

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'OFICINA TÈCNICA ESPECIALITZADA PER DONAR SUPORT A LA GESTIÓ OPERATIVA, EL MANTENIMENT, L'ACTUALITZACIÓ I EL CONTROL DE QUALITAT DELS CONTINGUTS D'INFOTUR

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec. Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. Antecedents

L'Agència Catalana de Turisme (ACT) és una entitat dependent del Departament d'Empresa i Treball que, d'acord amb l'article 3.1 de la Llei 15/2007, de 5 de desembre, té l'objectiu de promocionar Catalunya com a destinació turística de referència internacional d'acord amb la seva diversitat, la seva qualitat i la seva rendibilitat social i econòmica.

L'ACT gestiona InfoTur, el repositori de continguts textuais, editorials i multimèdia dels recursos turístics de Catalunya. Es tracta d'un sistema integral articulat dins del producte SASS Adobe Experience Manager, des del qual la informació es reutilitza en diversos canals web propietat de l'ACT -principalment la pàgina web www.catalunya.com, així com en altres webs i aplicatius propis i de tercers.

InfoTur s'organitza en dues branques principals, d'acord amb la tipologia de materials que gestiona: InfoTur textual i InfoTur multimèdia. Per tant, conté continguts textuais en sis idiomes (català, castellà, anglès, francès, alemany i rus) i continguts multimèdia (imatges, vídeos, publicacions, il·lustracions i infografies). A ambdues branques s'hi associen també dades cartogràfiques i elements de geolocalització, que permeten situar els recursos turístics en el territori i assegurar-ne la correcta integració en els canals digitals on s'exploten.

Pel què fa als continguts textuais, aquests es poden diferenciar en:

- Continguts editorials: es considera contingut editorial tot aquell contingut que explicita i documenta l'oferta de producte turístic que presenta InfoTur. Són aquells en què la línia editorial, amb la definició dels eixos de comunicació, té més pes, ja que permeten una construcció elaborada al camp conceptual. Podem trobar des de descripcions de recursos turístics (hotels, monuments, etc.) fins a descripcions de municipis o rutes turístiques.
- Continguts de referència: són aquells tipus de continguts sobre elements descriptius de caràcter objectiu, com per exemple les dades d'un hotel, les instal·lacions, els serveis, com arribar-hi o informació específica d'un contingut determinat (com el handicap o el nombre de forats en el cas dels camps de golf).

Respecte els continguts multimèdia, aquests representen publicacions, recursos interactius, il·lustracions, infografies, fotografies i vídeos. Tanmateix, els continguts multimèdia no constitueixen únicament fotografies, sinó també s'inclou la informació i descripció associada a la mateixa i traduïda en els 6 idiomes prèviament mencionats.

Tots aquests continguts estan preparats per poder difondre's a través dels diferents canals de l'ACT: Internet, dispositius mòbils o publicacions en paper.

2. Objecte del contracte

L'objecte de la present contractació consisteix en els serveis d'oficina tècnica especialitzada per donar suport a la gestió operativa, el manteniment, l'actualització i el control de qualitat dels continguts d'InfoTur, repositori de continguts textuais, editorials, multimèdia i cartogràfics dels recursos turístics de Catalunya.. En concret, les tasques necessàries que es deriven de la gestió diària d'aquests continguts són:

- Suport en l'àmbit de la gestió dels continguts textuais generats.
- Suport a la gestió de les tasques relacionades amb contingut multimèdia.
- Suport a la gestió de dades cartogràfiques.
- Control i realització d'informes de l'àrea de continguts.

Les tasques concretes de cada grup es descriuen al punt tercer del present plec. L'ACT definirà i determinarà sempre quins són els continguts que s'han de gestionar. Els motius que justifiquen la no divisió en lots de l'objecte estan continguts a la memòria justificativa del contracte.

3. Obligacions de l'empresa contractista i requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació

El volum total estimat de les dades presents a InfoTur és pot inferir analitzant la web www.catalunya.com, canal principal B2C de sortida de les dades de l'Agència Catalana de Turisme. Es preveu el lliurament de una auditoria detallada actualitzada en el moment d'inici de la contractació, amb l'objectiu de definir les principals línies d'actuació del projecte.

A. Suport en l'àmbit de la gestió dels continguts textuais generats

L'empresa contractista haurà de realitzar els següents treballs de control de qualitat amb els seus respectius lliuraments:

- ✓ **Respecte als continguts editorials:**
 - **Identificar els Punts d'Interès (POI's) dels quals s'han d'elaborar continguts.** L'empresa contractista haurà d'identificar els POI's dels quals és convenient elaborar continguts editorials en funció de les necessitats de l'ACT.
 - **Interlocució amb autors i col·laboradors.** L'empresa contractista haurà de fer d'interlocutor, si s'escau, amb els diferents autors i col·laboradors encarregats d'elaborar els continguts editorials d'InfoTur que l'ACT trobi necessaris.
 - **Seguiment i control de qualitat dels nous continguts editorials.** L'empresa contractista haurà de fer seguiment i control de qualitat del treball dels autors encarregats de l'elaboració dels continguts editorials d'InfoTur.
- ✓ **Respecte als continguts de referència:**
 - **Revisió dels continguts presents a InfoTur.** L'empresa contractista haurà de realitzar una revisió de la totalitat dels continguts en els sis idiomes presents a la informació referencial i metainformació associada

als elements multimèdia ja existents a InfoTur, per detectar possibles errors o des-actualitzacions. Aquesta revisió s'haurà de realitzar mitjançant mostres (un mínim d'un 15% dels registres totals), i presentar-ne l'informe oportú a l'ACT. Aquest percentatge és podrà ampliar si es detecten errors importants a la primera mostra realitzada.

