

çINFORME REFERENT A L'AVALUACIÓ DELS CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR DEL LOT 1 - DESENVOLUPAMENT, MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DE LA PLATAFORMA DIGITAL "THIS IS BARCELONA"

El present informe té per objecte la valoració dels criteris sotmesos a judici de valor del Lot 1 del contracte de serveis de desenvolupament, manteniment i actualització de la plataforma digital "This is Barcelona", així com per a la definició i elaboració dels continguts d'aquest entorn tecnològic (PO 2024/10 NGEU), tramitat mitjançant procediment obert pel Consorci de Turisme de Barcelona (d'ara endavant, CTB) i cofinançat mitjançant fons NextGenerationEU en execució del Mecanisme de recuperació, transformació i resiliència i el Pla de recuperació, transformació i resiliència.

El Lot 1 del contracte té per objecte el desenvolupament, manteniment i actualització de la plataforma digital "This is Barcelona".

Han presentat oferta al Lot 1 del contracte les empreses següents:

1. SEIDOR SA
2. HIBERUS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN SL

D'acord amb l'apartat H.1.1) del Quadre de característiques, els criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor tenen una puntuació màxima de 49 punts, distribuïts de la següent manera:

a) Solució tecnològica i funcional de la plataforma, fins a 25 punts

Es valorarà la solidesa i adequació de la proposta del Portal en l'àmbit de la gestió de continguts, així com els elements que aportin valor afegit en termes de productivitat, transversalitat, col·laboració, compartició de continguts i automatització de tasques. La puntuació es distribuirà de la següent manera:

- Cobertura de la proposta del Portal en l'àmbit de la gestió de continguts que fomenti la productivitat, la transversalitat, la col·laboració, la compartició de continguts, l'automatització de tasques i proposta de model de dades, fins a 7 punts.
- La integració entre la plataforma de continguts i la plataforma d'eCommerce, garantint la bona experiència de l'usuari, maximitzant la usabilitat y la unificació de navegació, fins a 4 punts
- La proposta de integració del cercador del portal "This is Barcelona", unificant la experiència de navegació, integrant continguts i catàleg de productes, fins a 3 punts.
- L'adequació de les funcionalitats proposades i la proposta de valor, fins a 3 punts.
- Mètriques, indicadors i eines emprades per a l'analítica digital del Portal, fins a 3 punts.

- Proposta per a la gestió d'actius digitals en el marc del servei, fins a 2 punts.
- L'adequació de les funcionalitats de personalització proposades, tenint en compte els requeriments de l'apartat 4.1 del PPT, fins a 3 punts.

b) Funcionalitats i millores al desenvolupament tecnològic, fins a 18 punts

Es valorarà el grau d'innovació i millora de la proposta presentada pel licitador en relació amb el desenvolupament de la plataforma AEM i la seva integració amb l'eCommerce, així com les eines i tècniques proposades per optimitzar el servei. La puntuació es distribuirà de la següent manera:

- Proposta de desenvolupament de la plataforma AEM i integració amb l'eCommerce, fins a 6 punts.
- Propostes per a millorar el servei, ja sigui a nivell de continguts, tècnic o de gestió, fins a 3 punts.
- Propostes d'eines de gestió per a fer més eficient i optimitzar l'ús i operativa, com ara eines associades a la intel·ligència artificial, fins a 3 punts.
- Proposta del licitador per a la personalització de continguts en funció del perfil
- d'usuari (afinitat amb gustos, interessos i recerques), fins a 6 punts.

c) Manteniment i seguiment de la plataforma, fins a 6 punts

Es valorarà la capacitat de la proposta per garantir el correcte manteniment i funcionament de la plataforma durant tota la vigència del contracte, així com els mecanismes de resposta davant incidències. La puntuació es distribuirà de la següent manera:

- Proposta del licitador que garanteixi el correcte manteniment, funcionament i seguiment de la Plataforma, especificant el procediment de contacte, notificació
- d'incidències o sol·licituds de canvi, així com els períodes coberts i els temps de resposta i resolució, fins a 3 punts.
- Proposta per a la mitigació i recuperació en cas d'errors i incidències a la Plataforma, fins a 3 punts.

A continuació es fa la valoració dels criteris indicats per a cada licitadora i es traslladen les puntuacions obtingudes en base al barem indicat.

SEIDOR SA

a) Solució tecnològica i funcional de la plataforma, fins a 25 punts

Criteri a.1. L'empresa presenta un enfocament adequat a les necessitats de CTB, on prioritza l'analítica i la personalització de continguts per sobre de la venda d'entrades. Tanmateix, no s'explica el model de dades, la categorització de continguts ni l'oferta de valor que aporta l'empresa al projecte.

