

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
DE DESENVOLUPAMENT DE L'APLICACIÓ MÒBIL "THIS IS BARCELONA", EN
EL MARC DEL PLA DE SOSTENIBILITAT TURÍSTICA EN DESTINACIÓ DE
BARCELONA, QUE FORMA PART DEL PLA DE RECUPERACIÓ,
TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA FINANÇAT PER LA UNIÓ EUROPEA – NEXT
GENERATION EU

Exp. PO 2025 3 NGEU

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1.	ANTECEDENTS	5
2.	OBJECTE	6
3.	CONTEXT	6
4.	ABAST	7
4.1	Conceptualització i disseny de l'app mòbil.....	7
4.2	Desenvolupament de l'app mòbil.....	8
4.3	Desplegament i configuració de la app	8
4.4	Formació i capacitació	9
4.5	Elaboració de manuals i guies sobre l'ús de l'app mòbil	9
4.6	Assistència en l'ús de l'app.....	10
4.7	Traspàs de coneixement.....	10
4.8	Gestió i resolució d'incidències	10
5.	EQUIP	11
5.1	Règim de substitucions	11
6.	RECURSOS I REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS.....	12
6.1	Plataforma tecnològica i recursos facilitats pel CTB.....	12
6.2	Introducció dels requisits funcionals generals.....	12
6.3	Requeriments tècnics	13
6.3.1	Tecnologia utilitzada per al desenvolupament de l'aplicació mòbil	13
6.3.2	Accessibilitat (WCAG 2.2).....	13
6.3.3	Usabilitat	13
6.3.4	Integració amb Adobe Commerce Cloud	14
6.3.5	Rendiment	15
6.3.6	Requeriments funcionals	15
6.4	Requeriments no funcionals	16
6.4.1	Arquitectura corporativa.....	16
6.4.2	Accés a dades d'integració.....	17
6.4.3	Entorn de desenvolupament.....	17
6.5	Estàndards de qualitat	17
6.5.1	Període de garantia	18
6.5.2	Auditories.....	18
6.5.3	Propietat intel·lectual, seguretat i confidencialitat	18
6.5.3.1	Gestió del codi font	18
6.5.3.2	Seguretat i documentació	18
6.5.3.3	Seguretat i protecció de dades.....	18
6.6	Governança.....	19
6.6.1	Metodologia.....	19
6.6.2	Seguiment del projecte.....	20
7.	DEVOLUCIÓ DEL SERVEI	21

8.	COMITÈ NEXT GENERATION	21
9.	OBLIGACIONS DELS CONTRACTISTES	21
9.1	Obligacions derivades de la Ordre HFP/1030/2021	22
9.2	Propietat intel·lectual, seguretat i confidencialitat	23
9.2.1	Propietat intel·lectual dels treballs.....	23
9.2.2	Seguretat de la informació	24
9.2.3	Confidencialitat de la informació	24
9.3	Obligació de comunicació entre els contractistes.....	25
10.	ANNEXOS DEL CONTRACTE	25
10.1	Origen de les dades	25
10.2	Requeriments funcionals	25
10.2.1	Àmbit autenticació d'usuari.....	25
10.2.1.1	Inici de sessió	25
10.2.1.2	Registre d'usuari.....	25
10.2.1.3	Elimina compte	26
10.2.1.4	Gravació de dades	26
10.2.1.5	Àmbit benvinguda	26
10.2.1.6	Paquet Benvinguda (TBD).....	26
10.2.1.7	Consulta meteorològica	26
10.2.2	Àmbit àrea personalitzada "la meva Barcelona"	27
10.2.2.1	Vista de rutes guardades i predefinides	27
10.2.2.2	Preferits (POI, Producte, etc.).....	27
10.2.2.3	Els meus Tickets	27
10.2.2.4	Gestió de dades de l'usuari	27
10.2.2.5	Planificador de rutes / Modificar rutes existents.....	27
10.2.2.6	Vista Mapa (Com a secció i com a vista de categoria)	27
10.2.2.7	Avisos	28
10.2.2.8	Plan my next visit.....	28
10.2.3	Àmbit contingut this is barcelona	28
10.2.3.1	Contingut- Practical information	28
10.2.3.2	Gestió de contingut offline	28
10.2.3.3	Getting around the city	28
10.2.3.4	Contingut – Agenda.....	29
10.2.3.5	Cercador de continguts / Tiquets	29
10.2.3.6	Compartir contingut- Altres usuaris amb APP.....	29
10.2.4	Àmbit ecommerce	29
10.2.4.1	Comandes (Consulta i descàrrega voucher pdf- QR).....	29
10.2.5	Àmbit serveis	30
10.2.5.1	Directori de serveis.....	30
10.2.5.2	Atenció al client- Directori Oficines, Trucada i xat	30
10.2.6	Àmbit admin back.....	30
10.2.6.1	Notificacions – Workflow	30
10.2.6.2	Notificacions personalitzades- Sense necessitat de Workflow	30
10.2.7	Àmbit design / accessibilitat	31
10.2.7.1	Experiència d'usuari i Look & Feel unificat amb web	31
10.2.7.2	Accessibilitat WCAG 2.2	31
10.2.8	Àmbit configuració / eines.....	31
10.2.8.1	Suport multi-idioma	31
10.2.8.2	Analítica app.....	31

10.3	Definició i requeriments mínims dels perfils professionals	32
10.3.1	Cap de projecte	32
10.3.2	Dissenyador expert en UX/UI.....	32
10.3.3	Desenvolupador Expert Flutter	33
10.3.4	Desenvolupador Flutter (mínim dues persones).....	33

1. ANTECEDENTS

El Consorci de Turisme de Barcelona (d'ara en endavant CTB) és una entitat amb personalitat jurídica pública constituïda per l'Ajuntament de Barcelona, la Cambra Oficial de Comerç, Indústria, Serveis i Navegació de Barcelona, i la Fundació Barcelona Promoció. La seva missió, definida en els estatuts, és fomentar i promoure el turisme a Barcelona mitjançant accions que en potenciïn l'atractiu i la competitivitat turística, contribuint al desenvolupament econòmic, cultural i social de la ciutat.

En els darrers anys, el CTB ha adoptat un nou enfocament estratègic que redefineix la manera d'entendre i promoure Barcelona com a destinació turística. Aquesta nova visió aposta per un model que vagi més enllà dels tòpics i la imatge de postal, per mostrar una Barcelona que reflecteixi la seva identitat, cultura i essència.

L'estratègia es centra en una oferta turística que promogui la cultura, l'arquitectura, la gastronomia i l'art, amb l'objectiu d'atraure visitants interessats a conèixer i viure el patrimoni i els recursos de la ciutat.

Com a reflex d'aquesta estratègia, el CTB ha iniciat el projecte This is Barcelona, que substituirà la marca i l'ecosistema digital actuals, desenvoluparà un nou portal web que agruparà les següents webs que ara es troben en línia:

- Visit Barcelona (ara secció Barcelona Experience dins del web [barcelonaturisme.com](https://www.barcelonaturisme.com)) (<https://www.barcelonaturismeturisme.com>)
- Barcelona Tickets, l'E-commerce (<https://tickets.visitbarcelona.com/>)
- Barcelona Accessible (<https://www.barcelona-access.com/>)
- Barcelona Shopping City (<https://barcelonashoppingcity.com>)

Dins d'aquesta nova estratègia, també s'inclou el desenvolupament d'una app mòbil que complementi l'ús del nou portal web, de manera que els turistes que arribin a Barcelona tinguin una experiència personalitzada i adaptada al canal o dispositiu amb el qual estiguin interactuant. L'APP no ha de replicar el funcionament del portal web, sinó que l'ha de complementar, el seu objectiu és acompanyar el visitant i facilitar-li la seva estada a la ciutat de Barcelona.

Aquesta transformació inclou una nova identitat visual de tot l'ecosistema digital (web, APP mòbil, butlletins i Xarxes socials)

Aquest contracte s'emmarca dins de l'actuació Digitalització de la promoció i la gestió turística de la destinació, vinculada a l'eix 3, que forma part del Pla de Sostenibilitat Turística de l'Ajuntament de Barcelona (PSTD) (C14.I01.P06.S02.S03). D'acord amb l'apartat B del Quadre de Característiques (d'ara endavant, QC) que acompanya al Plec de Clàusules Administratives Particulars (d'ara endavant, PCAP), aquest contracte està cofinançat mitjançant el Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR), concretament en el Component 14, "Pla de modernització i competitivitat del sector turístic", dins de la Inversió 1, "Transformació del model turístic cap a la sostenibilitat", i la Submesura 2, "Plans de sostenibilitat turística en destins", així com els fons propis del CTB.

El CTB participa amb caràcter instrumental a través del Subprojecte "Consorci de Turisme de Barcelona - Digitalització de la promoció turística" (C14.I01.P06.S02.S03.SI07), sota la responsabilitat i Direcció de l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb el que disposa l'apartat quart de la Resolució 1/2022, de 12 d'abril, de la Secretaria General de Fons Europeus.

2. OBJECTE

El present PPT té per objecte definir les característiques tècniques que regirà la contractació dels serveis necessaris per al disseny (conceptualització i disseny gràfic) i desenvolupament de la aplicació mòbil *This is Barcelona*. Aquesta aplicació mòbil serà compatible amb els sistemes operatius Android i iOS i estarà desenvolupada en la tecnologia Flutter.

L'empresa contractista haurà de prestar els següents serveis:

- Anàlisi detallada de les necessitats del CTB (requisits tècnics i funcionals) de l'app mòbil amb un enfoc de reutilització i versatilitat, és a dir, que un cop entregat, l'equip del CTB pugi gestionar el contingut o inclús crear una nova app de forma àgil i senzilla.
- Conceptualització i disseny gràfic de l'app: arquitectura de navegació, wireframes, i disseny gràfic de les vistes a partir del design system del web *This is Barcelona* ja adaptat per a l'APP mòbil.
- Desenvolupament tècnic de l'app mòbil "*This is Barcelona*", segons les funcionalitats establertes en aquest plec tècnic i aquelles identificades per part del contractista durant l'anàlisi previ i la seva conceptualització, amb un enfoc reutilitzable en la resta d'apps de CTB que es creïn en un futur.
- Creació de la documentació tècnica i operativa sobre l'ús de l'app, com ara guies i manuals per administradors i usuaris interns.
- Disseny i execució de sessions formatives dirigides al personal del CTB per garantir el domini de la nova app amb la finalitat de gestió.
- Implementació de correctius i evolutius per assegurar la compatibilitat amb nous estàndards i requisits tecnològics.
- Assessorament per optimitzar la visibilitat de la plataforma en els motors de recerca dels markets, App Store Optimization (ASO).

