

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE OFICINA TÉCNICA ESPECIALIZADA PARA DAR APOYO A LA GESTIÓN OPERATIVA, EL MANTENIMIENTO, LA ACTUALIZACIÓN Y EL CONTROL DE CALIDAD DE LOS CONTENIDOS DE INFOTUR

Con la mera presentación de su oferta, la empresa licitadora acepta las prescripciones técnicas establecidas en este pliego. Cualquier propuesta que no se ajuste a los requisitos mínimos establecidos en este pliego quedará automáticamente excluida de la licitación.

1. Antecedentes

La Agencia Catalana de Turismo (ACT) es una entidad dependiente del Departamento de Empresa y Trabajo que, de acuerdo con el artículo 3.1 de la Ley 15/2007, de 5 de diciembre, tiene el objetivo de promocionar Cataluña como destino turístico de referencia internacional de acuerdo con su diversidad, su calidad y su rentabilidad social y económica.

La ACT gestiona InfoTur, el repositorio de contenidos textuales, editoriales y multimedia de los recursos turísticos de Cataluña. Se trata de un sistema integral articulado dentro del producto SASS Adobe Experience Manager, desde el cual la información se reutiliza en diversos canales web propiedad de la ACT -principalmente la página web www.catalunya.com, así como en otras webs y aplicativos propios y de terceros.

InfoTur se organiza en dos ramas principales, de acuerdo con la tipología de materiales que gestiona: InfoTur textual e InfoTur multimedia. Por tanto, contiene contenidos textuales en seis idiomas (catalán, castellano, inglés, francés, alemán y ruso) y contenidos multimedia (imágenes, vídeos, publicaciones, ilustraciones e infografías). A ambas ramas se asocian también datos cartográficos y elementos de geolocalización, que permiten situar los recursos turísticos en el territorio y asegurar su correcta integración en los canales digitales en los que se explotan.

Por lo que respecta a los contenidos textuales, estos se pueden diferenciar en:

- Contenidos editoriales: se considera contenido editorial todo aquel contenido que explicita y documenta la oferta de producto turístico que presenta InfoTur. Son aquellos en los que la línea editorial, con la definición de los ejes de comunicación, tiene más peso, ya que permiten una construcción elaborada en el campo conceptual. Podemos encontrar desde descripciones de recursos turísticos (hoteles, monumentos, etc.) hasta descripciones de municipios o rutas turísticas.
- Contenidos de referencia: son aquellos tipos de contenidos sobre elementos descriptivos de carácter objetivo, como por ejemplo los datos de un hotel, las instalaciones, los servicios, cómo llegar o información específica de un contenido determinado (como el hándicap o el número de hoyos en el caso de los campos de golf).

Respecto a los contenidos multimedia, estos representan publicaciones, recursos interactivos, ilustraciones, infografías, fotografías y vídeos. Sin embargo, los contenidos multimedia no constituyen únicamente fotografías, sino que también se incluye la información y descripción asociada a las mismas y traducida a los 6 idiomas previamente mencionados.

Todos estos contenidos están preparados para poder difundirse a través de los diferentes canales de la ACT: Internet, dispositivos móviles o publicaciones en papel.

2. Objeto del contrato

El objeto de la presente contratación consiste en los servicios de oficina técnica especializada para dar apoyo a la gestión operativa, el mantenimiento, la actualización y el control de calidad de los contenidos de InfoTur, repositorio de contenidos textuales, editoriales, multimedia y cartográficos de los recursos turísticos de Cataluña.. En concreto, las tareas necesarias que se derivan de la gestión diaria de estos contenidos son:

- Apoyo en el ámbito de la gestión de los contenidos textuales generados.
- Apoyo a la gestión de las tareas relacionadas con contenido multimedia.
- Apoyo a la gestión de datos cartográficos.
- Control y realización de informes del área de contenidos.

Las tareas concretas de cada grupo se describen en el punto tercero del presente pliego. La ACT definirá y determinará siempre cuáles son los contenidos que deben gestionarse.

Los motivos que justifican la no división en lotes del objeto están contenidos en la memoria justificativa del contrato.