La puntuació que s'atorga és de: 5,75

Criteri a.2. L'empresa fa un enfocament adequat d'integració entre sistemes, explicant de manera correcta a l'ús de GraphQL i els seus avantatges. També menciona l'ús de dels components CIF. Tanmateix no s'aprofundeix en aquesta integració, la vinculació amb les XXSS o com s'integra el planificador de rutes a la zona privada de l'usuari.

La puntuació que s'atorga és de: 3,25

Criteri a.3. L'empresa proposa i justifica l'ús de Elastic Search com a motor de cerca. Tot i així manca detallar com s'integrarà el catàleg de productes amb el motor de cerques.

La puntuació que s'atorga és de: 2,25

Criteri a.4. L'empresa realitza un bon enfocament de les funcionalitats proposades, fent especial èmfasi en la prescripció i personalització dels continguts en funció de les audiències. Trobem a faltar detallar de manera més amplia la proposta de valor que proposa l'empresa més enllà de les eines que posa a disposició CTB amb la plataforma Adobe Experience Cloud.

La puntuació que s'atorga és de: 2,75

Criteri a.5. L'empresa realitza un enfocament complet d'audiències, mètriques i eines. També desenvolupa la plataforma necessària per a gestionar els permisos GDPR, així com la inclusió de Google Analytics, tal com se sol·licitava en el plec. També desenvolupa el número d'audiències, esdeveniments i KPI's que s'aplicaran en el projecte.

La puntuació que s'atorga és de: 3

Criteri a.6. L'empresa realitza una proposta completa per a la gestió dels actius digitals en el marc del servei.

La puntuació que s'atorga és de: 2

Criteri a.7. L'empresa realitza un enfocament complet i encertat de les funcionalitats de personalització, des de la configuració de les eines, fins a l'optimització de resultats i/o generació d'informes, encara que trobem a faltar la implementació d'un sistema de ponderació assignada pel CTB.

La puntuació que s'atorga és de: 2,75

b) Funcionalitats i millores al desenvolupament tecnològic, fins a 18 punts

Criteri b.1. L'empresa fa un bon enfocament de la integració, però es centra massa en els aspectes tècnics en comptes de desenvolupar funcionalment els avantatges del seu enfocament.

La puntuació que s'atorga és de: 4

Criteri b.2. L'empresa fa un bon plantejament de les millores proposades maximitzant l'ús de les eines de l'ecosistema Adobe Experience Cloud, centrant-se en la personalització de components, accessibilitat i SEO, però es considera que manca més detall de l'oferta de valor diferencial i grau d'innovació que aporta l'empresa.

La puntuació que s'atorga és de: 2,5

Criteri b.3. L'empresa fa una proposta adequada sobre com fer més eficient i/o optimitzar l'operativa del projecte mitjançant eines associades a la intel·ligència artificial. Tot i així, només es centra en les que ofereix l'aplicació d'Adobe, per aquest motiu, no s'aporta tampoc valor afegit en aquest apartat.

La puntuació que s'atorga és de: 1,5

Criteri b.4. L'empresa fa una bon plantejament del seu enfocament per a la personalització dels continguts en funció del perfil d'usuari, realitzant una exposició completa de les possibilitats que ofereixen les plataformes. Tanmateix, més enllà del plantejament, manca explicar com serà la personalització o com es realitzarà el destacat de resultats al cercador en funció de l'audiència.

La puntuació que s'atorga és de: 4,5

c) Manteniment i seguiment de la plataforma, fins a 6 punts

Criteri c.1. L'empresa fa una bona proposta per garantir la continuïtat del servei, detallant l'eina de gestió d'incidències, les hores de resposta i els dies de guàrdia. Tot i així, no s'ha pogut avaluar el detall de la proposta metodològica atès que els annexos excedien el nombre màxim de pàgines permeses.

La puntuació que s'atorga és de: 1,5

Criteri c.2. L'empresa fa una bona proposta per a la mitigació, recuperació d'errors i incidències, també menciona les eines de monitoratge. Tot i així, limita el número d'actuacions a les guàrdies de N2/3 durant el projecte.

La puntuació que s'atorga és de: 2

HIBERUS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN SL

a) Solució tecnològica i funcional de la plataforma, fins a 25 punts

Criteri a.1. L'empresa presenta un plantejament posant la prescripció per la conversió de vendes en el centre, però no en l'objectiu principal del portal, que és prescriure, promocionar i personalitzar l'oferta turística de la ciutat en funció d'unes audiències definides. Fa una bona exposició la omnicanalitat del contingut i la seva exposició dels *contents fragments* i *experience fragments* com a unitats d'informació, però manca detallar com es categoritzarà el contingut.

