

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS A LA CESSIÓ DEL DRET D'ÚS D'UNA PLATAFORMA/PROGRAMARI QUE PERMETI L'ANÀLISIS DE DADES GENERADES A INTERNET (FONTS D'ACCÉS PÚBLIC) PROVINENTS DE LES PRINCIPALS XARXES SOCIALS. (Expedient 2024/15844)

INDEX

1. Antecedents
2. Objecte i abast del contracte
3. Model de prestació del subministrament
4. Situació actual i volumetria
5. Requeriments funcionals
 - 5.1. Accés al subministrament mitjançant navegador web
 - 5.2. Accessos concurrents
 - 5.3. Temes i configuració
 - 5.4. Paraules clau per a la cerca i configuració
 - 5.5. Filtres
 - 5.6. Mencions
 - 5.7. Cerca geogràfica d'evidències i mencions de la Diputació de Barcelona.
 - 5.8. Tècniques d'anàlisi
 - 5.9. Anàlisi d'opinions i reaccions en les diferents xarxes socials.
 - 5.10. Discriminació automàtica i intel·ligent de les mencions i filtrat i exclusió de les mencions SPAM
 - 5.11. Cerca de perfils d'usuaris en les diferents xarxes socials
 - 5.12. Enllaços a informació visual com imatges i vídeos de diferents plataformes públiques
 - 5.13. Informació de premsa digital
 - 5.14. Detecció de bots actius amb difusió periòdica de contingut relatiu a la Diputació de Barcelona.
 - 5.15. Integració de nous crawlers o de noves xarxes socials
 - 5.16. Accés a dades històriques

- 5.17.** Capacitat en la presentació de resultats
 - 5.17.1.** Configuració de mencions en el dashboard:
- 5.18.** Generació d'informes-resum
- 5.19.** Programació d'alertes basades en mencions
- 5.20.** Etiquetat
- 6.** Condicions de prestació del subministrament
 - 6.1.** Suport tècnic
 - 6.2.** Gestió i resolució de les incidències
 - 6.2.1.** Tipus d'incidència crítica
 - 6.2.2.** Tipus d'incidència urgent
 - 6.2.3.** Tipus d'incidència important
 - 6.2.4.** Penalitats associades a l'endarreriment en la resolució d'incidències
 - 6.3.** Disponibilitat del subministrament
 - 6.4.** Sistema de seguiment del contracte
- 7.** Posada en marxa del servei
 - 7.1.** Parametrització i posada en marxa del servei
 - 7.2.** Formació
 - 7.3.** Penalitats per a la posada en marxa
- 8.** Seguretat de la informació
- 9.** Prova de concepte
 - 9.1.** Validació de les funcionalitats de l'eina

1. Antecedents

El Gabinet de Prevenció i Seguretat (endavant GPS) s'encarrega de l'anàlisi de situacions de risc, planificació i programació de les actuacions precises per a la implantació i realització dels serveis de seguretat de la Diputació de Barcelona i del seu sector públic. També s'encarrega de l'organització, direcció i inspecció del personal i serveis de seguretat privada així com de la proposta dels sistemes de seguretat que resultin pertinents, com la supervisió de la seva utilització, funcionament i conservació.

Aquesta protecció es materialitza, també, amb la recerca a la xarxa (pàgines web i xarxes socials) de paraules claus definides pel Gabinet de Prevenció i Seguretat amb la finalitat de vetllar per la seguretat de la corporació i del seu sector públic, és per això que és necessari la contractació d'una empresa experta.

2. Objecte i abast del contracte

L'objecte del present plec és fixar les especificacions tècniques particulars que hauran de regir el procediment obert, amb pluralitat de criteris, per a la contractació de **la cessió del dret d'ús d'una plataforma/programari que permeti la anàlisi de dades generades a internet (fonts d'accés públic) provinents de les principals xarxes socials**

La prestació objecte d'aquesta contractació s'haurà de fer d'acord amb el model de servei definit en aquest plec, sota la modalitat de solució integral com un únic servei. El contractista serà el responsable de garantir la disponibilitat del servei en 24x7, és a dir, 24 hores els 7 dies de la setmana. D'ara en endavant ens referirem a aquesta modalitat fent servir l'acrònim SaaS, que prové d'una traducció literària de l'expressió anglesa Software as a Service, utilitzada habitualment per la comunitat TIC, que es tradueix de manera literal com Programari com a servei.

3. Model de prestació del servei

El SaaS és un servei on el programari i les dades relacionades s'hostatgen en servidors aliens a la Diputació de Barcelona i l'accés als mateixos es realitza a través d'internet de forma segura. Per tant, la informació, el seu processament i els resultats de l'aplicació d'una determinada lògica de negoci estant hostatjats a les instal·lacions del contractista.