Els licitadors podran presentar ofertes per aquest contracte. En presentar les seves ofertes, cada licitador haurà de presentar una oferta per a la totalitat de aquest serveis, sense possibilitat d'excloure cap element d'aquest.

3. CONTEXT

El nou ecosistema digital *This is Barcelona*, preveu la creació d'un web que té l'objectiu de convertir-se en el punt de referència en la **PRESCRIPCIÓ** de Barcelona per al visitant en les fases d'inspiració, consideració, decisió, experiència i recomanació.

El visitant trobarà a *This is Barcelona* el catàleg de "coses a fer, viure i experimentar a Barcelona" que li faran viure la millor experiència a la ciutat. L'usuari trobarà informació preparada per interessos i perfils d'usuari, podrà veure el que persones reconegudes i expertes li recomanen i també fer la seva pròpia selecció i planificació de la seva visita. Atès que el web serà *responsive*, no es considera adient desenvolupar una APP mòbil que reproduïxi el contingut i les funcionalitats del web.

L'app mòbil es planteja com a complement del web. D'aquesta manera es pretén acompanyar al visitant durant tot el seu viatge, però principalment quan es troba a Barcelona per proporcionar-li recomanacions molt personalitzades, atendre'l quan sigui necessari i facilitar-li la seva estada a la ciutat.

La marca *This is Barcelona* disposarà d'uns manuals d'identitat, grafisme i criteris lingüístics que caldrà aplicar a tots els canals digitals per garantir la coherència visual i comunicativa de la marca.

4. ABAST

L'objectiu del present projecte de l'app mòbil "This is Barcelona" és aconseguir la publicació d'una nova app mòbil que haurà de complementar el futur portal "This is Barcelona" que es desenvoluparà, i que servirà com a acompanyament als visitants de Barcelona durant tota la seva estada, des d'abans de la seva arribada a la ciutat, fins després de la seva marxa; de manera que li pugui servir com a guia per a les seves visites ja planificades i com a "recomanador" que pugui suggerir l'oferta d'experiències, actius i serveis de la ciutat de Barcelona al visitant vacacional (entenent com prescripció la capacitat de personalització dels continguts en funció del tipus d'usuari, maximitzant i facilitant la seva experiència i l'estratègia del CTB).

Aquesta app mòbil, juntament amb el portal, ha de ser una solució on tots els organismes i el teixit empresarial de la ciutat puguin promocionar els seus actius, negocis, establiments, productes i serveis. En definitiva, un projecte B2B2C (Business to Business to Consumer) i tot això coordinat per part del CTB, que connecta i apropa tots els recursos turístics (naturals, culturals, gastronòmics, etc.) existents a la ciutat amb l'oferta empresarial i de serveis existents en la destinació (cultural, gastronòmica, comercial, etc.) oferint-se com un tot al consumidor final.

L'aplicació haurà de ser concebuda com una plataforma dinàmica i escalable, capaç d'evolucionar conforme avança el projecte. La seva conceptualització i arquitectura hauran de permetre la incorporació progressiva de noves funcionalitats, de manera que el catàleg d'opcions i serveis disponibles per als usuaris pugui ampliar-se en el futur, garantint així la seva adaptabilitat a noves necessitats i contextos operatius.

Per al compliment dels objectius es disposarà d'una plataforma base, escalable i eficient, sobre la qual es construeixin diferents productes que ofereixin experiències digitals, personalitzades i a través de múltiples canals. Es busca oferir, de forma activa, continguts coherents i personalitzats al visitant.

A continuació es desenvolupen les tasques a desenvolupar per part de l'empresa contractista:

4.1 Conceptualització i disseny de l'app mòbil

L'empresa adjudicatària serà responsable de la conceptualització i disseny d'una aplicació mòbil innovadora i funcional, basant-se en el *Design System* que proporcionarà el CTB, de manera que l'app disposi d'un *look & feel* similar al del portal This is Barcelona. Les activitats esperades per a aquests treballs comprenen:

- Anàlisi de Requisits
 - Realitzar reunions inicials amb els *stakeholders* per comprendre les necessitats i expectatives del projecte.
- Investigació i Anàlisi de Mercat
 - Realitzar un estudi de mercat per identificar tendències actuals i millors pràctiques en aplicacions mòbils similars.
 - Analitzar les aplicacions de la competència per identificar oportunitats de millora i diferenciació.
- Conceptualització
 - Desenvolupar una proposta conceptual que inclogui l'estructura de l'aplicació, el flux d'usuari i les funcionalitats principals.
 - Presentar *wireframes* i prototips inicials per a la seva revisió i aprovació.
- Disseny de la Interfície d'Usuari (UI) i Experiència d'Usuari (UX)

- Crear un disseny d'interfície d'usuari atractiu i fàcil d'usar, que garanteixi una experiència òptima.
- Desenvolupament de Prototips
 - Crear prototips d'alta fidelitat que reflecteixin el disseny final de l'aplicació.
 - Realitzar proves d'usabilitat amb usuaris reals per obtenir *feedback* i realitzar els ajustaments necessaris.
- Documentació
 - Proporcionar tota la documentació necessària, incloent guies d'estil, especificacions tècniques i manuals d'usuari.
 - Lliurar un informe final que detalli el procés de disseny i les decisions preses.

4.2 Desenvolupament de l'app mòbil

L'adjudicatari haurà de realitzar les tasques necessàries per al desenvolupament de la nova aplicació mòbil "This is Barcelona", conforme als requeriments funcionals i no funcionals.

S'haurà de contemplar la dedicació d'un equip que implementi les funcionalitats de la nova aplicació i que s'encarregui de deixar-la preparada per a la seva posada en producció, de manera que l'equip intern de CTB pugui gestionar la publicació quan el codi i els executables per als *stores* d'Android i iOS hagin estat lliurats.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tot el contingut visible i amb el qual es pugui interactuar estigui perfectament alineat amb els objectius del projecte i completament funcional. Així mateix, haurà de contribuir a oferir una experiència d'usuari impecable, coherent i adaptada a les necessitats i objectius establerts en aquest contracte.

- Revisió i validació de contingut
 - Comprovar que els textos, imatges, vídeos i altres elements multimèdia es carreguin i es mostrin correctament.
- Verificació de funcionalitats
 - Testar formularis, botons i altres funcionalitats interactives per garantir que responguin adequadament.
- Control de maquetació i disseny
 - Garantir que la maquetació s'ajusti al disseny proposat per l'equip de disseny gràfic o UX/UI de l'empresa licitant.
 - Assegurar que el contingut s'adapti correctament a diferents dispositius.
- Optimització de contingut
 - Revisar que les imatges estiguin en la resolució adequada i ben comprimides per millorar el rendiment de la app.
- Control de qualitat (*Quality Assurance*)
 - Realitzar proves abans de la publicació per identificar errors, inconsistències o detalls que necessitin millores.
 - Documentar incidències i assegurar que siguin corregides abans del llançament oficial de l'app mòbil.

4.3 Desplegament i configuració de la app

L'empresa licitant s'haurà de coordinar amb l'empresa que gestiona els sistemes per tal d'assegurar una correcta integració dels serveis que nodreixen a l'app de continguts en els diferents entorns.

De la mateixa manera, l'empresa licitant haurà de coordinar-se amb els responsables de les àrees de tecnologia i mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona per donar suport durant l'acompliment de les tasques prèvies de configuració en els *markets* per al procés de publicació de l'app mòbil.

4.4 Formació i capacitat

Atès que és necessària la capacitat dels diferents usuaris i actors que intervindran en aquest projecte, serà necessària la realització d'una sèrie d'accions formatives.

Aquestes accions permetran als diferents usuaris tècnics i no tècnics que realitzin algun tipus d'acció o treball sobre l'app mòbil adquirir les habilitats necessàries per a la seva execució de manera autònoma o amb un mínim suport per part de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir la capacitat de realitzar els cursos de formació en els formats indicats i haurà de proporcionar els perfils adequats per a la seva realització òptima.

Els formadors proposats per l'empresa adjudicatària hauran de tenir les habilitats convenients per impartir aquests cursos, no només en l'àmbit tècnic sinó també en el docent i divulgatiu, en especial en els adreçats a personal no tècnic.

El CTB es reserva el dret a cancel·lar qualsevol curs en execució en el cas que detectin que la persona seleccionada per l'empresa adjudicatària no és convenient per a la impartició del mateix. En aquest cas, l'esmentat *sprint* es comptabilitzarà com a no executat i no es podrà facturar posteriorment.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de preparar els materials i continguts convenients per a cada formació i haurà de fer-ne el lliurament en finalitzar el curs.

Les accions formatives es podran realitzar en dos formats:

- **Format virtual en directe**
 - Es realitzarà mitjançant una videoconferència en temps real amb el formador i els alumnes.
 - Fins a un màxim de 10 alumnes per part del CTB.
 - Durada mínima de 4 hores.
 - Consumirà 1 *sprint* de tipus Formació.
- **Format presencial**
 - Es realitzarà de manera presencial, tant per part del professor com dels alumnes, a les dependències de la CTB.
 - Fins a un màxim de 10 alumnes per part de la CTB.
 - Durada mínima de 4 hores.
 - Consumirà 1'5 *sprint* de tipus Formació.

La selecció del format per a la realització del curs serà consensuat prèviament entre l'empresa adjudicatària i el CTB.

4.5 Elaboració de manuals i guies sobre l'ús de l'app mòbil

S'hauran d'elaborar, com a mínim, les següents guies i manuals amb l'objectiu que el personal involucrat del CTB disposi de les eines per a poder dur a terme les tasques relacionades amb l'ús i manteniment correctiu des de l'app Mòbil:

- Manual de configuració i especificacions de tots els elements

- Manuals d'usuari i de programador
- Manual d'estil
- Guia de bones pràctiques en l'ús de les eines

4.6 Assistència en l'ús de l'app

L'adjudicatari haurà d'atendre els dubtes i consultes funcionals, tècniques o d'ús de l'app mòbil, les seves llibreries i mòduls, transmeses pels seus usuaris (interns), resolent aquelles que estiguin dins del seu camp de coneixement (o mitjançant la interpretació de bases estructurades de coneixement) i transmetent la resta, escalant els problemes a l'equip de treball del contractista, o al personal designat pel CTB, en funció de la seva naturalesa.

4.7 Traspàs de coneixement

En cas que es convoqui un nou concurs per evolucionar l'aplicació i que l'empresa seleccionada no sigui l'adjudicatària d'aquest contracte o, en el seu defecte, perquè els responsables designats per CTB puguin fer-se'n càrrec, l'adjudicatari haurà d'encarregar-se d'elaborar el pla de traspàs i la documentació necessària.

L'adjudicatari serà el responsable d'organitzar les sessions de traspàs necessàries perquè el traspàs sigui efectiu, sempre dins del període de garantia. El traspàs no es considerarà finalitzat fins que el nou adjudicatari sigui capaç de realitzar les accions necessàries de forma autònoma.