3. Obligaciones de la empresa contratista y requisitos técnicos generales obligatorios de la prestación

El volumen total estimado de los datos presentes en InfoTur se puede inferir analizando la web www.catalunya.com, canal principal B2C de salida de los datos de la Agencia Catalana de Turismo. Se prevé la entrega de una auditoría detallada actualizada en el momento de inicio de la contratación, con el objetivo de definir las principales líneas de actuación del proyecto.

A. Apoyo en el ámbito de la gestión de los contenidos textuales generados

La empresa contratista deberá realizar los siguientes trabajos de control de calidad con sus respectivas entregas:

- ✓ **Respecto a los contenidos editoriales:**
 - **Identificar los Puntos de Interés (POI's) de los que deben elaborarse contenidos.** La empresa contratista deberá identificar los POI's de los que sea conveniente elaborar contenidos editoriales en función de las necesidades de la ACT.
 - **Interlocución con autores y colaboradores.** La empresa contratista deberá actuar como interlocutora, si procede, con los diferentes autores y colaboradores encargados de elaborar los contenidos editoriales de InfoTur que la ACT considere necesarios.
 - **Seguimiento y control de calidad de los nuevos contenidos editoriales.** La empresa contratista deberá realizar el seguimiento y control de calidad del trabajo de los autores encargados de la elaboración de los contenidos editoriales de InfoTur.

✓ **Respecto a los contenidos de referencia:**

- **Revisión de los contenidos presentes en InfoTur.** La empresa contratista deberá realizar una revisión de la totalidad de los contenidos en los seis idiomas presentes en la información referencial y metainformación asociada a los elementos multimedia ya existentes en InfoTur, para detectar posibles errores o desactualizaciones. Esta revisión deberá realizarse mediante muestras (un mínimo de un 15% de los registros totales), y presentar el informe oportuno a la ACT. Este porcentaje se podrá ampliar si se detectan errores importantes en la primera muestra realizada.
- La empresa contratista deberá revisar la totalidad de los nuevos contenidos realizados -entendiendo como tales aquellos generados durante la duración de esta contratación- mediante muestras (un mínimo de un 15% de los registros totales) y presentar el informe oportuno. Este porcentaje se podrá ampliar si se detectan errores importantes en la primera muestra realizada.

B. Apoyo a la gestión de las tareas relacionadas con contenido multimedia:

- **Identificar los Puntos de Interés (POI's) de los que deben elaborarse imágenes/vídeos.** La empresa contratista deberá identificar los POI's de los que sea conveniente elaborar imágenes/vídeos en función de las necesidades de la ACT.
- **Interlocución con el equipo de fotógrafos/productoras.** La empresa contratista deberá actuar como interlocutora, si procede, con las empresas contratadas para llevar a cabo servicios de fotografía o producción de imágenes/vídeos de InfoTur.
- **Apoyo en la obtención de permisos para realizar fotografías.** La empresa contratista deberá dar apoyo a las empresas contratadas para llevar a cabo los servicios de fotografía o producción y a la ACT en la obtención de los permisos necesarios para realizar las fotografías.
- **Dar apoyo en la selección del tipo de imágenes/vídeos a adquirir/generar.** La empresa contratista deberá dar apoyo en la selección de las fotografías/vídeos a comprar por parte de la ACT, garantizando tanto la calidad técnica como la adecuación de las mismas a la línea editorial y al manual de estilo de fotografía existentes.

En ninguno de los casos anteriores se solicita generar contenido multimedia, fotos o vídeos. Solo detectar las necesidades de los mismos.

C. Apoyo a la gestión de datos cartográficos:

Seguimiento y control de calidad de la georreferenciación. La empresa contratista deberá realizar el seguimiento y control de calidad de la georreferenciación en InfoTur. Esta revisión deberá realizarse mediante muestras (un mínimo de un 5% de los registros totales), y presentar el informe oportuno a la ACT.

D. Control y realización de informes del área de contenidos:

Es un requisito que la empresa contratista lleve a cabo un control de calidad de los contenidos actualizados/creados. El objetivo es que los errores de los contenidos de referencia de InfoTur no superen el 5%.