El contractista s'ha de fer càrrec de qualsevol despesa derivada de la prestació del

servei, sigui en programari, tant a nivell servidor com a client (desenvolupat o llicenciat), maquinari (físic o virtualitzat, així com qualsevol tipus de llicenciament necessari) i en les comunicacions necessàries fins a la posada a disposició de la informació a través d'internet.

Així mateix, es farà càrrec de qualsevol actuació necessària sigui correctiva, preventiva o evolutiva per tal de mantenir el servei amb els paràmetres de qualitat adients.

Atès que aquest contracte preveu el monitoreig i la cerca de continguts de com a mínim les 10 principals xarxes socials actuals, durant la vigència del contracte, incloses les eventuais pròrrogues, en el cas d'aparèixer noves xarxes socials el contractista es farà càrrec del monitoreig i la cerca de continguts en un màxim de 3 noves xarxes socials que seran incorporades discrecionalment a proposta del Gabinet de Prevenció i Seguretat.

La infraestructura central necessària per oferir el servei ha d'estar allotjada a les instal·lacions de l'empresa contractista (modalitat SaaS), en territori de la UE, i ha de ser dedicada exclusivament a l'ús de la Diputació de Barcelona.

El contractista haurà de garantir el compliment del Reglament General de Protecció de Dades en el desenvolupament i manteniment de la Plataforma, en aquest sentit el Responsable del contracte o el DPD de la Diputació de Barcelona podran sol·licitar en qualsevol moment informació sobre aquest compliment, i, si s'escau, les modificacions oportunes per assolir-lo. En aquest sentit, haurà de disposar de les garanties tecnològiques per a garantir la privacitat de les dades personals, i haurà de proporcionar als usuaris informació sobre les fonts i els destinataris de les dades, el propòsit amb el qual es processen. També haurà de disposar dels mecanismes necessaris per a complir amb el dret d'accés dels usuaris a obtenir una còpia de les seves dades en brut.

Així mateix, per garantir un adequat nivell de seguretat el contractista haurà d'utilitzar els programes i eines que permetin el compliment normatiu en la seguretat de la informació i el compliment de la normativa de la UE de protecció de dades i, en concret, els servidors, incloent-hi els dels serveis associats, estaran en tot moment allotjats en territori de la UE o en un país destinatari declarat de nivell adequat per la Comissió Europea (Es pot consultar la relació actualitzada a <https://www.aepd.es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/garantias-para-las-transferencias-de>).

No es permet cap tractament de dades personals fora de la UE ni tan sols per al seu emmagatzematge ni per a la realització de còpies de seguretat. S'ha de comptar amb les mesures de seguretat adients per a mantenir la confidencialitat, autenticació,

disponibilitat, traçabilitat i integritat de les dades.

En compliment del Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (*ENS), les empreses licitadores hauran d'acreditar una de les condicions següents:

1. Estar en possessió de la Declaració o Certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat vigent, en la categoria corresponent al sistema objecte d'aquest contracte.
2. En cas de no comptar amb aquesta certificació, l'empresa licitadora haurà de presentar un compromís formal i per escrit d'obtenir la Declaració o Certificació de conformitat amb el ENS en un termini màxim de dos anys des de la data d'adjudicació del contracte. Aquest compromís inclourà un pla detallat de les accions a realitzar per a obtenir aquesta certificació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada la conformitat amb el ENS durant tota la vigència del contracte. L'incompliment d'aquesta obligació o la no obtenció de la certificació en el termini establert podrà ser causa de resolució del contracte.

Aquesta clàusula permet la participació d'empreses que encara no compten amb la certificació, fomentant la concurrència, mentre s'assegura el compliment del *ENS a mitjà termini.

El servei d'anàlisi de dades generades a internet (fonts d'accés obertes) provinents de les principals xarxes socials es basarà en la utilització d'una plataforma multimèdia allotjada en una pàgina web que permeti accedir a la informació pública d'Internet relacionada amb la Diputació de Barcelona, ja sigui per publicacions de tercers o bé per publicacions d'organismes autònoms, sector públic i ens locals de la província de Barcelona que citin a la Diputació de Barcelona.

Les dades relacionades s'han d'allotjar en servidors aliens a la Diputació de Barcelona i l'accés als mateixos es realitzarà a través d'un navegador web (SaaS).

L'idioma per defecte del portal serà el català o castellà.

4. Situació actual i volumetria

El GPS actualment supervisa:

- 45 temes, entenent com a “temes” cadascuna de les cerques o grups de cerques a les xarxes socials relacionats amb la Diputació de Barcelona.