Les persones encarregades de fer el traspàs hauran de pertànyer a l'equip que es va ocupar de la implementació de l'aplicació i tenir el coneixement necessari per transmetre'l a la nova empresa que continuï el desenvolupament de l'aplicació.

El CTB es reserva el dret a cancel·lar qualsevol traspàs en execució en el cas que detecti que la persona seleccionada per l'empresa adjudicatària no és convenient per a la impartició del mateix. En aquest cas, l'esmentat *sprint* es comptabilitzarà com a no executat i no es podrà facturar posteriorment.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de preparar els materials i continguts convenients para el traspàs i haurà de fer-ne el lliurament en finalitzar cada sessió.

4.8 Gestió i resolució d'incidències

Es considera gestió d'incidències al conjunt d'accions associades al desenvolupament d'aplicacions que l'empresa adjudicatària haurà de realitzar per a garantir el correcte funcionament del servei. També es consideren incidències tot funcionament no esperat de l'app mòbil o els seus mòduls a conseqüència d'una incorrecta configuració de la infraestructura lògica, la materialització de vicis ocults i la materialització de falles de seguretat. Les tasques a realitzar per l'adjudicatari seran:

- Recepció de les incidències remeses en el sistema de gestió de *tickets* a determinar per el licitador i catalogació de les mateixes en funció dels següents nivells d'impacte en el servei (que serà determinat pel sol·licitant i posteriorment podrà ser modificat per la SGTIC):
 - Impacte Crític, quan l'app mòbil o algun dels seus mòduls no es trobi operatiu, impossibilitant l'accés per part dels usuaris als continguts i/o provocant un impacte negatiu en la seva imatge.

- Impacte Alt, quan l'app mòbil o algun dels seus mòduls funcionin de forma degradada, dificultant en gran mesura l'accés per part dels usuaris als continguts.
- Impacte Baix, quan l'app mòbil o algun dels seus mòduls presentin algun problema que dificulti lleument l'accés per part dels usuaris als continguts o es presenti un problema menor d'estil gràfic o similar.
- Identificació de la incidència, recopilant tota la informació necessària que permeti determinar que efectivament és una incidència compresa pel contracte i no ha estat registrada amb anterioritat (evitant duplicats).
- Categorització de la incidència en funció del tipus i els serveis sobre els quals impacta.
- Priorització de la incidència en funció de la seva urgència i impacte i del número i tipus d'usuaris afectats.
- Diagnòstic inicial de l'origen de la incidència prenent com a referència el registre d'errors i problemes coneguts.
- Designació del personal responsable de la seva anàlisi i resolució i, quan escaigui, escalat a personal expert.
- Correcció de les errades funcionals o tècniques detectades en el programari desenvolupat que estan en l'origen de la incidència.
- Comunicació de la resolució de la incidència al CTB i a la resta dels interessats.
- Confirmació de la resolució efectiva de la incidència per part del CTB i, quan escaigui, reobertura d'aquesta.
- Registre de tota la informació recaptada durant el procés de resolució de la incidència, incloent-hi la seva relació amb altres incidències, problemes o errors coneguts.

L'adjudicatari haurà de diagnosticar la causa de les incidències detectades, identificant i resolent el problema causant a fi de prevenir futures incidències.

5. EQUIP

A continuació es llisten els perfils mínims necessaris per a l'execució del projecte (consultar l'annex *Definició i requeriments mínims dels perfils professionals* per més informació).

- Cap de projecte
- Dissenyador expert en UX/UI
- Desenvolupador Expert Flutter
- Mínim 2 Desenvolupadors Flutter (o segons proposta per complir termini i pressupostos)

5.1 Règim de substitucions

Si l'adjudicatari hagués de canviar alguna de les persones de l'equip de treball, haurà de comunicar-ho per escrit en el període acordat al CTB. L'adjudicatari garantirà, sense cost addicional, el transvasament necessari de coneixements cap al personal que s'incorpori a l'execució del contracte.

Tot canvi en l'equip de treball, tant en la composició com en la modificació de categoria d'algun dels perfils, haurà de ser acceptat i aprovat expressament pel responsable del contracte mitjançant la verificació dels requisits del perfil que correspongui.

6. RECURSOS I REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS

6.1 Plataforma tecnològica i recursos facilitats pel CTB

El CTB disposa del paquet *Adobe Experience Cloud Platform* que comprèn les següents solucions:

- *Adobe Experience Manager Sites*, com a component per a la creació i gestió de continguts del nou portal *This is Barcelona*. Aquest producte està ja contractat i gestionat pel proveïdor actual de l'eCommerce. L'empresa adjudicatària haurà de coordinar-se de manera efectiva amb aquesta empresa per sol·licitar i gestionar qualsevol canvi o ajust necessari.
- *Adobe Experience Manager Assets*, com a component per a la gestió d'actius digitals (DAM) del portal.
- *Adobe Analytics*, com a component d'anàlisi i recollida de dades de navegació.
- *Adobe Target*, com a component per a la segmentació i personalització.
- *Adobe Commerce Cloud*, com a solució d'eCommerce, aquesta solució estarà integrada amb el nou portal "This is Barcelona", unificant l'experiència d'usuari i amb la menor fricció possible. El desenvolupament de l'eCommerce queda fora de l'abast del projecte.

A més, el CTB facilitarà el *Design System* en el moment de l'inici del projecte perquè l'empresa adjudicatària pugui tenir-lo com a punt de partida per proposar els dissenys de la nova app.

6.2 Introducció dels requisits funcionals generals

Per al compliment dels objectius del present plec s'haurà de tenir en compte la integració amb els següents sistemes:

- Integració amb *Adobe DAM* per a la gestió dels *assets* digitals.
- Integració amb el sistema de gestió d'usuaris que ofereix *Adobe Commerce*.
- Integració amb *Adobe Analytics* per a l'obtenció de KPI's i dades de segmentació.
- Integració amb *Adobe Target* per a la personalització del contingut i productes en funció de la segmentació de l'usuari.
- Integració del catàleg de productes i procés de compra amb *Adobe Commerce*.
- Integració amb el sistema de mapes de Google Maps.
- Capacitat per reproduir vídeos en *stream*, ja siguin allotjats al DAM o a qualsevol de les seves plataformes comercials (YouTube, Vimeo, etc.).
- Integrar components *Design System* facilitats pel CTB i la creació de temes per garantir la consistència visual.
- Integració amb el sistema de butlletí de notícies facilitat pel CTB (subscripció, baixa i gestió)
- Integració amb el sistema de gestió de *cookies* i el compliment de la normativa europea de protecció de dades GDPR.
- Capacitat d'integració amb el sistema de mapes Google Maps i la possibilitat de mostrar POI's personalitzats, facilitats mitjançant un JSON de dades.
- Disposar d'una àrea privada (àrea d'usuaris) a la qual puguin accedir els usuaris registrats per poder modificar el seu perfil i preferències, històric de comandes i preferits.

- L'app haurà d'integrar el catàleg de productes facilitat per *Adobe Commerce*, amb l'objectiu d'optimitzar l'experiència de navegació de l'usuari.
- Oferirà la indexació de continguts i productes de l'eCommerce, incloent cerques unificades de continguts i productes, de diferents tipus (simples, avançades i personalitzades), tant a través de la interfície d'usuari com a través d'APIs.
- El registre i autenticació dels usuaris s'integrarà amb *Adobe Commerce*.
- El portal haurà de complir els requisits d'accessibilitat que marca el Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- Integració amb els sistemes de *Firebase Cloud Messaging* i *Apple Push Notification Service* per dotar el sistema i l'app mòbil de la capacitat d'enviar i rebre notificacions *push*, respectivament.
- Capacitat de geoposicionar l'usuari amb l'objectiu de poder suggerir-li continguts personalitzats i guiar-lo a punts d'interès.
- Capacitat per gestionar contingut *offline*, de manera que es carregui informació d'utilitat bàsica, per defecte, en cas de no disposar de connectivitat a internet.

6.3 Requeriments tècnics

6.3.1 Tecnologia utilitzada per al desenvolupament de l'aplicació mòbil

El desenvolupament haurà de ser realitzat amb el *framework* multiplataforma *Flutter* i el adjudicatari lliurarà dues versions de l'aplicació: una per a Android i una altra per a iOS.

6.3.2 Accessibilitat (WCAG 2.2)

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment de tota la legislació vigent en matèria d'accessibilitat web, amb especial atenció al compliment del Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, així com les directrius establertes per la norma EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) o la versió més recent, o la norma harmonitzada que la substitueixi, que inclouen els requisits d'accessibilitat per als productes i serveis TIC. Aquesta norma ha estat declarada com a estàndard harmonitzat per la Decisió d'Execució (UE) 2021/1339 de la Comissió, d'11 d'agost de 2021 i cobreix els requisits de nivell A i AA de les WCAG 2.2 (Directrius d'Accessibilitat per al Contingut Web).

Així mateix, l'empresa adjudicatària ha de tenir en compte que l'app mòbil serà objecte d'una auditoria externa per part d'una empresa independent, que serà responsable de verificar el compliment dels estàndards d'accessibilitat especificats en aquest plec. Aquesta auditoria es realitzarà en etapes clau del projecte i, un cop finalitzat el desenvolupament, es durà a terme un informe final que certificarà l'accessibilitat de l'app mòbil. Només s'acceptaran aquells desenvolupaments que obtinguin un informe favorable en matèria d'accessibilitat web. El procés de certificació haurà de complir amb els criteris establerts per l'auditoria externa i la normativa aplicable sent l'empresa adjudicatària la responsable de resoldre tots els defectes detectats a l'auditoria.

6.3.3 Usabilitat

Un dels eixos principals de tots els treballs serà la usabilitat i l'experiència d'usuari. En aquest cas es requereix un disseny centrat en l'usuari (UCD o *User-centered design*). Aquest permet a l'usuari interactuar de forma intuïtiva, tenint en compte la facilitat d'aprenentatge i l'eficiència en l'ús.