- L'empresa contractista haurà de revisar la totalitat dels nous continguts realitzats -entenenent com a tal aquells generats durant la durada d'aquesta contractació- mitjançant mostres (un mínim d'un 15% dels registres totals) i presentar-ne l'informe oportú. Aquest percentatge és podrà ampliar si es detecten errors importants a la primera mostra realitzada.

B. Suport a la gestió de les tasques relacionades amb contingut multimèdia:

- **Identificar els Punts d'Interès (POI's) dels quals s'han d'elaborar imatges/vídeos.** L'empresa contractista haurà d'identificar els POI's dels quals és convenient elaborar imatges/vídeos en funció de les necessitats de l'ACT.
- **Interlocució amb l'equip de fotògrafs/productores.** L'empresa contractista haurà de fer d'interlocutora, si s'escau, amb les empreses contractades per dur a terme serveis de fotografia o producció d'imatges/vídeos d'InfoTur.
- **Suport en l'obtenció de permisos per realitzar fotografies.** L'empresa contractista haurà de donar suport a les empreses contractades per dur a terme els serveis de fotografia o producció i a l'ACT en l'obtenció dels permisos necessaris per realitzar les fotografies.
- **Donar suport en la selecció del tipus d'imatges/vídeos a adquirir/generar.** L'empresa contractista haurà de donar suport en la selecció de les fotografies/vídeos a comprar per part de l'ACT, tot garantint-ne tant la qualitat tècnica com l'adequació de les mateixes a la línia editorial i el manual d'estil de fotografia existents.

En cap dels casos anteriors es demana generar contingut multimedia, fotos o vídeos. Només detectar les necessitats dels mateixos.

C. Suport a la gestió de dades cartogràfiques:

Seguiment i control de qualitat de la georeferenciació. L'empresa contractista haurà de fer seguiment i control de qualitat la georeferenciació a InfoTur. Aquesta revisió s'haurà de realitzar mitjançant mostres (un mínim d'un 5% dels registres totals), i presentar-ne l'informe oportú a l'ACT.

D. Control i realització d'informes de l'àrea de continguts:

És un requisit que l'empresa contractista porti a terme un control de qualitat dels continguts actualitzats/creats. L'objectiu és que els errors dels continguts de referència d'InfoTur no superin el 5%.

L'empresa contractista haurà de vetllar per tal que tots els continguts segueixin els criteris editorials i les normes d'estil especificades en la documentació

següent, que serà lliurada a l'empresa contractista a l'inici de l'execució del contracte:

- Línia editorial.
- Manual d'estil per a continguts textuais en català.
- Manual d'estil per a continguts textuais en castellà.

4. Informe final d'execució del contracte

En finalitzar el contracte, l'empresa contractista haurà de lliurar a l'ACT un informe amb la informació següent:

- Número exacte de registres actualitzats.
- Número exacte de registres creats.
- Detall de les fonts d'informació utilitzades per a cada tipologia de contingut.
- Detalls de les incidències detectades durant el projecte.
- Nombre d'hores emprades i conceptes en el que s'han invertit.

L'ACT es reserva el dret de sol·licitar informes parcials per fer controls de qualitat periòdics durant el projecte. També es potestat de l'ACT ampliar els ítems de control previstos en aquest informe final.

5. Descripció de mitjans tècnics i personals

5.1. Mitjans personals

L'empresa disposarà d'un equip mínim de 6 persones amb dedicació suficient per garantir la correcta execució del servei, integrat per:

- Un/a director/a de projecte. Assumirà la coordinació tècnica i operativa, la planificació, el seguiment dels indicadors de qualitat, la interlocució amb l'òrgan gestor i la validació final dels lliurables.
- Dos editors/es. Diplomades, graduades o llicenciades en filologia (castellà i català). Executaran la revisió, normalització, correcció i actualització de continguts dins Adobe Experience Manager, incloent-hi la comprovació formal, semàntica i funcional dels registres.
- Tres documentalistes. Diplomades, graduades o llicenciades en biblioteconomia i /o documentació. Assumiran les tasques de contrast de fonts, verificació de dades, control de consistència documental, revisió de metadades, categorització i suport a la depuració de registres.

L'empresa contractista podrà aportar perfils professionals addicionals si ho creu convenient. Tanmateix, les despeses derivades d'un equip addicional de persones anirà a càrrec de l'empresa contractista.

5.2. Mitjans tècnics

Per a la prestació del servei l'empresa posarà a disposició del contracte, com a mínim, els recursos tècnics següents:

- Eines de consulta, explotació i validació de bases de dades i fitxers XML de gran volum;

- Programari d'edició, revisió i contrast cartogràfic per a la verificació de georeferenciacions i coherència territorial; entorn de gestió i seguiment de tasques, incidències i traçabilitat del control de qualitat;
- Sistema de registre i seguiment de consultes i atenció telefònica; i infraestructura informàtica segura per al tractament, control de versions, explotació i emmagatzematge de grans volums de dades.

Aquests mitjans hauran de permetre, de manera efectiva, la detecció d'errors de contingut, estructura, taxonomia, metadades, enllaços, camps geogràfics i coherència de publicació dins l'entorn Adobe Experience Manager.

6. Seguiment i control de l'execució del contracte

L'òrgan de contractació designarà una persona responsable del contracte que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima d'una vegada al mes per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

Amb caràcter general, aquestes reunions es duran a terme de forma telemàtica, encara que serà possible tenir reunions presencials a les oficines de l'Agència Catalana de Turisme –en aquest cas, els desplaçaments s'hauran de realitzar prioritàriament en transport públic o amb vehicles de baixes emissions: elèctrics, híbrids o de gas (bifuel de gasolina).