- 3 filtres, entenent com a “filtres” el conjunt de paraules que es poden combinar amb els temes.
- Pel que fa al volum de mencions, entenent com a “menció” quan algun usuari de xarxes social fa referència a l'àmbit corporatiu, durant els darrers dos anys hi ha hagut una mitjana aproximada d' 1.500.000 mencions.

5. Requeriments funcionals

5.1. Accés al subministrament mitjançant navegador web

L'accés a l'aplicació es farà a través d'un navegador web estandaritzat que funcionarà amb contrasenya personalitzada per usuari segons protocol d'accés estandaritzat corporatiu de la DiBa SAML2.

5.2. Accessos concurrents

El nombre d'accessos concurrents serà obligatori de tres.

5.3. Temes i configuració

Les cerca es configurarà mitjançant la creació de temes que són un conjunt d'una o diverses paraules clau sobre una matèria específica (per exemple: Diputació de Barcelona, Recinte Maternitat, manifestacions etc).

La plataforma estarà configurada per a un nombre de temes actius obligatori fins a 50 temes

Els temes els definirà el Gabinet de Prevenció i Seguretat (endavant GPS) i seran configurats pel contractista.

L'eina permetrà editar, eliminar o crear nous temes en qualsevol moment. L'alta, baixa o modificació d'aquests temes ha de ser immediat per part del GPS i si és necessari la configuració per part del contractista es farà en un termini màxim d'1 dia hàbil (laborables no festius a la ciutat de Barcelona).

5.4. Paraules clau per a la cerca i configuració

L'eina ha de permetre la configuració de diferents paraules clau per a diferenciar els diferents resultats.

Les paraules claus són les diferents paraules o frases curtes que descriuen el tema i

que s'utilitzen per fer les cerques a les diferents xarxes socials, webs, blogs, etc.

Les paraules claus les definirà el GPS i seran configurades pel contractista tant en castellà com en català. Si el contractista considera oportú la creació de noves paraules clau per millorar el filtratge de la cerca, haurà d'avisar al GPS i tenir el seu vistiplau, abans de realitzar els canvis.

L'eina permetrà editar, eliminar o crear noves paraules clau en qualsevol moment. L'alta, baixa o modificació d'aquestes paraules claus ha de poder ser immediat per part del GPS i si és necessari la configuració per part del contractista es farà en un termini màxim d'1 dia hàbil (laborables no festius a la ciutat de Barcelona).

No n'hi haurà limitació del nombre de paraules claus.

5.5. Filtres

L'eina comptarà amb un mínim de 50 filtres predefinits per poder depurar les dades en funció dels criteris definits a cada filtre. També permetrà la creació de nous filtres personalitzats, així com poder modificar el dashboard, afegint o traient els filtres que siguin necessaris en qualsevol moment.

5.6. Mencions

Les mencions són cadascun dels resultats que dona l'eina sobre un tema.

El volum de mencions mensuals obligatori serà fins a 6 milions.

5.7. Cerca geogràfica d'evidències i mencions de la Diputació de Barcelona.

L'eina inclourà la possibilitat de segmentar els esments per zona geogràfica a diferents nivells (continent, país, regió, comunitat autònoma, província i ciutat) segons la disponibilitat de la informació a les xarxes socials.

5.8. Tècniques d'anàlisi

Tindrà tècniques avançades d'anàlisi intel·ligent de text/vídeo/imatge per a enriquir la informació obtinguda i generar automàticament nova informació sense esforços manuals per part dels analistes.

Buscarà imatges i logos per a obtenir visibilitat sobre opinions i reaccions a través de tecnologia de reconeixement òptic de caràcters (OCR) o altres tecnologies emergents com ara Intel·ligència Artificial Generativa, Machine Learning etc per a identificar text escrit en qualsevol imatge i analitzar el contingut a través de qualsevol canal social.

Per tal de facilitar la feina dels analistes, el sistema comptarà amb models d'aprenentatge automàtic a través de IA, per a classificar i contextualitzar de manera automàtica publicacions en xarxes socials amb mínimes aportacions manuals que permeti automatitzar tasques, ajudar en la comprensió de grans quantitats de dades, realitzar anàlisis predictius i la visualització de les dades i les converses així com la seva evolució.

El contractista haurà d'utilitzar els programes i eines que permetin el compliment normatiu de la normativa de la UE en matèria d'Intel·ligència artificial i en concret tot allò que s'estableix en Reglament d'Intel·ligència artificial (RIA), tenint especial cura pel que fa a les pràctiques prohibides, com l'ús de tècniques que alterin el comportament d'una persona o col·lectiu, que puguin provocar un perjudici considerable a un determinat col·lectiu per la seva edat, discapacitat, situació econòmica o social i l'elaboració de perfils de persones segons el seu comportament.