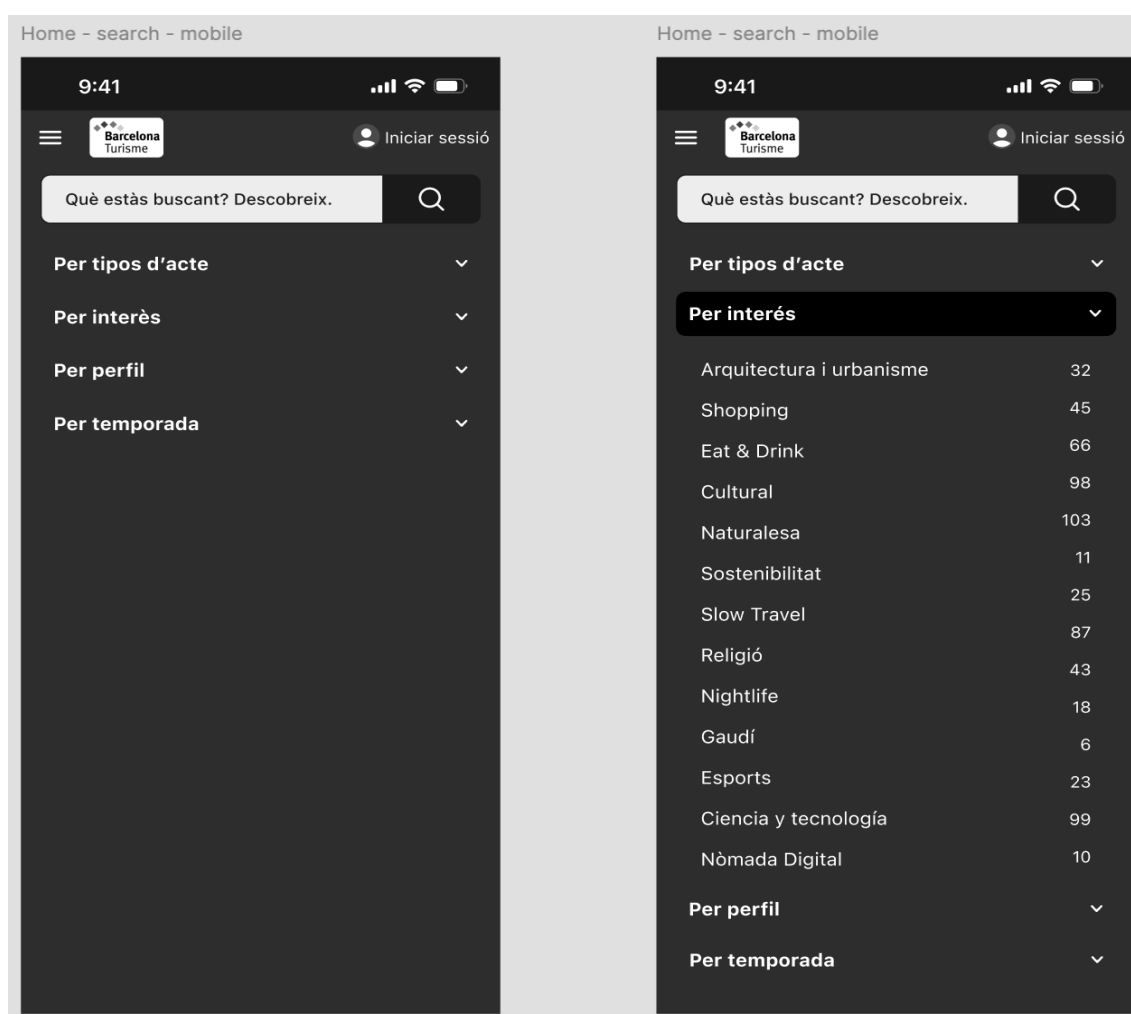
Pel CTB la usabilitat té gran importància, ja que l'app es dirigeix a perfils molt diversos.

L'app ha de ser senzilla d'usar, amb un llenguatge comprensible de fàcil lectura, facilitant la identificació de les accions disponibles i com dur-les a terme.

6.3.4 Integració amb Adobe Commerce Cloud

Actualment hi ha un projecte en curs que consisteix en la creació d'una plataforma d'eCommerce que es realitza mitjançant *Adobe Commerce Cloud*, on el CTB comercialitzarà Serveis i/o productes turístics amb l'objectiu d'unificar l'experiència de l'usuari.

En aquest ecosistema, caldrà integrar aquest catàleg de productes a la nova app mòbil. És important destacar que aquest catàleg es mostrarà en els resultats de recerca de l'app mòbil mitjançant el motor de cerca escollit (es proposa replicar el comportament del cercador del portal This is Barcelona, però el licitador podrà suggerir un altre si així ho considera), la qual cosa permetrà oferir resultats unificats que incloguin tant continguts com productes.



El desenvolupament de l'actual projecte d'eCommerce posarà a disposició d'aquest nou projecte una sèrie d'eines o mètodes per tal de poder fer aquesta integració de la millor manera per garantir una experiència d'usuari unificada.

Les eines o mètodes aportades per el projecte d'eCommerce són:

- Capacitat de registre d'usuaris i gestió del perfil: tots els processos de registre, identificació, gestió del perfil, etc. queden incorporats al desenvolupament del projecte d'eCommerce i, per tant, es podran integrar en aquest projecte.

- Gestió de favorits (*wishlist*): vinculats amb el perfil d'usuari. En aquesta gestió es mantindran tant els *items* d'aquest projecte marcats com a favorits (esdeveniments, punts d'interès, notícies, rutes, etc.), així com els productes marcats de la mateixa manera.
- Gestió de la cistella de la compra: tot el procés de *checkout*, inclosa la configuració dels diferents productes, tindrà lloc al projecte d'eCommerce. La gestió de dades d'usuari, processos de pagament i posterior gestió de comandes queda fora de l'abast d'aquest projecte ja que es realitza des de l'eCommerce.

El licitador haurà d'aprofitar aquestes funcionalitats per integrar-les al projecte i garantir una experiència fluida i unificada.

6.3.5 Rendiment

L'app estarà optimitzada per obtenir el millor rendiment i el menor temps de càrrega, tenint en compte els següents KPIs:

- Temps de càrrega de l'aplicació (què triga l'aplicació a estar completament preparada per al seu ús després d'iniciar-la?) inferior a 5 segons.
- Taxa de fallades (freqüència amb què l'aplicació es tanca inesperadament o té problemes) inferior al 5%, segons l'eina *Firebase Crashlytics*.
- Temps de resposta a les accions de l'usuari (què triga l'aplicació a respondre a les interaccions de l'usuari?) inferior a 250ms.

L'empresa adjudicatària durà a terme les proves necessàries, tant d'usabilitat com de càrrega, així com aquelles que considerin necessàries per assegurar el correcte funcionament i posada en marxa de qualsevol dels treballs, garantint la seguretat i la velocitat de càrrega.

6.3.6 Requeriments funcionals

A continuació es desglossen els requeriments funcionals (els quals es detallen en més profunditat en l'annex):

- ÀMBIT AUTENTICACIÓ D'USUARI
 - Inici de sessió
 - Registre d'usuari
 - Eliminar compte
 - Recordar dades
- ÀMBIT BENVINGUDA
 - Paquet Benvinguda (TBD)
 - Consulta meteorològica
- ÀMBIT ÀREA PERSONALITZADA "LA MEVA BARCELONA"
 - Vista de rutes guardades i predefinides
 - Favorits (POI, Producte, etc.)
 - Els meus Tickets
 - Gestió de dades de l'usuari
 - Planificador de rutes / Modificar existents
 - Vista del Mapa (Como a secció i com a vista de categoria)
 - Avisos – Configuració de notifikacions
 - *Plan my next visit*
- ÀMBIT CONTINGUT THIS IS BARCELONA
 - Contingut- *Practical information* (Adaptada)
 - *Getting around the city*

- Contingut – Agenda
- Buscador de continguts / Tickets
- Compartir continguts – Altres usuaris amb l'app
- ÀMBIT ECOMMERCE
 - Comandes (Consulta i descarrega *voucher pdf - QR*)
- ÀMBIT SERVEIS
 - Directori de serveis
 - Atenció al client- Directori Oficines, trucada i xat
- ÀMBIT ADMIN BACK
 - Notificacions push– *Workflow*
 - Notificacions push personalitzades – Sense necessitat de *Workflow*
- ÀMBIT DESIGN / ACCESSIBILITAT
 - Experiència d'usuari i *Look & Feel* unificat amb web
 - Accessibilitat (AA)
- ÀMBIT CONFIGURACIÓ
 - Suport multi idioma
 - Analítica app

6.4 Requeriments no funcionals

6.4.1 Arquitectura corporativa

Per tal de garantir una bona execució del projecte, es defineixen les següents *Quality Gates* (QG) com a punts de control que l'empresa contractada haurà de complir. El licitador haurà de proposar un calendari de les QG per tal de complir la data d'entrega del projecte.

Quality Gate	Lliurables
QG0	Pla Qualitat Descripció d'arquitectura Disseny Tècnic Especificació de requisits
QG1	Codi al GIT Revisió de codi Proves d'integració Cobertura de requisits
QG2	Lliurament del codi Font Informe de resultat de proves d'integració entre sistemes Requisits funcionals i no funcionals Joc de proves Cobertura de requisits Proves de qualificació
QG3	Informe de resultat d'execució de proves Informe de resultat de defectes Informe de resultats d'auditoria d'accessibilitat Joc de proves
QG4	Informe de resultat de proves UAT Informe de resultat de defectes Informe de resultat de proves de requisits no funcionals Manual d'usuari / Documentació tècnica del projecte

6.4.2 Accés a dades d'integració

Durant el projecte s'exposaran dades dels diferents sistemes de CTB, *Adobe Commerce*, *AEM Sites* i altres al que l'app haurà d'integrar:

- Possibles conjunts de dades que es presentaran amb l'app:
 - Punts d'interès segmentats per categoria
 - Itineraris i rutes
 - Agenda, esdeveniments i festes
 - Empreses i professionals de serveis turístics
 - Catàleg de tiquets de venda
 - Preferències de l'usuari
- Aquests conjunts de dades estaran exposats a través d'APIs públiques convenientment securitzades i que estaran contínuament actualitzades.
- Els conjunts de dades estaran exposats en format JSON per a l'app.

6.4.3 Entorn de desenvolupament

Serà responsabilitat de l'adjudicatari assegurar la coordinació amb el CTB i l'empresa que gestiona els sistemes del *setup*. En concret, la configuració dels diferents entorns de l'aplicació i el desplegament del codi fins a la posada en producció del projecte i capacitat de l'equip, es contemplen almenys 3 entorns de treball:

- Entorn de desenvolupament, on l'equip de desenvolupament executa i valida els lliuraments.
- Entorn de preproducció, on el CTB valida els lliuraments i es realitzen les proves de rendiment i qualitat prèvies a la pujada a producció.
- Entorn productiu, on es puja el codi disponible al públic.

6.5 Estàndards de qualitat

Per mantenir un correcte seguiment de cadascun dels projectes executats, l'empresa adjudicatària realitzarà un informe mensual on es contempli el següent contingut:

- Tasques assolides, amb una descripció executiva dels treballs realitzats.
- Riscos i errors detectats amb una descripció executiva i possibles solucions.
- Lliuraments realitzats.
- Grau d'implantació dels diferents elements desenvolupats.
- Informació sobre *sprints* executats. Indicant tant els *sprints* planificats, iniciats, acabats o validats.
- Personal implicat en cadascun dels *sprints* executats.
- Metodologia de coordinació amb altres proveïdors.