La empresa contratista deberá velar por que todos los contenidos sigan los criterios editoriales y las normas de estilo especificadas en la documentación siguiente, que será entregada a la empresa contratista al inicio de la ejecución del contrato:

- Línea editorial.
- Manual de estilo para contenidos textuales en catalán.
- Manual de estilo para contenidos textuales en castellano.

4. Informe final de ejecución del contrato

Al finalizar el contrato, la empresa contratista deberá entregar a la ACT un informe con la información siguiente:

- Número exacto de registros actualizados.
- Número exacto de registros creados.
- Detalle de las fuentes de información utilizadas para cada tipología de contenido.
- Detalles de las incidencias detectadas durante el proyecto.
- Número de horas empleadas y conceptos en los que se han invertido.

La ACT se reserva el derecho de solicitar informes parciales para realizar controles de calidad periódicos durante el proyecto. También es potestad de la ACT ampliar los ítems de control previstos en este informe final.

5. Descripción de medios técnicos y personales

5.1. Medios personales

La empresa dispondrá de un equipo mínimo de 6 personas con dedicación suficiente para garantizar la correcta ejecución del servicio, integrado por:

- Un/a director/a de proyecto. Asumirá la coordinación técnica y operativa, la planificación, el seguimiento de los indicadores de calidad, la interlocución con el órgano gestor y la validación final de los entregables.
- Dos editores/as. Diplomados/as, graduados/as o licenciados/as en filología (castellano y catalán). Ejecutarán la revisión, normalización, corrección y actualización de contenidos dentro de Adobe Experience Manager, incluyendo la comprobación formal, semántica y funcional de los registros.
- Tres documentalistas. Diplomados/as, graduados/as o licenciados/as en biblioteconomía y/o documentación. Asumirán las tareas de contraste de fuentes, verificación de datos, control de consistencia documental, revisión de metadatos, categorización y apoyo a la depuración de registros.

La empresa contratista podrá aportar perfiles profesionales adicionales si lo cree conveniente. Sin embargo, los gastos derivados de un equipo adicional de personas irán a cargo de la empresa contratista.

5.2. Medios técnicos

Para la prestación del servicio, la empresa pondrá a disposición del contrato, como mínimo, los recursos técnicos siguientes:

- Herramientas de consulta, explotación y validación de bases de datos y ficheros XML de gran volumen;
- Software de edición, revisión y contraste cartográfico para la verificación de georreferenciaciones y coherencia territorial; entorno de gestión y seguimiento de tareas, incidencias y trazabilidad del control de calidad;
- Sistema de registro y seguimiento de consultas y atención telefónica; e infraestructura informática segura para el tratamiento, control de versiones, explotación y almacenamiento de grandes volúmenes de datos.

Estos medios deberán permitir, de manera efectiva, la detección de errores de contenido, estructura, taxonomía, metadatos, enlaces, campos geográficos y coherencia de publicación dentro del entorno Adobe Experience Manager.

6. Seguimiento y control de la ejecución del contrato

El órgano de contratación designará una persona responsable del contrato que asumirá el control y la coordinación de la ejecución contractual con la empresa contratista a fin de tratar directamente las cuestiones relacionadas con el desarrollo normal de las tareas indicadas en este pliego.

La empresa contratista debe designar una persona responsable a quien encargar la gestión de la ejecución del contrato y que deberá garantizar la calidad de la prestación objeto de este pliego, tratando directamente las cuestiones relacionadas con el desarrollo normal de las tareas indicadas en este pliego con la persona interlocutora designada por el órgano de contratación.

Las personas referidas anteriormente se reunirán con una periodicidad mínima de una vez al mes para supervisar, controlar y tratar cualquier aspecto vinculado con el desarrollo del contrato, a fin de asegurar que el mismo se está ejecutando conforme a lo establecido en el presente pliego.

Con carácter general, estas reuniones se llevarán a cabo de forma telemática, aunque será posible celebrar reuniones presenciales en las oficinas de la Agencia Catalana de Turismo; en este caso, los desplazamientos deberán realizarse prioritariamente en transporte público o con vehículos de bajas emisiones: eléctricos, híbridos o de gas (bifuel de gasolina).