El contractista haurà de tenir en compte les normes i polítiques de cada xarxa social o dels corresponents llocs webs, on s'analitzi la informació i no pot fer cap escolta, anàlisi o perfilat a les xarxes socials o altres llocs webs que puguin tenir impacte sobre els drets i les llibertats d'alguna persona física.

5.9. Anàlisis d'opinions i reaccions en les diferents xarxes socials.

L'eina permetrà l'anàlisi de sentiment:

- Tindrà la capacitat d'identificar patrons rellevants per a millorar els resultats i per tal que permeti comprendre el significat de les frases interpretant emocions humanes, tipus bàsics d'ironia i sarcasme.
- Comptarà amb un sistema d'aprenentatge automàtic per al sentiment, el reconeixement d'imatges i vídeos, la traducció automàtica, la creació de núvols temàtics, la demografia i els grups de conversa.

Analitzarà les frases en el seu conjunt per a determinar l'actitud o reacció contextual general.

L'anàlisi abastarà tots els resultats i podrà assignar un sentiment a cada article o post.

L'anàlisi de temes i canals de xarxes socials inclourà:

- Opinions i reaccions, positives i negatives, i al llarg del temps
- Gràfic de radar de reaccions
- L'eina podrà modificar les opinions i reaccions manualment o a través de regles per a ajustar els anàlisis segons necessitats.

Per al desenvolupament d'aquesta tasca el contractista haurà de complir amb el RIA i no podrà utilitzar les tecnologies actuals o que es desenvolupin en intel·ligència artificial per a avaluar o classificar persones concretes, ni avaluar-les d'acord al seus comportaments o manifestacions, ni etiquetar-les d'acord amb la seva raça, opinió, filiació sindical, religió o filosofia, vida sexual o orientació sexual. No es podrà registrar informació, ni aficions, ni estils de vida, ni opinions o reaccions que puguin fer identificades ni identificables aquestes persones. La recollida d'aquestes dades referides a opinions i reaccions humanes ha de ser en tot moment de forma anònima i no es podrà nodrir el sistema d'aprenentatge automàtic amb dades personals que identifiquin a persones determinades o determinables provinents de les fonts d'accés públic, ni donar lloc a decisions automatitzades.

5.10. Discriminació automàtica i intel·ligent de les mencions i filtrat i exclusió de les mencions SPAM

Comptarà amb un sistema de control de soroll digital (Digital Noise Control), el qual activarà un filtre per la detecció de Spam i soroll, per tal de reduir-los.

El sistema de control de soroll serà un aprenentatge automàtic i tindrà en compte diferents aspectes de tots els documents processats en l'eina com l'idioma, el contingut, la URL, etc.

5.11. Cerca a les diferents xarxes socials

Haurà de monitorar comptes/pàgines de com a mínim les 10 xarxes socials següents i analitzar la seva activitat:

- Facebook
- TikTok
- X
- Instagram
- YouTube
- LinkedIn
- Pinterest
- Twitch
- Flickr
- Vimeo

5.12. Enllaços a informació visual com imatges i vídeos de diferents plataformes públiques

La cerca de continguts de vídeo i imatges s'aplicarà, de com a mínim a les 10 xarxes socials següents, en funció de les cerques creades a través dels temes i els canals monitorats:

- Facebook

- TikTok
- X
- Instagram
- YouTube
- LinkedIn
- Pinterest
- Twitch
- Flickr
- Vimeo

5.13. Informació de premsa digital

Comptarà amb eines de rastreig web per a recopilar dades de llocs web, a través de fonts com a llocs web de notícies, blogs, fòrums i altres plataformes en línia, garantint una cobertura completa de la web per a extreure informació rellevant, com a títols d'articles, continguts, autors, etc.

5.14. Detecció de bots actius amb difusió periòdica de contingut relatiu a la Diputació de Barcelona.

El servei detectarà el comportament no humà (comptes automatitzats) mitjançant informació basada en el temps, el contingut i la interacció.

5.15. Integració de nous crawlers o de noves xarxes socials

El servei permetrà la integració de nous crawlers (rastrejadors webs) o de noves xarxes socials a petició del Gabinet de Prevenció i Seguretat.

5.16. Accés a dades històriques

El servei ha d'assegurar l'accés a dades històriques, que compreguin fins a 24 mesos anteriors a la consulta (obligatori).

5.17. Capacitat en la presentació de resultats

El servei proporcionarà informació sobre les converses que tenen lloc en el web, incloses les xarxes socials, notícies, blogs, fòrums, etc. Les dades es visualitzen en un format fàcil d'entendre, per a identificar les tendències, mesurar el rendiment i prendre decisions informades.