La informació relativa als *sprints* i al personal implicat a cadascun d'ells s'haurà de lliurar, addicionalment, en un format que sigui explotable de manera automàtica o en una base de dades.

6.5.1 Període de garantia

L'empresa adjudicatària haurà de contemplar un període de garantia de 12 mesos des de l'acceptació del lliurament del projecte en producció per part del CTB.

6.5.2 Auditories

El CTB realitzarà almenys una auditoria d'accessibilitat a fi de donar compliment als requeriments de nivell A i AA de les WCAG 2.2 (Directrius d'Accessibilitat per al Contingut Web). També es reserva el dret de realitzar-ne d'altres de seguretat i rendiment. L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la correcció de les vulnerabilitats detectades en les esmentades auditories.

En el moment d'adjudicació, el CTB informará a l'adjudicatari del nombre i tipus d'auditories a executar.

6.5.3 Propietat intel·lectual, seguretat i confidencialitat

6.5.3.1 Gestió del codi font

El codi font de tots els desenvolupaments realitzats en el projecte serà propietat del CTB i serà desat en un repositori comú de propietat del CTB. Aquest es facilitarà a l'inici del projecte.

6.5.3.2 Seguretat i documentació

Qualsevol lliurament de productes haurà de fer-se juntament amb el conjunt de tests necessaris per a la validació de la funcionalitat lliurada i el manteniment dels requisits de qualitat en aspectes de seguretat, funcionalitat i rendiment.

Així mateix, s'haurà de lliurar la documentació tècnica i funcional de cadascun dels productes desenvolupats. En el cas de productes destinats a usuaris, s'hauran d'elaborar els manuals d'usuaris o recursos multimèdia per a l'ús del mateix.

El codi de l'aplicació estarà en tot moment en els repositoris interns del CTB i, des d'aquests, es realitzaran els processos de verificació i desplegament de les diferents versions lliurades.

Els processos automatitzats d'empaquetat, proves i desplegaments en els entorns corporatius es realitzaran a través del sistema d'integració contínua existent en el CTB.

Els desplegaments en l'entorn de producció es realitzaran exclusivament per personal del CTB. Durant les primeres fases, o davant de canvis evolutius o adaptatius, el responsable del Projecte del CTB podrà requerir la participació directa de l'empresa adjudicatària.

6.5.3.3 Seguretat i protecció de dades

S'haurà de garantir, des del disseny, que la Plataforma compleix amb els principis bàsics i requisits mínims necessaris per a una protecció adequada de la informació, que constitueixen l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), regulat pel Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre, de modificació del Reial decret 3/2010, de 8 de gener. En concret, s'haurà d'assegurar l'accés, la integritat, la disponibilitat, l'autenticitat, la confidencialitat, la traçabilitat i la conservació de les dades, la securització dels formularis sensibles amb sistema com reCAPTCHA i les informacions i serveis utilitzats en Mitjans electrònics que són objecte del procediment de contractació.

Per aconseguir aquest propòsit, s'aplicaran les mesures de seguretat indicades en l'annex II de l'ENS, en funció dels tipus d'actius presents a la Plataforma i de les dimensions d'informació rellevants.

L'aplicació haurà de contemplar, des del seu disseny, el compliment de la normativa nacional i de la Unió Europea aplicable en matèria de protecció de dades. També haurà de permetre adequar-se al Codi de Bones Pràctiques en Protecció de Dades per a Projectes Big Data, elaborat per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (en endavant, AEPD) i de forma coordinada amb el DPO del CTB.

Per altra banda, la part encarregada del tractament haurà d'incorporar els principis de privacitat dins dels processos de disseny del desenvolupament i de les modificacions que es realitzin en qualsevol aplicació inclosa en l'objecte del present contracte. Aquestes es podran produir des de les primeres etapes del cicle de vida, entre els quals hi pot haver els requisits enfocats al fet que el responsable pugui demostrar el compliment dels principis de privacitat recollits d'acord amb l'article 5.1 del Reglament (UE) 679/2016.

Així mateix, el contractista haurà d'implementar els requisits que garanteixin que, per defecte, només siguin objecte de tractament les dades personals que siguin necessàries per a cadascuna de les finalitats específiques del tractament, de tal manera que la configuració dels sistemes impliqui la mínima quantitat de dades, la mínima extensió del tractament, el mínim període de conservació i la mínima accessibilitat a dades personals.

Com s'ha exposat anteriorment, l'aplicació mòbil serà sotmesa a una auditoria de seguretat externa per part d'una empresa independent, que serà responsable de verificar el compliment dels estàndards, la reglamentació i els requisits descrits de seguretat prèviament.

6.6 Governança

6.6.1 Metodologia

Tots els serveis de desenvolupament a realitzar en el marc d'aquest lot es tractaran com a projectes sobre els quals s'aplicarà un marc de treball orientat a l'agilitat, malgrat no s'apliqui formalment un estàndard en concret. No obstant això, es prendrà com a referència la metodologia de treball SCRUM.

El CTB tindrà un responsable de projecte (*Product Owner - PO*) per tal d'unificar les comunicacions internes entre el CTB i l'empresa adjudicatària. El PO podrà participar en les sessions de planificació, seguiment i lliurament dels evolutius, essent l'empresa adjudicatària la que haurà de proposar les sessions i periodicitat de les mateixes.

La persona que l'empresa adjudicatària adscriuï amb el rol de Cap del Projecte tindrà, a més de les funcions ressenyades en l'annex del present document, les següents obligacions:

- Actuar com a interlocutor/a de l'empresa adjudicatària davant del CTB liderant la comunicació i, d'altra banda, en tot allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Definir i distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte i donar les ordres i instruccions de treball oportunes en relació amb la prestació del servei contractat.
- Coordinar sessions de treball d'experts amb els altres proveïdors per alinear integracions.

En base a les necessitats dels projectes es podran conformar diversos equips treballant simultàniament.

Això pot suposar l'execució de diversos *sprints* en paral·lel per cadascun dels projectes.

Per a l'execució d'aquests desenvolupaments, l'empresa adjudicatària haurà de donar suport en les eines de gestió de projectes i processos de desenvolupament programari, d'acord amb el que s'indica en l'entorn tecnològic.

El CTB es reserva, en qualsevol moment, el dret a realitzar les adaptacions metodològiques oportunes de cara a millorar l'eficiència i l'eficàcia en el desenvolupament dels projectes i de requerir les adaptacions corresponents.

6.6.2 Seguiment del projecte

Per part del CTB es designarà una o diverses persones responsables del Projecte que seran les encarregades de dirigir l'execució del contracte, realitzar el seguiment de les incidències produïdes en l'execució del mateix i les persones destinatàries de les comunicacions amb l'empresa adjudicatària.

També es designarà per part del CTB un Director/a del Projecte que, juntament amb les persones responsables indicades anteriorment, formaran el Comitè de Direcció del Projecte.

L'empresa adjudicatària designarà una persona com a Coordinador/a Tècnic/a del Projecte, qui representarà i assumirà les tasques d'interlocució amb el/s responsables/s nomenats pel CTB. Aquesta persona haurà de participar, juntament amb els membres de l'equip que siguin necessaris en cada cas, en les reunions de seguiment i supervisió, així com en qualsevol altra que sigui convocada pel CTB.

Aquest Coordinador/a Tècnic/a serà una persona amb els coneixements necessaris en l'activitat objecte del contracte i amb poders per a adoptar les solucions que siguin necessàries. Aquesta també es responsabilitzarà de la distribució, control i seguiment del treball de l'equip.

La direcció, coordinació i supervisió de les activitats i treballs a realitzar, així com l'aprovació dels informes i la resta de documents i materials elaborats i lliurats per l'empresa adjudicatària correspondrà a les persones responsables del CTB. S'efectuarà, d'aquesta manera, un seguiment continu de l'evolució del projecte entre les parts del projecte.

Amb la periodicitat que s'acordi es celebraran reunions en les quals participaran les persones responsables del projecte per part del CTB i el coordinador/a tècnic/a del projecte per part l'empresa adjudicatària. En aquestes reunions es tractarà el desenvolupament dels treballs i s'analitzaran les observacions que es vagin posant de manifest durant l'execució.

Després de les revisions tècniques, el CTB podrà rebutjar, en tot o en part, els treballs realitzats, en la mesura que no responguin a l'acordat, o no superin els controls de qualitat.

La direcció del projecte, juntament amb les persones responsables del projecte per part del CTB i el coordinador/a tècnic/a per part l'empresa adjudicatària conformaran el Comitè de Seguiment.

7. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

El licitador haurà de disposar d'un pla de devolució del servei que descrigui les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts en relació amb la devolució, i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà.

El Pla de devolució haurà de complir, com a mínim, els següents principis i continguts:

Objecte de la devolució

- Els continguts digitals, eines, bases de dades i qualsevol altre material generat pel contractista han de ser lliurats a l'òrgan contractant en les condicions pactades i en formats que garanteixin la seva utilització futura.

Condicions de devolució

- Els materials han de ser lliurats en formats oberts o estàndards que garanteixin la seva reutilització, incloent-ne especificacions tècniques i manuals d'ús, si s'escau.
- El contractista haurà de lliurar els materials en el termini de 30 dies des de la finalització del contracte.
- Amb l'objectiu de garantir una transició ordenada, el contractista haurà de proporcionar suport tècnic durant un període de 30 dies naturals posteriors a la devolució, per facilitar el traspàs a un nou equip tècnic o contractista.
- Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatari ha de mantenir la qualitat del servei. El pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.

8. COMITÈ NEXT GENERATION

Amb l'objectiu de garantir l'adequada execució dels dos contractes d'acord amb els requeriments i objectius establerts pels fons Next Generation, es crearà un espai de coordinació, seguiment i revisió conjunta. Aquest espai estarà format pels diferents contractistes adjudicataris i el CTB. Les reunions d'aquest espai de treball es realitzaran de forma presencial a les oficines del CTB. Els seus objectius seran:

- Monitoritzar el progrés de les accions i tasques previstes en els contractes, assegurant el compliment dels terminis.
- Verificar que les activitats desenvolupades pels contractistes compleixen amb els requisits establerts en els plecs tècnics i administratius, així com amb les obligacions específiques associades als fons Next Generation.

La periodicitat de les reunions i la designació dels seus integrants es determinaran a l'inici del contracte, amb el consens previ de les tres parts indicades en el present document.

