de la solució serà de com a molt dos mesos a partir de la data de la formalització del contracte. L'adjudicatari lliurarà a l'ajuntament un calendari aproximat d'instal·lació abans d'iniciar els treballs i una memòria detallada del material a instal·lar així com dels serveis previstos d'instal·lació i configuració d'aquesta solució que haurà de ser validada pels serveis tècnics de l'Ajuntament abans de l'inici de les feines.

9. DIRECCIÓ I SEGUIMENT DELS TREBALLS

El responsable del contracte per part de l'Ajuntament de Girona serà el Sr. Josep Quer i Carbonell josep.quer@ajgirona.cat, Cap d'Àrea de Promoció Econòmica, el qual designarà els membres que actuaran com a coordinadors i que vetllaran per l'acompliment de les expectatives i els objectius fixats en el contracte.

10. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

Les empreses adjudicatàries de les diferents prestacions executaran els contractes tenint en compte la concepció i estratègia global del PSTD Menja't Girona i atenent a les necessitats i plantejaments conjunts que d'aquest se'n derivin. Aquest fet implica:

- Proposta inicial consensuada amb el personal tècnic de l'Ajuntament de Girona responsable del contracte, pla de treball i estratègia conjunta que englobi els diferents mòduls i/o aspectes que afectin de manera directa o indirecta l'aplicació mòbil.
- Realització de reunions periòdiques de seguiment del projecte, fixant-se en un mínim d'una reunió setmanal/quinzenal. Aquesta es podrà realitzar de manera presencial o online en funció del requeriment i necessitats de l'Ajuntament de Girona.
- La gestió, seguiment, correcció i control de les accions i actuacions vinculades a la corresponent contractació.
- Assessorar en la selecció i conceptualització creativa, el disseny i mitjans tècnics necessaris per a la correcta execució de la licitació tenint en compte la idea principal del PSTD Menja't Girona.
- Posar a disposició del projecte les eines tecnologies necessàries per realitzar les actuacions derivades de la corresponent contractació.

Tanmateix, les empreses adjudicatàries s'obliguen a una correcta execució de les funcions descrites en el present plec, així com:

- Assignar un equip humà tècnicament suficient i amb la dedicació necessària per a una correcta execució de la corresponent contractació i dels objectius identificats.
- Identificar un/a coordinador/a del projecte, que exercirà d'interlocutor/a amb l'equip tècnic de l'Ajuntament de Girona.
- La responsabilitat de que el servei realitzat i les actuacions derivades de la seva activitat compleixen en tot moment el vigent marc normatiu.
- Facilitar en tot moment la informació requerida des de l'Ajuntament de Girona en el termini que aquesta expliciti.



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795538 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



- Per a la presentació de les factures s'haurà de fer menció explícita a:
- Estudi/servei de/.....- Actuació 13 " Menja't Girona Digital" del projecte Menja't Girona (Exp. SED091/22/ 000001). Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència - Finançat per la Unió Europea NextGenerationEU.
 - Mecanisme de Recuperació i Resiliència
 - Component 14, Inversió, 1

L'equip humà aportat per l'adjudicatari durà a terme totes les tasques en el seu propi local, excepte les de suport presencial que seran a les instal·lacions que es determinin des de l'Ajuntament de Girona.

L'horari de prestació del servei que impliqui l'assistència de personal tècnic de l'Ajuntament de Girona coincidirà amb l'horari laboral de l'Ajuntament, és a dir, de dilluns a divendres de 8h a 15 h, tot tenint en compte el calendari de festes de Catalunya i el municipi de Girona.

11. DOCUMENTACIÓ DE L'OFERTA

Les empreses licitadores hauran d'incloure en les seves ofertes un document explicatiu clar amb els apartats següents:

1. Descripció detallada del material a subministrar d'acord als requisits de l'apartat 4.1.1 del present plec, i el seu funcionament.
2. Planificació horària del muntatge dels cartells als pals d'informació turística
3. Explicació de la plataforma o eina informàtica, amb text i imatges, que demostrin com la solució proposada compleix amb els requisits especificats al plec, i com es desenvoluparà la posada en marxa i la fase de prova requerida.
4. Descripció detallada del servei d'assessorament i atenció.

Les ofertes sense aquest document explicatiu o que no satisfacin els criteris sol·licitats en aquests plecs, seran excloses del procés de selecció.

El document explicatiu haurà de tenir un màxim de 25 pàgines, amb un format A4, amb lletra de mida 11 punts, marges de 2,5 cm i pàgines numerades. Els documents que superin el límit de 25 pàgines seran exclosos del procés de selecció.

12. CONDICIONS GENERALS DE REALITZACIÓ

12.1 Confidencialitat

La informació tractada és de propietat Municipal i l'empresa adjudicatària del concurs ha d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat i confidencialitat de les dades i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

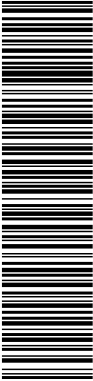
El personal que intervé en la gestió de la informació estarà obligat al secret professional respecte la mateixa, i en haver de guardar-lo, obligació que subsistirà fins i tot després de finalitzar l'actual contracte.

L'empresa adjudicatària del contracte serà la responsable de la custòdia i arxiu de la informació facilitada per a l'execució dels treballs i a la finalització dels treballs haurà de retornar-la a l'Ajuntament de Girona, i destruir totes les còpies que en tingui.

En el supòsit que l'Ajuntament indiqués la destrucció d'una part de la documentació, aquesta s'haurà de realitzar per una empresa acreditada, i fer-se càrrec d'aquesta destrucció l'empresa adjudicatària.



DOCUMENT Altres: Plec prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS DOC_ID: 14558939
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: W006K-H9NVO-NW48H Data d'emissió: 5 de Novembre de 2024 a les 12:16:29 Pàgina 25 de 25	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Promoció Econòmica de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 01/10/2024 12:37
	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9795538 W006K-H9NVO-NW48H FAEAC37B67E45953A407F156A35CA1164661EED3) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



12.2. Publicitat

La comunicació dels treballs s'haurà de fer d'acord amb l'Ordre HFP/1030/2021.

- Documents entregables, de seguiment i procés participatiu: a l'encapçalament i al cos dels documents, hi ha de constar: «Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència - Finançat per la Unió Europea – NextGenerationEU».
- Documents amb exempció de responsabilitat «Finançat per la Unió Europea - NextGenerationEU.
- Emblemes. Hi hauran de constar els emblemes amb la mateixa disposició (ordre) que la que figura en el peu de pàgina del present plec.

La normativa de comunicació, emblemes i logotips estan disponibles en els següents enllaços:

- Normativa de comunicació: <https://www.boe.es/eli/es/o/2021/09/29/hfp1030>
- Emblemes Next Generation: <https://planderecuperacion.gob.es/identidad-visual>
- Logotip Ajuntament de Girona: <https://web.girona.cat/comunicacio/logotip>
- Logotip Generalitat de Catalunya: <http://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/descarregues/identificacio-basica/cat/>
- Logotip Next Generation Catalunya: <http://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/descarregues/departaments-i-imatges-propies/departament-deconomia-i-hisenda/altres-identificacions/next-generation-catalunya/>