El servei disposarà de les eines d'anàlisi de suport per a obtenir una visió profunda de les dades, com el seguiment de paraules clau i l'anàlisi d'opinions i reaccions per a ajudar als usuaris de l'eina.

El servei ha de permetre visualitzar els esments agrupats en conjunts homogenis o paquets d'esments i haurà de ser capaç de presentar la informació sobre les cerques relacionades en forma de cronologia o línia temporal d'esdeveniments

El servei ha de permetre la selecció de paquets d'esments utilitzant múltiples criteris: per data (any, mes, dia i/o hora), per tipus de medi, cerca geogràfica, sentiment, idioma, etc.

El servei també comptarà amb un sistema de presentació de resultats a través de núvols de paraules, dels principals focus de conversa i les connexions entre ells.

El servei serà capaç de normalitzar la informació, implementar anàlisi lingüística i modelatge estadístic per a processar les dades i obtenir informació útil pel GPS.

5.17.1. Configuració de mencions en el dashboard:

Entenent un “dashboard” com l'eina de gestió de la informació que monitoritza, analitza i mostra de manera visual els indicadors clau, la seva configuració a l'eina es realitzarà amb widgets (aplicació que s'executa en paral·lel en la interfície gràfica i que permet un accés directe) i gràfics que estaran disponibles en les diferents seccions.

L'eina comptarà amb un widget de resultats que contindrà el llistat dels esments amb el contingut resumit mínim següent, per a cada resultat:

- Títol del resultat.
- Autor del resultat (si existeix).
- Un fragment del resultat que conté la(s) paraula(s) clau coincident(s).
- Data i hora de publicació.
- Tipus de font del resultat.
- Una icona del sentiment que indica el sentiment del resultat.

A més, aquest widget de resultats comptarà amb un o varis botons d'acció que permetin accedir a altres opcions per al resultat com:

- País d'origen del resultat.
- Idioma
- Un botó que permeti canviar manualment el sentiment del resultat.
- Les mètriques associades al resultat.
- Un botó de “Mapa de viralitat” que permet accedir a la informació de difusió del missatge.
- Un botó per etiquetar manualment els resultats.

5.18. Generació d'informes-resum

El servei ha de permetre generar un resum en forma d'informe dels trets més importants del conjunt d'esments emmagatzemats, de forma personalitzada.

Els informes es podran programar i enviar per correu electrònic a destinataris específics (p. ex., cada dos mesos el dia 15 del mes a les 9 am), mentre que les alertes s'enviaran immediatament a destinataris determinats quan es compleixi un criteri específic de la seva elecció (p. ex., quan es detecta un augment irregular en el nombre de resultats).

Els informes oferiran opcions de disseny en format PDF o PPT.

Haurà de mostrar els missatges o paraules claus que més han destacat en les diferents fonts d'emissió mitjançant núvols de paraules, amb la configuració següent:

- Temes principals (per defecte)
- Etiquetes
- Comptes: mostrarà els comptes de xarxes socials més populars esmentats en les publicacions.
- Biografia: mostrarà els temes de biografies d'usuaris de xarxes socials
- Emojis
- Temes intel·ligents (emocions, esdeveniments, etc.)
- Visuals (logotips, objectes, escenes)
- Filtres (filtres personalitzats i filtres intel·ligents)

La plataforma en la qual es recolza el servei haurà de ser capaç de presentar la informació sobre les cerques relacionades en forma de cronologia o línia temporal d'esdeveniments.

5.19. Programació d'alertes basades en mencions

L'eina permetrà crear alertes basades en esments perquè s'enviïn immediatament a determinats destinataris quan es compleixi un criteri específic triat.

Diferents criteris d'activació d'alertes:

- Nous resultats. L'alerta s'enviarà quan es trobi almenys el nombre de nous resultats indicats.
- Activitat irregular durant els últims dies. L'alerta s'enviarà quan es trobi almenys el nombre establert de nous resultats en l'últim nombre de dies establert.
- Activitat irregular durant els últims dies. L'alerta s'enviarà quan es trobi almenys el percentatge establert de nous resultats en el nombre de dies establert, en

comparació amb el mateix nombre de dies del període anterior.

- Activitat irregular setmana a setmana. L'alerta s'activarà quan almenys el percentatge establert de nous resultats es trobin en un dia, en comparació amb els nous resultats que es van trobar en el mateix dia de la setmana anterior.
- Pic intel·ligent. L'alerta s'activarà quan es detecta un pic no natural en el nombre de resultats.
- Es podrà crear una alerta afegint un widget en l'eina.

5.20. Etiquetat

La creació d'etiquetes serà il·limitat, podent-se crear diverses etiquetes per al mateix contingut.