9. OBLIGACIONS DELS CONTRACTISTES

A part del Comitè Next Generation i dels comitès establerts en la governança, per tal de garantir un òptim funcionament del contracte, serà necessari establir una col·laboració estreta entre el CTB i el contractista. Aquesta col·laboració es materialitzarà a través d'un comitè de coordinació, integrat per personal designat pel CTB i pels representants de l'empresa adjudicatària. El comitè durà a terme reunions presencials amb una periodicitat mensual, de caràcter ordinari, i podrà celebrar reunions extraordinàries sempre que es consideri necessari per qualsevol de les parts. El contractista serà responsable d'elaborar l'acta de cada reunió, incloent els acords i decisions adoptades, i de remetre-la al representant designat del CTB.

El mateix comitè serà l'encarregat de planificar i assignar les tasques encomanades, comprovar el progrés de les fites fixades, resoldre incidències que puguin sorgir i analitzar resultats. El CTB, però, serà l'encarregat de donar el vistiplau i confirmar la posada en marxa i finalització de les tasques. A la finalització del servei, el contractista queda obligat a prestar la màxima col·laboració per a la realització del traspàs del servei al nou contractista que se'n pugui fer càrrec o a Turisme de Barcelona, en el seu cas.

9.1 Obligacions derivades de la Ordre HFP/1030/2021

L'empresa adjudicatària ha de complir les obligacions específiques establertes en el marc del PRTR, entre elles les següents:

A. NORMATIVA

Atès que aquest procediment de contractació rebrà finançament a través del Mecanisme de Recuperació i Resiliència (MRR) en execució del Pla Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR), serà aplicable la següent normativa:

- El contracte derivat del present expedient de contractació es regirà per la Llei 9/2017 de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic (d'ara endavant LCSP), per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives comunitàries de contractació.
- Reial decret llei 36/2020, de 30 de desembre, pel qual s'aproven mesures urgents per a la modernització de l'Administració Pública i per a l'execució del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.
- Reglament (UE) 2021/241 del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de febrer de 2021, pel qual s'estableix el Mecanisme de Recuperació i Resiliència.
- Resolució de 29 d'abril de 2021, de la Sotssecretaria, per la qual es publica l'Acord del Consell de Ministres de 27 d'abril de 2021, pel qual aprova el Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.
- Decisió d'Execució del Consell (CID) relativa a l'aprovació de l'avaluació del pla de recuperació i resiliència d'Espanya, de 6 de juliol de 2021.
- Annex Revisat de la Decisió d'Execució del Consell (CID) relativa a l'aprovació de l'avaluació del pla de recuperació i resiliència d'Espanya, de 7 de juliol de 2021.- Ordre HFP/1030/2021, de 29 de setembre, per la qual es configura el sistema de gestió del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.
- Ordre HFP/1031/2021, de 29 de setembre, per la qual s'estableix el procediment i format de la informació a proporcionar per les Entitats del Sector Públic Estatal, Autònic i Local per al seguiment del compliment de fites i objectius i d'execució pressupostària i comptable de les mesures dels components del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.
- Ordre HFP/55/2023, de 24 de gener, relativa a l'anàlisi sistemàtica del risc de conflicte d'interès en els procediments que executen el Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.
- Resolucions per les quals es publiquen els acords de les Conferències Sectorials del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, entre l'Estat i les Comunitats Autònomes per a canalitzar la participació d'aquestes en els projectes del Pla i establir mecanismes i vies de cooperació i coordinació en la implementació d'aquest.
- Ordres Ministerials per les quals es distribueixen territorialment per a l'exercici econòmic que correspongui, per a la seva gestió per les comunitats autònomes amb competències assumides en l'àmbit que correspongui, crèdits finançats amb el Mecanisme de Recuperació i Resiliència, destinats a l'execució dels projectes d'inversió que corresponguin recollits en PRTR.

B. COMPLIMENT DE LES FITES I OBJECTIUS

El contracte s'ha de dur a terme sota el principi del compromís amb el resultat, en línia amb l'enfocament d'execució que planteja el Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència. Per això, haurà d'assegurar-se en tot moment l'observança concreta de la fita de gestió crítica del subprojecte núm. 221 que exigeix la finalització dels projectes de promoció de sostenibilitat turística en destins, la data de compliment dels quals no pot excedir el segon trimestre de 2026.

Amb la finalitat que el responsable del contracte pugui efectuar el seguiment del compliment d'aquest objectiu, haurà de fer els treballs descrits segons l'indicat en el present plec, així com lliurar els informes que l'Ajuntament estimi/requereixi.

La no realització dels treballs indicats, així com el lliurament incomplet, fora de termini o sense respectar les especificacions del present plec podrà ser considerada com a causa d'incompliment.

C. ETIQUETATGE VERD I DIGITAL

De conformitat amb el que es preveu en els Annexos VI i VII del Reglament (UE) 2021/241 del Parlament Europeu i del Consell de 12 de febrer de 2021, aquestes actuacions no tenen assignades etiquetesclimàtiques/mediambientals (etiquetatge verd), mentre que, l'etiqueta digital assignada a aquesta actuació que contribueixen al component a la transició digital és la següent:

Etiquetatge digital:

- Codi de camp d'intervenció: 011.
- Descripció etiqueta: Solucions de TIC per a l'Administració, serveis electrònics, aplicacions
- Coeficient: 100%.

D. COMPLIMENT DEL PRINCIPÍ DE NO CAUSAR DANY SIGNIFICATIU AL MEDI AMBIENT (DNSH)

El contractista donarà compliment a tota la normativa referent al compliment del principi de no causar mal significatiu al medi ambient (Do not significant harm, DNSH). Aquest compromís es concretarà mitjançant la presentació d'una declaració responsable sobre el compliment del principi de no perjudici significatiu als sis objectius mediambientals (DNSH) d'acord amb l'Annex IV del PCAP. En cas d'incompliment per part de l'entitat adjudicatària de les obligacions establertes, l'òrgan de contractació imposarà la penalitat corresponent segons el que s'estableix en el Plec de Clàusules Administratives Particulars d'aquest expedient de contractació.

9.2 Propietat intel·lectual, seguretat i confidencialitat

9.2.1 Propietat intel·lectual dels treballs

Sense perjudici del que disposa la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual i de protecció jurídica dels programes d'ordinador, l'adjudicatari accepta expressament que la propietat de tots els productes (tant programari en qualsevol forma o fixació, així com dades i/o informació, inclosa la documentació preparatòria, especificacions, presentacions, scripts, dissenys gràfics o audiovisuals, maquetes, , etc.) que siguin elaborats per l'adjudicatari, inclosos els seus empleats i al seu cas qualsevol empresa subcontractada, durant l'execució del Contracte i, en particular, tots els drets de propietat intel·lectual i/o industrial que se'n deriven, correspon únicament al CTB contractant, amb exclusivitat i sense més limitacions que les que estiguin imposades per l'ordenament jurídic. L'adjudicatari es compromet a lliurar al CTB tota la documentació tècnica, treballs i materials generats en els processos contemplats en el present plec, sense que el contractista pugui conservar-la, ni obtenir-ne còpia, ni utilitzar-la o facilitar-la a tercers sense l'autorització expressa del CTB, que la donaria, si escau, prèvia petició formal del contractista amb expressió de la fi.

L'adjudicatari no podrà fer ús del nom, logotip o qualsevol signe distintiu o material que li hagi facilitat el CTB per al compliment de les obligacions derivades del present contracte fora de les circumstàncies i fins d'aquest, ni una vegada acabada la vigència del mateix.

El conjunt dels treballs desenvolupats s'entendrà com a confidencial, havent l'adjudicatari d'assegurar, de la manera més raonable possible, aquesta característica. L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer en ocasió del compliment del contracte, i no copiar-lo o utilitzar-lo amb un fi diferent del que figura en aquest plec, ni tampoc cedir-lo a tercers.

El contractista accepta expressament que els drets d'explotació del desenvolupament de l'app mòbil i dels elements creats en virtut del contracte actual corresponen únicament a Turisme Barcelona, amb exclusivitat i amb caràcter general.

9.2.2 Seguretat de la informació

Serà de compliment obligat el seguiment i la implementació de mesures de seguretat en base a l'anàlisi de riscos, com a conseqüència de l'aplicació de les mesures de seguretat indicades al Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, per el que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), així com les instruccions tècniques de seguretat elaborades i publicades pel Centre Criptològic Nacional.

Les mesures de seguretat anteriors podran incrementar-se sobre la base del resultat de l'anàlisi de riscos en cas que els tractaments de dades afectin dades de caràcter personal, segons el que disposa el

Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de setembre 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 que es deroga la Directiva 95/46/CE (d'ara endavant Reglament General de

Protecció de Dades o RGPD), i a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, així com de les possibles disposicions de desenvolupament que se'n derivin.

El contractista haurà de complir amb la normativa vigent sobre la política de seguretat de la informació en l'àmbit de l'administració electrònica del CTB.

9.2.3 Confidencialitat de la informació

L'adjudicatari queda expressament obligat al compliment del Reglament General de Protecció de Dades, a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer mitjançant l'execució del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb un fi diferent al que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a tercers ni la seva conservació. Després de la finalització del servei la informació serà destruïda íntegrament o retornada a Turisme Barcelona, tenint en compte els diferents suports o documents on aquests puguin constar: bases de dades, fitxers temporals, còpies de seguretat, suports en paper, etc. Una vegada s'hagi realitzat l'operació esmentada, l'adjudicatari es compromet a lliurar una declaració per escrit a la on consti que així s'ha fet.

L'obligació de confidencialitat es materialitzarà subscriuint el corresponent Acord de Confidencialitat amb Tercers.

9.3 Obligació de comunicació entre els contractistes

Amb l'objectiu de garantir la integració efectiva i la qualitat del producte final d'aquest contracte, el contractista tindrà l'obligació de coordinar-se i comunicar-se de manera fluïda en aquells aspectes que siguin necessaris amb altres responsables d'altres sistemes que puguin impactar en el projecte, així com també amb les terceres parts, si s'escau.

En aquest sentit, el contractista haurà de coordinar-se amb l'adjudicatari del desenvolupament de l'e-commerce a fi de realitzar les proves d'integració corresponents.

10. ANNEXOS DEL CONTRACTE

10.1 Origen de les dades

L'obtenció de dades per nodrir de contingut a l'aplicació mòbil es realitzarà fonamentalment a través dels següents orígens de dades disposats pel CTB:

- Adobe Commerce Cloud: aquest component serà qui tindrà tota la informació transaccional i relacionat amb l'autenticació dels usuaris (productes, experiències, compres, històric, favorites, rutes...)
- Adobe Experience Manager Sites: aquest component serà el que emmagatzemarà la informació comercial (punts d'interès, esdeveniments, directoris de serveis, punts de contacte...)
- Motor de recerca (buscador conduït / cercador guiat): aquest component serà el que s'encarregarà de realitzar les recerques i proporcionar els resultats prioritzats.

