



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL SISTEMA DE BUSINESS INTELLIGENCE EN MODALITAT SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) PER LA MILLORA DEL MÀRQUETING TURÍSTIC

1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I REQUERIMENTS DE L'EXECUCIÓ DEL SERVEI

En el marc del projecte NGEU "Compra a Lleida", aquest projecte ha consistit en implementar un sistema de captació de dades dels visitants i residents de la ciutat. Un cop captades aquestes dades, es monitoritza l'activitat dels usuaris dins les xarxes socials, per poder establir perfils d'usuaris com a consumidors, basats en la seva activitat i interaccions a les xarxes socials definides, en relació a l'àmbit establert.

El resultat d'aquestes accions ha de permetre fer un anàlisi de la realitat dels visitants i residents de la ciutat de Lleida i poder definir estratègies i accions per poder incrementar la interacció entre els diferents comerciants de la ciutat.

Els requeriments tècnics mínims i obligatoris que ha de complir el servei de manteniment durant la seva durada són els següents:

MANTENIMENT TÈCNIC

- Manteniment de la plataforma "Dashboard"

Manteniment de la plataforma Xeerpa i dels accessos per a tots els usuaris sol·licitats per Ajuntament de Lleida

- Manteniment de permisos avançats en RRSS

- Inclou el manteniment del procés de certificació per als permisos avançats, i posterior anàlisi dels usuaris dins de les xarxes socials.
- Recomanador de continguts

MANTENIMENT INTEGRACIÓ TÈCNICA

SERVEI DE REGISTRE I AUTENTICACIÓ "Xeerpa Connect One"

Inclou totes les accions i assignació de recursos destinats a garantir el correcte funcionament, actualitzacions i millora contínua del sistema (inclou Hosting).

- Manteniment i Suport tècnic del sistema

- Atenció d'incidències relacionades amb l'accés SSO.
- Resolució de problemes d'autenticació en sistemes integrats
- Assistència en la configuració de nous serveis o aplicacions

- Gestió d'integracions i nous actius digitals

- Incorporació i configuració nous formularis, llocs, promocions o canals
- Revisió d'integracions existents per assegurar compatibilitat

- Estandardització del flux de dades al CDP

- Captura i sincronització automàtica de dades de l'usuari per a enviament al CDP

- Gestió de seguretat

- Revisió i manteniment periòdic de certificats digitals
- Implementació i actualització de polítiques d'autenticació





- Monitoratge d' accessos i detecció d' activitats anòmales • <u>Compliment normatiu i gestió de privacitat</u> - Consentiment i tractament de dades conforme al compliment normatiu de GDPR i ISO 27001 - Gestió actualitzada de preferències de l' usuari, i manteniment de permisos avançats RRSS
SUBSCRIPCIÓ SERVEI “Xeerpa enterprise BI” Número d’usuaris “Il·limitats”, durant 12 mesos
SERVEI MÒDULS IA Manteniment dels mòduls avançats d'Intel·ligència artificial • CRM: Incorporació a Xeerpa de dades transaccionals • Generador d' analítiques <i>Buyer Persona, Personality Insights</i> • Auto-Clustering i Identificació de Bessons (<i>Look-Alikes</i>) • Reconeixement d' imatges •
SERVEI “Progressive profiling” Manteniment del sistema de preguntes i respostes "Dades declarades": - Gestió centralitzada, intel·ligent i segmentada de les preguntes segons el perfil de l'usuari - Diferents formats de qüestionaris i fluxos de lògica - Exportació automàtica dels atributs

2. SEGUIMENT DEL TREBALL

Durant el transcurs del servei, el responsable del contracte de l’empresa XEERPA MARKETING SOLUTIONS S.L estarà obligat a entregar informes del seguiment i de l’estat del projecte a requeriment dels responsables del contracte per part de l’Ajuntament de Lleida.

Així mateix, es realitzaran reunions periòdiques amb l’equip tècnic de l’Ajuntament de Lleida responsable del projecte. L’Ajuntament de Lleida determinarà, de manera consensuada amb XEERPA MARKETING SOLUTIONS S.L, la periodicitat amb els que es duran a terme aquestes reunions en funció del progrés del treball i les necessitats que se’n derivin, així com altres mecanismes de coordinació i seguiment que es considerin necessaris.