6. Condicions de prestació del servei

6.1. Suport tècnic

El contractista proporcionarà un servei de suport tècnic per a consultes i avisos, en horari d'atenció de 9 h a 18 h, de dilluns a divendres, excepte festius – tenint en compte el calendari de festes laborals d'aplicació a la ciutat de Barcelona. Aquest suport tècnic podrà ser tant telefònic, per videotrucades, com per correu electrònic.

6.2. Gestió i resolució de les incidències

L'empresa contractista habilitarà un correu per rebre les incidències que puguin aparèixer en qualsevol moment. Pel cas que l'empresa contractista habiliti una eina de tiqueting, aquesta haurà de garantir el compliment de l'RGPD i, en concret, pel que fa als seus servidors i serveis associats. També ha de posar a disposició dels tècnics de la Diputació de Barcelona un telèfon de contacte per poder resoldre amb urgència anomalies de disponibilitat, que impedeixin el bon funcionament del servei objecte del contracte.

L'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol error de funcionament de l'eina. El personal del GPS registrarà i farà arribar les incidències detectades a l'empresa contractista.

Una incidència estarà resolta quan tingui el vistiplau del GPS. En cas contrari, serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

A efectes de comunicació i comptabilització del temps assignat com a màxim per a resolució de les incidències, el GPS formalitzarà la comunicació a través de l'enviament d'un correu electrònic a la persona designada com a interlocutora.

Temps de resolució. És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista, pel canal previst, fins que la incidència quedi resolta i documentada per l'empresa contractista. No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de resposta per part dels tècnics de la Diputació de Barcelona.

S'estableixen 3 categories d'incidències i els seus corresponents temps de resolució (els temps són sempre dins de l'horari de servei establert al punt 6.1 del PPT).

6.2.1. Tipus d'incidència crítica

El temps de resolució serà de 4 hores.

Es consideren incidències crítiques aquelles que no permeten accedir al servei o afecten de manera global a tot el sistema:

- No entren publicacions a la plataforma de cap de les fonts especificades al punt 5.11 del PPT
- La plataforma mostra correctament la llista de resultats de les cerques, però no es pot veure el contingut dels “clippings” (retalls de publicacions) correctament.

6.2.2. Tipus d'incidència urgent

El temps de resolució serà d'1 dia hàbil.

Es consideren incidències urgents aquelles que impliquen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica:

- No rebre publicacions importants de les cerques configurades.
- Cerques incorrectes i/o no relacionades amb les paraules clau configurades en cada tema.
- Excessiva lentitud en carregar els resultats d'una cerca de paraula clau de màxim >5 segons.
- Mal funcionament de l'opció del “sentiment” en les cerques.
- No resoldre en 1 dia hàbil la petició del GPS d'incorporació d'una nova paraula clau.

6.2.3. Tipus d'incidència important

El temps de resolució serà de 7 dies hàbils.

Es consideren incidències importants aquelles que afecten a una funcionalitat amb impacte limitat:

- La plataforma no detecta correctament l'idioma dels clippings.

6.2.4. Penalitats associades a l'endarreriment en la resolució d'incidències

Penalitats sobre la resolució de les incidències	Import mensual a descomptar sobre la factura per incidència
Incidència crítica no resolta en 4 hores	500 €
Incidència urgent no resolta en 1 dia (hàbil)	500 €
Incidència important no resolta en 7 dies	500 €
Reiteració d'incidència de qualsevol categoria	250 €

Les imposicions de les penalitats esmentades s'aplicaran seguint allò que s'estableix a la clàusula 2.6 del PCAP

6.3. Disponibilitat del subministrament

El contractista haurà de garantir la disponibilitat del servei durant les 24 hores i els 365 dies de l'any durant el període de vigència del contracte.

En els casos en què hagi de procedir-se a la realització de tasques periòdiques de manteniment, actualitzacions o millores en els equips, programari o infraestructures, o de qualsevol altre element, haurà de procedir a la seva planificació, pal·liant en la mesura que sigui possible, els talls en el servei.

Els treballs programats s'executaran en la finestra de temps que menys perjudici a l'usuari final del servei, i en tots els casos, haurà de ser autoritzat pel GPS.

Les actuacions programades s'hauran de notificar al GPS amb un mínim de 2 dies laborables d'antelació (de dilluns a divendres no festius a la ciutat de Barcelona). Aquest requisit de notificació no serà aplicable quan l'objectiu de l'actuació sigui resoldre una incidència urgent o de caràcter crític (quan es produeixi una pèrdua o s'observi un risc de pèrdua total del servei).

6.4. Sistema de seguiment del contracte

Durant la posada en marxa, hi haurà almenys una reunió de seguiment amb el responsable de l'empresa contractista. A aquestes es poden afegir reunions

extraordinàries a petició del GPS.