10.2 Requeriments funcionals

La solució haurà de ser flexible i escalable, permetent la integració de noves funcionalitats i eines a mesura que el projecte creixi. Aquesta evolució haurà de complementar la funcionalitat del portal "This is Barcelona" i convertir l'aplicació en una referència destacada, oferint un valor diferencial per als visitants de Barcelona. A més, l'aplicació haurà de proporcionar una experiència optimitzada, servint com a guia i companyia durant l'estada dels usuaris a la ciutat.

10.2.1 Àmbit autenticació d'usuari

La solució haurà d'incloure un conjunt de funcionalitats relacionades amb l'usuari i les seves dades de sessió, destacant especialment els processos de registre i autenticació. Aquestes funcionalitats s'hauran d'integrar de manera eficient amb la plataforma "This is Barcelona", garantint la seguretat i privacitat de les dades dels usuaris. A més, s'espera que aquestes funcionalitats proporcionin una experiència d'usuari fluïda i optimitzada, facilitant l'accés i ús de la plataforma.

10.2.1.1 Inici de sessió

La nova aplicació mòbil haurà d'incloure una funcionalitat d'inici de sessió per a l'autenticació dels usuaris, permetent així l'accés a les seves dades i funcionalitats personalitzades. Aquest inici de sessió s'haurà d'implementar de forma nativa, amb l'objectiu d'afavorir una experiència d'usuari òptima i fluïda.

10.2.1.2 Registre d'usuari

Per poder iniciar sessió i accedir a les dades i funcionalitats personalitzades, cal que l'usuari s'hagi registrat prèviament a la plataforma. Per tant, es requereix implementar la funcionalitat de registre per donar suport a la creació de nous usuaris. El licitador haurà de proposar si la

implementació d'aquesta funcionalitat és de manera nativa o a través d'un enllaç a la web, depenent de si es considera una part essencial per a aquest MVP. Sempre s'haurà de buscar l'equilibri entre l'esforç requerit i la capacitat d'executar tot l'abast funcional plantejat en aquest document dins del pressupost i els terminis establerts, amb l'objectiu d'obtenir la millor experiència possible per a l'usuari final.

10.2.1.3 Elimina compte

La funcionalitat d'eliminació del compte d'usuari haurà d'estar inclosa en la secció de dades de l'usuari, en compliment amb la normativa del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), que exigeix la disponibilitat d'una opció perquè els usuaris puguin donar-se de baixa. Es proposa que l'eliminació del compte es realitzi a través d'un servei nadiu a l'aplicació, per tal de simplificar l'experiència d'ús per als usuaris.

10.2.1.4 Gravació de dades

S'haurà d'incloure una opció per recuperar la contrasenya de l'usuari a la secció d'inici de sessió de l'aplicació. Aquesta opció redirigirà l'usuari a un enllaç carregat en un *webview* o navegador extern, on podrà realitzar les accions necessàries per restablir la seva contrasenya.

10.2.1.5 Àmbit benvinguda

L'aplicació haurà d'incloure una secció de benvinguda amb informació important i personalitzada, que variarà en funció de si l'usuari s'ha registrat al portal, si ha iniciat sessió a l'aplicació mòbil i si es troba a la ciutat de Barcelona. L'aplicació ha de comptar amb una part pública que ofereixi contingut bàsic i una part privada destinada als usuaris registrats. A més, haurà de promocionar esdeveniments destacats de Barcelona, tant per a usuaris registrats com no registrats. Aquesta secció es correspondrà amb una pantalla d'inici personalitzada, orientada a acompanyar l'usuari durant la seva estada a la ciutat.

10.2.1.6 Paquet Benvinguda (TBD)

El paquet de benvinguda està dissenyat per rebre els usuaris quan arriben a Barcelona, proporcionant un conjunt d'informació rellevant. Aquest paquet pot incloure dades sobre el clima, consells principals per a la seva estada a la ciutat i altres continguts útils per a l'usuari.

Encara que aquest paquet de benvinguda sigui comú per a tots els usuaris no registrats i aquells que hagin iniciat sessió per primera vegada, serà personalitzat segons el perfil de l'usuari per a aquells usuaris que procedeixin del portal i les dades dels quals ja estiguin a disposició del sistema. En el futur, el paquet de benvinguda podrà incloure notificacions basades en les dades del viatge de l'usuari registrat, com dates d'arribada i sortida i altres detalls rellevants.

Per als usuaris no registrats, aquest paquet de benvinguda tindrà informació essencial per a la seva estada a Barcelona, com ara: activitats importants, una secció de mapes i telèfons d'utilitat.

10.2.1.7 Consulta meteorològica

Dins de la informació a mostrar a la secció de benvinguda es vol incloure aquella relacionada amb la situació i previsió meteorològica a Barcelona durant l'estada de l'usuari a la ciutat. Es requereix que aquesta informació sigui obtinguda des del servei Meteocat. Per a això, CTB proporcionarà les dades i credencials necessàries perquè el licitador pugui implementar les trucades necessàries a aquest servei i satisfer aquesta necessitat.

10.2.2 Àmbit àrea personalitzada "la meva Barcelona"

L'aplicació haurà d'incloure una secció personalitzada on els usuaris puguin veure les seves rutes planificades i preferides. També hi haurà la possibilitat d'afegir plans futurs i actuals. En aquest apartat, podrien integrar-se a futur altres funcionalitats, com la introducció d'informació del viatge (amb dates, vols, transports i allotjaments), notes personals o l'opció de moure activitats que no s'hagin pogut realitzar durant la visita actual a una llista de plans futurs.

10.2.2.1 Vista de rutes guardades i predefinides

Aquesta funcionalitat permetrà als usuaris registrats veure totes les seves rutes guardades i predefinides. Al planificador serà l'espai on es troben totes les rutes que l'usuari hagi creat o guardat al portal.

Els usuaris podran consultar els itineraris prèviament creats al planificador del portal "This is Barcelona". Això inclou tant les rutes predefinides per la plataforma, com les rutes personalitzades creades pels mateixos usuaris.

10.2.2.2 Preferits (POI, Producte, etc.)

L'aplicació haurà de disposar d'una secció on els usuaris puguin veure i gestionar els seus punts d'interès preferits, incloent restaurants, hotels, productes i esdeveniments de l'agenda.

10.2.2.3 Els meus Tickets

L'aplicació mòbil haurà d'incloure una secció anomenada "Els meus Tiquets", en la qual els usuaris podran veure i descarregar tots els tiquets que hagin comprat a través del portal web. Aquests tiquets estaran disponibles a l'aplicació i podran ser utilitzats per accedir a esdeveniments o serveis mitjançant un codi QR. En aquesta fase no es contempla la possibilitat de gestionar canvis o cancel·lar tiquets des de l'aplicació, encara que aquesta funcionalitat podria incloure's en el futur.

La implementació d'aquesta funcionalitat dependrà de la integració amb *Adobe Commerce* per gestionar i mostrar els tiquets comprats.

10.2.2.4 Gestió de dades de l'usuari

L'aplicació haurà de gestionar l'obtenció de permisos dels usuaris per a l'ús de les seves dades de viatge i altres dades personals, en cas que aquestes dades siguin tractades en l'aplicació, d'acord amb la normativa del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD). S'haurà d'assegurar que aquestes dades s'utilitzin de manera adequada i sempre amb el consentiment explícit de l'usuari.

10.2.2.5 Planificador de rutes / Modificar rutes existents

L'aplicació haurà de permetre als usuaris la possibilitat que puguin eliminar una activitat d'una ruta i moure-la a una altra ruta, de manera que puguin ajustar els seus itineraris segons les seves necessitats.

10.2.2.6 Vista Mapa (Com a secció i com a vista de categoria)

Dins de les opcions de visualització de les rutes i plans de l'usuari per a una visita a Barcelona, es considera important incloure la capacitat de veure tots els preferits i rutes en un mapa, amb opcions de geolocalització.

10.2.2.7 Avisos

Els usuaris podran rebre i veure avisos personalitzats i generals en forma de notificacions *push*. Aquests podran ser:

- Avisos generals: S'envien a tots els usuaris, per exemple, en cas d'emergències o una incidència important en el metro.
- Avisos personalitzats: Es basen en el perfil i les preferències de l'usuari, com l'arribada a Barcelona detectada per l'aplicació.

A més, es destaca la importància d'incloure una secció en l'aplicació on els usuaris puguin veure l'històric de tots els avisos que han rebut.

Pel que fa a la plataforma suggerida per a l'enviament de notificacions *push* personalitzades, el licitador haurà de tenir en compte el cost, l'adaptació a la necessitat i la facilitat d'integració i ús en els sistemes que es troben actualment en desenvolupament.

10.2.2.8 Plan my next visit

L'aplicació haurà de permetre als usuaris moure punts d'interès (POIs) de les seves rutes actuals a altres rutes per a futures visites. Les dades d'aquesta secció hauran de ser consultables i editables, tant en la versió web com en l'aplicació mòbil, i hauran d'estar emmagatzemades a *Adobe Commerce*. Això implica una dependència amb aquesta plataforma i amb l'empresa encarregada del desenvolupament en la mateixa per crear i gestionar taules de dades.

10.2.3 *Àmbit contingut this is barcelona*

L'aplicació haurà d'incloure una secció que contingui tota la informació d'interès general per a tots els usuaris, tant registrats com no registrats, sobre la ciutat de Barcelona. Aquesta informació haurà d'abastir la promoció de serveis i esdeveniments, així com recomanacions sobre com desplaçar-se per la ciutat.

10.2.3.1 Contingut- Practical information

L'aplicació haurà de mostrar informació en una secció pública accessible per a tots els usuaris, sense necessitat de registrar-se. Aquesta secció inclourà esdeveniments destacats de Barcelona, com festivals importants o el *Mobile World Congress*. A més, es proporcionarà informació pràctica com un mapa de Barcelona, horaris de diferents serveis i la possibilitat de comprar la *Barcelona Card*.

El licitador haurà de tenir en compte quina combinació d'informació pot resultar òptima per als usuaris en termes d'utilitat i experiència d'ús.

10.2.3.2 Gestió de contingut offline

L'aplicació mòbil a desenvolupar haurà de comptar amb la capacitat de mostrar contingut *offline*. Això implica que l'aplicació carregarà localment en el dispositiu informació d'utilitat bàsica per defecte en cas de no disposar de connectivitat a internet. El contingut *offline* podria incloure informació de contacte, mapes bàsics, guies d'usuari i qualsevol altra dada rellevant que es consideri necessària per al funcionament bàsic de l'aplicació.