La puntuació que s'atorga és de: 6

Criteri a.2. L'empresa presenta un enfocament detallat de la integració entre sistemes, fa esment a GraphQL, els components CIF i les millores de rendiment a nivell de SEU, CDN i Dispatcher. Malgrat donar resposta a aquests elements, la seva comprensió és complexa ja que es troba repartida en diferents parts del document. Tampoc es parla de l'autenticació amb les XXSS.

La puntuació que s'atorga és de: 3,5

Criteri a.3. L'empresa proposa l'ús de Elastic Search com a motor de cerca i presenta un enfocament innovador per explicar com s'integrarà el catàleg de productes en els resultats de cerca mitjançant la seva integració amb App Builder i Live Search. Tanmateix, manca detall de com es personalitzaran els resultats del catàleg i cercador de productes amb aquest plantejament.

La puntuació que s'atorga és de: 2,5

Criteri a.4. L'empresa fa un bon enfocament de les funcionalitats proposades. Tot i així, es focalitza massa en la conversió de les vendes prioritzant la seva integració. Com s'ha comentat anteriorment, aquest no és l'objecte principal del projecte.

La puntuació que s'atorga és de: 2,5

Criteri a.5. L'empresa fa un bon enfocament de la solució, però manca detall. Per exemple, no es fa referència a les eines indicades en el plec com són CookieHub i Google Analytics.

La puntuació que s'atorga és de: 1,75

Criteri a.6. L'empresa realitza un enfocament complet i encertat de la proposta per a la gestió dels actius digitals.

La puntuació que s'atorga és de: 2

Criteri a.7. L'empresa fa un enfocament complet i encertat, però posteriorment manca detall en la definició i l'acompanyament per la seva implementació.

La puntuació que s'atorga és de: 2,5

b) Funcionalitats i millores al desenvolupament tecnològic, fins a 18 punts

Criteri b.1. L'empresa, malgrat fa un enfocament funcional complet de la integració de sistemes indicant els avantatges de la seva solució, posteriorment no concreta com s'integrarà i es personalitzaran els continguts del catàleg i el cercador amb l'enfocament proposat.

La puntuació que s'atorga és de: 5,5

Criteri b.2. L'empresa fa una bona exposició sobre les millores proposades maximitzant l'ús de la funcionalitats d'AEM sites amb l'ecosistema d'Adobe Experience Cloud fent èmfasi en la gestió col·laborativa de les eines. Per altra banda, però, no es parla de quines són les propostes de valor en aquest apartat.

La puntuació que s'atorga és de: 2,5

Criteri b.3. L'empresa fa una proposta completa d'eines i metodologies que optimitzin l'ús i l'operativa amb eines associades a la intel·ligència artificial. A més fa referència a eines per optimitzar el desenvolupament i per a dur a terme la gestió de serveis.

La puntuació que s'atorga és de: 3

Criteri b.4. L'empresa realitza una bona proposta per la personalització de continguts mitjançant la creació de *customer journeys* basats en els arquetips d'usuaris. Tanmateix, el plantejament no acaba de donar resposta a tots els aspectes presents en l'objecte de la proposta, com per exemple, l'enfocament de personalització en el motor de recerca, el número d'arquetips que contempla la proposta o el nombre i tipus de variables de personalització.

La puntuació que s'atorga és de: 4,75

c) Manteniment i seguiment de la plataforma, fins a 6 punts

Criteri c.1. L'empresa realitza una bona proposta per a garantir la continuïtat del servei, indicant l'eina per a la gestió d'incidències, especificant el suport sense restriccions per incidències crítiques, així com els temps de resposta.

La puntuació que s'atorga és de: 3

Criteri c.2. L'empresa realitza una bona proposta per a la mitigació, recuperació d'errors i incidències. També explica l'ús d'eines per al monitoratge de la plataforma, per a la recuperació del servei i el temps de recuperació pels serveis crítics des de la declaració de la incidència.

La puntuació que s'atorga és de: 3

Quadre de puntuacions total

	Solució tecnològica i funcional de la plataforma	Funcionalitats i millores al desenvolupament tecnològic	Manteniment i seguiment de la plataforma	TOTAL
SEIDOR SA	21,75	12,5	3,5	37,75
HIBERUS SL	20,75	15,75	6	42,50