Acabada la posada en marxa, es realitzaran reunions de seguiment semestrals i el GPS es reserva el dret d'ampliar la periodicitat de les reunions de seguiment i de convocar reunions extraordinàries segons necessitats.

L'empresa contractista estarà obligada a assistir a totes les reunions a les que se la convoqui per part del GPS.

A les reunions de seguiment es revisarà el funcionament dels processos, les tasques pendents, es planificaran i acordaran possibles accions a fer, s'analitzaran problemàtiques sorgides, es generaran propostes de millora del servei, i en general es farà un seguiment de tot el que tingui a veure amb allò relacionat amb el servei, en especial:

- Errors de funcionament del servei contractat.
- Nivell d'atenció del servei de suport tècnic.
- Disponibilitat del servei durant les 24 hores i els 365 dies de l'any.
- Planificació i execució de les tasques periòdiques de manteniment, actualitzacions, millores de la plataforma o de qualsevol altre element.
- Propostes de millora de servei

Les propostes de millora de servei seran analitzades per la Diputació de Barcelona per determinar la seva conveniència i viabilitat i, si es considera convenient, s'elaboraran conjuntament els plans per a la seva implantació.

7. Posada en marxa del servei

A continuació es descriuen les fases i tasques a executar per part dels serveis professionals del proveïdor per incorporar a la plataforma la totalitat dels requeriments descrits en el plec.

7.1. Parametrització i posada en marxa del servei

La posada en marxa del servei és el període de temps que va des de l'inici del contracte fins que el servei està completament operatiu, és a dir, es compleixen les funcionalitats de la clàusula 5 del PPT.

La posada en marxa s'ha estructurat en diferents fases atenent a l'evolució dels treballs a realitzar:

- Parametrització
- Presentació
- Traspàs del coneixement (formació específica)

Un cop finalitzada la darrera fase, es farà una avaluació conjunta entre el personal de l'empresa contractista i el personal del GPS amb l'objectiu de consensuar totes les fites, així com la verificació del calendari de realització i les persones involucrades. El ritme de la posada en marxa el marcarà el GPS, però en cap cas el pla de posada en marxa ofert superarà el **termini màxim de 4 setmanes**.

7.2. Formació

L'empresa contractista impartirà, sense cap cost addicional, la formació als usuaris/àries de l'aplicació i la formació específica al personal tècnic de la Diputació de Barcelona que administrarà l'eina.

L'empresa haurà de proposar un pla de formació on s'explicarà com s'abordarà la formació, quin tipus de formació que farà (presencial, semi presencial, online), el nombre de sessions i el contingut per sessió.

Durant la formació, haurà de facilitar tot el material de formació als usuaris amb la descripció en castellà o en català de totes les funcionalitats i procediments que proporciona l'eina.

La formació presencial s'impartirà en les dependències que la Diputació de Barcelona designi a aquest efecte, sent l'empresa contractista la responsable de preparar l'entorn necessari per a impartir la formació.

En cas de modificacions substancials de l'eina durant la vigència del contracte, el contractista garantirà la formació del personal de la Diputació de Barcelona responsable de la gestió de l'eina. L'inici i la durada de la formació l'establirà el GPS en funció de la complexitat dels canvis implementats.

7.3. Penalitats per a la posada en marxa

El GPS haurà de donar el vistiplau per a la finalització de la posada en marxa, amb la revisió de la documentació i la validació de totes les funcionalitats demanades.

El contractista haurà de complir els terminis establerts comptats a partir de l'inici del contracte o bé, si hi ha hagut una desviació justificada i acceptada pel GPS, a partir del mes que hagin consensuat entre l'empresa contractista i el GPS.

Un cop arribada la data planificada de finalització de la posada en marxa s'haurà de prestar el servei i, en cas que l'incompliment sigui imputable a l'empresa contractista, s'aplicaran les penalitats següents:

Penalitats sobre l'incompliment del termini de la fase de posada en marxa	Import a descomptar sobre la factura mensual
Endarreriment de fins a 1 setmana.	1.000 €
Endarreriment de més d'1 setmana i fins 2 setmanes	1.500 €
Per superar les 7 setmanes de termini de la fase de posada en marxa per causes atribuïbles al contractista.	2.500 €

Les imposicions de les penalitats esmentades s'aplicaran seguint allò que s'estableix a la clàusula 2.6 del PCAP

8. Seguretat de la informació

El contractista estarà obligat a implementar les mesures de seguretat necessàries per donar compliment dels requisits que s'estableixen a:

- Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades), veure el que es diu al respecte també a la clàusula 2.19 del PCAP, i els que es puguin establir a les normatives sectorials al respecte.