10.2.3.3 Getting around the city

L'aplicació haurà d'incloure una secció que proporcioni ajuda als usuaris sobre com moure's per la ciutat, especialment en termes de transport públic. L'aplicació hauria de permetre als usuaris

veure la seva ubicació actual i els punts d'interès propers, facilitant la navegació i l'exploració de la ciutat.

S'han avaluat diverses opcions per oferir informació de mobilitat i transport a l'aplicació, incloent-hi la integració d' APIs existents i la redirecció a aplicacions especialitzades:

- Integració d'API de TMB: TMB disposa d'una API que permet consultar rutes d'origen a destinació, incloent autobusos i metro.
- Aplicació d'AMB: Aquesta opció consistiria a dirigir l'usuari a l'aplicació d'AMB, que utilitza Google i té convenis amb tots els operadors de transport.
- Google Maps: Integració amb Google Maps, que ja té dades del de TMB.
- Coms'hi va: Té un *middleware* que es connecta amb tots els operadors de transport i mostra la informació a Google Maps.

10.2.3.4 Contingut – Agenda

L'aplicació haurà de disposar d'una secció d'Agenda que permeti als usuaris consultar esdeveniments i activitats. Aquesta agenda, juntament amb altres continguts com punts d'interès i restaurants, haurà de ser accessible a través d'un cercador integrat a l'aplicació. Això permetrà als usuaris buscar esdeveniments específics i afegir-los als seus “preferits”.

10.2.3.5 Cercador de continguts / Tiquets

L'aplicació haurà d'integrar un cercador que permeti als usuaris registrats buscar esdeveniments i punts d'interès. Els resultats de la recerca portaran a la fitxa de detall del contingut, on els usuaris podran afegir elements a favorits directament des de l'aplicació.

Per realitzar una transacció, com la compra d'un tiquet, l'usuari serà dirigit al detall d'*Adobe Commerce* dins del portal de "This is Barcelona". En finalitzar la compra, l'usuari tornarà a l'aplicació, on podrà visualitzar la comanda realitzada.

El cercador també haurà de permetre als usuaris no registrats accedir a informació sobre punts d'interès i esdeveniments, tot i que en aquest cas tindrà un funcionament més limitat en comparació amb l'accés complet que tindrien els usuaris registrats.

10.2.3.6 Compartir contingut- Altres usuaris amb APP

L'aplicació haurà de permetre que l'usuari pugui compartir una ruta en format PDF a través de WhatsApp o mitjançant correu electrònic. Aquesta funcionalitat té una dependència directa amb *Adobe Commerce*, que serà l'encarregat de generar el PDF amb la ruta a compartir.

10.2.4 *Àmbit ecommerce*

Les funcionalitats d'aquest apartat es corresponen amb aquelles relacionades amb les compres realitzades al portal a través de l' eCommerce. A futur, es podria complementar tot el catàleg de productes, permetent la compra directament a l'aplicació, i fins i tot promocionant serveis com la targeta *Barcelona Card*.

10.2.4.1 Comandes (Consulta i descàrrega voucher pdf- QR)

Aquesta funcionalitat està relacionada amb la secció de "Els meus Tiquets" a l'àrea personal de l'usuari registrat, on l'usuari tindrà la possibilitat de consultar i descarregar des de l'aplicació els tiquets dels seus plans i esdeveniments adquirits.

10.2.5 Àmbit serveis

L'aplicació haurà d'incloure una secció que proporcioni informació sobre els serveis essencials de la ciutat de Barcelona. Aquesta secció haurà de detallar la forma de contacte amb els serveis d'Atenció al Client del CTB, assegurant que els usuaris puguin accedir fàcilment a l'assistència necessària.

10.2.5.1 Directori de serveis

L'aplicació haurà d'incorporar una secció dedicada a la presentació d'informació d'interès general sobre els serveis essencials de la ciutat de Barcelona, incloent-hi hospitals, comissaries, farmàcies i altres serveis similars.

10.2.5.2 Atenció al client- Directori Oficines, Trucada i xat

L'aplicació haurà d'incorporar una secció de contacte amb el CTB, que inclogui diverses formes de comunicació directa amb el CTB o els seus agents. Aquesta secció haurà de mostrar la informació del directori complet d'oficines, així com altres opcions de contacte, com ara trucada telefònica i xat. Al *Call Center*, actualment treballen professionals que ja utilitzen WhatsApp per a l'atenció als usuaris, per la qual cosa l'aplicació haurà de comptar amb l'opció d'obrir l'app de WhatsApp amb el xat vinculat al telèfon del CTB, permetent així que l'agent corresponent pugui atendre l'usuari de manera còmoda i propera.

10.2.6 Àmbit admin back

En aquest apartat s'especifiquen els tipus de notificacions *Push* que s'enviaran als usuaris de l'aplicació. Aquestes notificacions poden estar relacionades amb alguna acció o condició prèvia dels usuaris, o bé poden tenir informació general.

10.2.6.1 Notificacions – Workflow

Les notificacions *push* basades en *workflows* impliquen l'enviament de comunicacions automàtiques als usuaris de l'aplicació en funció de certes condicions predefinides. Per exemple, si un usuari adquireix una entrada per a un esdeveniment, el sistema pot enviar-li un recordatori unes hores abans de l'esdeveniment. Aquest procés es basa en un *workflow* que defineix les condicions i accions específiques.

Aquest tipus de notificacions poden ser gestionades mitjançant eines com *Adobe Campaign* o similars. No obstant això, tal com s'ha esmentat anteriorment, pel que fa a la plataforma suggerida per a l'enviament de notificacions *push* personalitzades. Es recomana que el licitador reflexioni sobre els possibles escenaris en els quals es podria produir l'enviament de comunicacions d'aquest tipus per avaluar la millor opció i eina per implementar-les.

10.2.6.2 Notificacions personalitzades- Sense necessitat de Workflow

Les notificacions *push* no basades en *workflows* es refereixen a comunicacions que no depenen d'una sèrie de condicions o accions prèvies realitzades per l'usuari. Un exemple podria ser l'enviament d'una notificació a tots els usuaris de l'aplicació per informar-los sobre un esdeveniment extern, com una tempesta, sense que això estigui vinculat a una acció específica de l'usuari dins de l'aplicació.

Tal com s'ha esmentat anteriorment, pel que fa a la plataforma suggerida per a l'enviament de notificacions *push* personalitzades, el licitador haurà de tenir en compte el cost, l'adaptació a les

necessitats i la facilitat d'integració i ús en els sistemes que es troben actualment en desenvolupament.

10.2.7 Àmbit design / accessibilitat

En aquest apartat es descriuen els requisits de disseny i accessibilitat que ha de complir la nova aplicació mòbil.

10.2.7.1 Experiència d'usuari i Look & Feel unificat amb web

La nova aplicació "This is Barcelona" haurà de ser desenvolupada basant-se en el *Design System* proporcionat per CTB. El disseny de les pantalles i components haurà de complir amb aquest *Design System*.

10.2.7.2 Accessibilitat WCAG 2.2

La nova app haurà de complir els requisits de nivell A i AA de les WCAG 2.2 (Directrius d'Accessibilitat per al Contingut Web) per a portals d'organismes públics.

10.2.8 Àmbit configuració / eines

En aquest apartat es descriuen els requisits que ha de complir l'aplicació mòbil respecte als idiomes que haurà de suportar, així com les eines d'analítiques seleccionades per al mesurament de l'aplicació.

10.2.8.1 Suport multi-idioma

L'app ha de tenir capacitat multi-idioma amb els idiomes inicials següents: anglès, català, castellà, francès i italià. L'idioma per defecte serà el anglès.

10.2.8.2 Analítica app

L'app haurà d'integrar la *SDK d'Adobe Analytics* i *Google Analytics* per al registre d'esdeveniments de pantalla i accions (pulsacions) de l'usuari.

10.3 Definició i requeriments mínims dels perfils professionals

10.3.1 Cap de projecte

Perfil	Cap de projecte
Funcions	• Encarregat de les tasques de planificació, control, coordinació de l'equip de treball i comunicació amb CTB. • Col·laboració amb el <i>Product Owner</i> en la definició i concreció dels objectius del projecte. • Planificació del projecte en tots els seus aspectes, identificant les activitats a realitzar, els recursos i els terminis previstos. • Direcció i coordinació de tots els recursos emprats per l'empresa adjudicatària en el projecte. • Participació en el comitè de seguiment del projecte.
Coneixements	• Metodologies de desenvolupament programari àgils. • Eines de gestió de projectes.
Experiència professional	Experiència mínima de 5 anys en gestió de projectes.
Titulació o formació mínima	Enginyeria Tècnica o Grau en Enginyeria Informàtica o afí.

10.3.2 Dissenyador expert en UX/UI

Perfil	Dissenyador expert en UX/UI
Funcions	• Definir l'Arquitectura d'informació i el disseny del concepte. • Disseny d'interacció: arquitectura d'informació, <i>user journeys</i>, elaboració de prototips • Disseny visual. Saber plasmar en una interfície la solució assolida
Coneixements	• Coneixements de disseny visual i disseny d'interacció. • Domini de les tècniques i mètodes d' UX, Service Design i Design Thinking. • Coneixement d'eines de disseny i interacció (eines com: Figma, Sketch, Frame, Photoshop, Illustrator, Axure, Optimal Workshop) • Coneixements d'eines, tecnologies i frameworks de cap de presentació
Experiència professional	5 anys com a dissenyador d' interfícies d' usuari i dos anys en conceptualització i disseny gràfic d'aplicacions per a mòbils.
Titulació o formació mínima	Formació Professional – Grau Superior de l'àmbit de competències de les Tecnologies de la Informació

10.3.3 Desenvolupador Expert Flutter

Perfil	Desenvolupador Expert Flutter
Funcions	• Configuració d'un projecte en Flutter • Construcció de llocs i components en Flutter • Desenvolupament de la lògica de negoci a Flutter • Creació de manuals, documentació tant per a desenvolupadors com per a usuaris
Coneixements	• Coneixement ampli en Flutter • Coneixements en les següents tecnologies: Android, iOS • Coneixement en apps accessibles
Experiència professional	3 anys com a desenvolupador Flutter
Titulació o formació mínima	Formació Professional – Grau Superior de l'àmbit de competències de les Tecnologies de la Informació

10.3.4 Desenvolupador Flutter (mínim dues persones)

Perfil	Desenvolupador Flutter
Funcions	• Configuració d'un projecte en Flutter • Construcció de llocs i components en Flutter • Desenvolupament de la lògica de negoci a Flutter • Creació de manuals, documentació tant per a desenvolupadors com per a usuaris
Coneixements	• Experiència en Flutter • Coneixements en les següents tecnologies: Android, iOS • Accessibilitat W3C.
Experiència professional	2 anys com a desenvolupador Flutter
Titulació o formació mínima	Formació Professional – Grau Superior de l'àmbit de competències de les Tecnologies de la Informació