3. PERSONAL ADSCRIT A L’EXECUCIÓ DEL SERVEI

XEERPA MARKETING SOLUTIONS, S.L aportarà les persones necessàries per a la realització del contracte, i amb plena responsabilitat per oferir una execució satisfactòria del servei.

Les persones adscrites a la l’execució del contracte dependran a tots els efectes de XEERPA MARKETING SOLUTIONS S.L, sense que entre elles i l’Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.



XEERPA MARKETING SOLUTIONS S.L. serà l'únic responsable del personal adscrit al servei, complint en tot moment la legislació que regula les relacions laborals, la Seguretat Social, la prevenció de riscos laborals i el conveni col·lectiu que correspongui.

4. DRETS DE L'ADJUDICATARI

L'Ajuntament de Lleida facilitarà el suport tècnic necessari per a la realització dels treballs.

5. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Les obligacions de XEERPA MARKETING SOLUTIONS S.L., a més de l'obligació de prestar el servei de la manera i forma indicada en les prescripcions del plec tècnic i en la seva oferta, són les següents:

1. Prestar el contracte d'acord als requeriments tècnics i metodològics.
2. Prestar el contracte d'acord amb els nivells de qualitat i capacitats requerits.
3. Prestar, sense dret de pagament suplementari, els serveis que es considerin necessaris per al correcte desenvolupament i compliment del contracte, com és l'assistència a reunions de treball o informatives.
4. Nomenar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; que també serà l'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el responsable del contracte.
5. Vetllar per tal que el servei i tots els processos associats permetin assolir els objectius establerts, en temps i forma.
6. Vetllar perquè els/les professionals que presten el servei disposin de la titulació, formació i les condicions adients al servei que han de prestar.
7. Informar de l'evolució de les fases/tasques del servei mitjançant les eines que s'assignin al control del projecte.
8. Comunicar a l'Ajuntament amb el menor temps possible, qualsevol incidència que es produeixi durant la prestació del servei, especialment si aquesta pot lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o vulnerar la legislació.
9. Guardar el secret professional i mantenir la confidencialitat sobre les dades a les quals accedeixi, obligant-se a no comunicar-les ni tan sols per a la seva conservació a terceres persones, obligació que es mantindrà encara finalitzada la vigència del present contracte.
10. Respectar els protocols d'imatge institucional establerts i els que s'indiquin des de l'Ajuntament de Lleida.
11. Drets de propietat intel·lectual: El contractista (Autor) cedeix a l'Ajuntament de Lleida, durant el temps de durada màxima que la legislació reguladora de la propietat intel·lectual atorga als drets d'explotació de les Obres, de forma exclusiva, amb caràcter gratuït i per a l'àmbit territorial mundial, els drets d'explotació que es derivin de l'autoria de l'objecte d'aquest contracte (l'Obra). En particular, l'Autor cedeix els drets de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació de l'Obra, en qualsevol mitjà o suport.

L'Ajuntament de Lleida tindrà la facultat d'inspeccionar el servei i donar les ordres oportunes per a procurar el compliment d'aquestes obligacions i, en el seu cas, restablir la deguda prestació.

6. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS D'INFORMACIÓ I APLICACIONS



Ajuntament de Lleida

En cas de resolució del contracte, XEERPA MARKETING SOLUTIONS S.L es farà responsable de la transmissió completa, i de forma correcta, de tota la informació necessària per a la continuació del servei cap al seu nou entorn, així com del possible cost propi d'aquest traspàs d'informació.

Així mateix, es respectaran i compliran totes les condicions fixades en les clàusules tècniques d'aquesta licitació.

Es duran a terme totes les reunions i procediments que es considerin necessaris per fer la transferència de la forma més adient.

Igualment, en cas de resolució del contracte, XEERPA MARKETING SOLUTIONS, S.L tindrà l'obligació de mantenir el servei durant el termini de temps especificat per l'Ajuntament; temps durant el qual l'Ajuntament pagarà a l'empresa adjudicatària en qüestió el prorrateig de l'import de licitació pel temps durant el qual es mantingui aquest servei.

Lleida, a la data de la signatura electrònica
La Cap de Servei de Comerç i Promoció Econòmica