En especial l'empresa contractista aplicarà la privacitat des del disseny i per defecte, així com aplicarà les mesures de seguretat que corresponguin de les previstes, si s'escau, a l'Esquema Nacional de Seguretat.

De la mateixa manera l'empresa contractista vetllarà per a l'acompliment de les obligacions de confidencialitat i deure de secret del seu personal pel que fa a les dades personals (veure punt 2.19 del PCAP), als sistemes d'informació i a qualsevol altre informació o recurs corporatiu que hi puguin tenir accés en el decurs del present contracte.

Si s'escau, tots els dispositius que intervinguin en l'execució d'aquest contracte hauran d'estar configurats per a l'eliminació d'arxius de dades temporals,

permetent eliminar els residus del material confidencial que s'originen a l'hora de digitalitzar, imprimir, copiar i enviar correu-e diàriament.

- Davant els incidents de seguretat, la contractista ha de tenir en compte la classificació dels incidents de seguretat que es farà segons indica la guia CCN-STIC 817, tenint l'empresa contractista la obligació de comunicar a la Diputació de Barcelona de forma immediata tots aquells que puguin ser classificats L3-Nivell Alt o superior per la via que determina el contracte.

9. Prova de concepte

La Diputació de Barcelona es reserva el dret a demanar una mostra d'algunes funcionalitats de la solució proposada, així com de les millores en els criteris d'adjudicació número 2 i 5, mitjançant una prova de concepte a l'empresa que hagi presentat l'oferta més avantatjosa, sense cost addicional.

L'empresa proposada com adjudicatària haurà de realitzar les següents proves:

9.1. Validació de les funcionalitats de l'eina

Mitjançant una reunió virtual, el GPS convocarà a l'empresa proposada com adjudicatària que haurà de demostrar que es compleixen les funcionalitats següents:

- I. D'acord a les clàusules 5.3 i 5.4 del PPT buscarà esments sobre la Diputació de Barcelona creant un tema amb paraules clau específiques (Diputació de Barcelona, Diputación de Barcelona, Diba, @diba, #diba)
- II. Es comprovarà que la presentació del llistat d'esments o resultats de la cerca s'ajusti al que s'estableix a les clàusules 5.17 i 5.17.1 del PPT.
- III. D'acord a la clàusula 5.9. del PPT es comprovarà la funcionalitat de l'anàlisi d'opinions i reaccions de les cerques identificant patrons rellevants que permetin comprendre el significat de les frases interpretant emocions humanes, per a determinar l'actitud o reacció contextual.
- IV. D'acord a la clàusula 5.5 del PPT es comprovarà la realització de filtratges sobre els resultats mostrats després de fer una cerca i la creació i ús de diferents filtres personalitzats al dashboard.
- V. D'acord a la clàusula 5.8 del PPT es comprovaran les tècniques d'anàlisi intel·ligent de text / vídeo / imatge a través de reconeixement òptic de caràcters

(OCR) per a identificar text escrit en les cerques.

- VI. D'acord a la clàusula 5.8 del PPT es comprovarà el funcionament de l'IA, com: identificar una temàtica nociva per la integritat d'un edifici/recinte de la Diputació o per a la reputació de la institució o d'una persona; la connexió que pot tenir amb altres temàtiques; veure quan ha sorgit aquest tema i com ha evolucionat al llarg del temps i per últim identificar els principals autors/influenciadors sobre el tema.
- VII. D'acord a clàusula 5.16 del PPT comprovarà l'accés a dades que compreguin almenys 24 mesos anteriors a la consulta.
- VIII. En cas que l'empresa contractista hagi ofert una millora d'acord amb el criteri 2 de la clàusula 1.11 del PCAP es comprovarà l'accés a la plataforma a través d'una APP descarregable per a mòbil, a través d'App Store, Google Play Store o escanejar codis *QR per poder accedir a la plataforma
- IX. En cas que l'empresa contractista hagi ofert una millora d'acord amb el criteri 5 de la clàusula 1.11 del PCAP, es comprovarà que l'eina compti amb un assistent bot habilitat amb eines d'intel·ligència artificial (IA) com a suport per a resoldre dubtes de l'eina i funcionalitats.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0015844
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS A LA CESSIÓ DEL DRET D'ÚS D'UNA PLATAFORMA/PROGRAMARI QUE PERMETI L'ANÀLISIS DE DADES GENERADES A INTERNET (FONTS D'ACCÉS PÚBLIC) PROVINENTS DE LES PRINCIPALS XARXES SOCIALS. (Expedient 2024/15844)

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Juan Miguel Capell Manzanares (SIG)	Cap de Gabinet de Prevenció i Seguretat Signa	28/11/2024 17:32

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
4a2c3ab736209d570de4	https://seuelectronica.diba.cat	

