



# Bases que regulan el Concurso para la participación en los Retos 2017/2018.

Los Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo de Lanzarote, en adelante, CACT, con CIF Q3500356E y domicilio a los efectos oportunos en Calle Triana, 38 – 35500 Arrecife, convocan un concurso para dotar de contenido al asistente cognitivo virtual de la Aplicación móvil CACT Lanzarote con la información de la temática de cada reto.

#### 1. Antecedentes

Los Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo Lanzarote apuestan por una convocatoria pública en un proceso de innovación abierta que permita desarrollar nuevas ideas y seguir avanzando en la incorporación de propuestas externas que incrementen la capacidad de los Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote en mejorar y enriquecer la experiencia de los turistas que visitan la isla así como los centros.

En la actualidad, los CACT cuentan con una aplicación móvil (CACT Lanzarote), que incorpora capacidades cognitivas basadas en tecnología IBM Watson™, a través de IBM Watson Conversation se ha creado un Chatbot, que realiza las funciones de un asistente cognitivo virtual para el turista. El objetivo de la aplicación, es enriquecer la experiencia del usuario durante su visita a los centros, satisfacer sus inquietudes, así como recoger sus opiniones relativas a la experiencia. Para ello, el asistente virtual, debe ofrecer información fidedigna que satisfaga las necesidades del turista.

A través de esta convocatoria pública de innovación abierta, los CACT, quieren elevar el nivel de satisfacción en la experiencia del turista durante su visita a los centros y a Lanzarote mediante la calidad de la información a facilitar a través del asistente virtual de la aplicación CACT Lanzarote.

Para ello, se lanzarán diferentes retos, basados en diferentes temáticas, en los que los participantes tendrán que dotar al asistente cognitivo virtual de la aplicación CACT Lanzarote de la información requerida por la temática concreta. La información deberá ser verídica.

#### 2. Objeto del Concurso

El objeto del presente concurso es la de enriquecer con información verídica y de calidad al asistente cognitivo virtual de la aplicación móvil de los CACT Lanzarote. Para ello, se lanzarán diferentes retos, cada uno de ellos con una temática concreta, en la que los participantes dotarán de información al sistema mediante la generación y realización de





preguntas y respuestas concretas en base a la temática del reto.

#### 3. Proceso de selección

<u>Plazo de inscripción a los retos:</u> el plazo para la presentación de inscripciones a los retos será de un máximo de quince días naturales, contados a partir de la fecha de publicación en la página web <a href="http://www.centrosturisticos.com/cactcognitivechallenges/">http://www.centrosturisticos.com/cactcognitivechallenges/</a> de los CACT de las bases específicas para cada reto, donde se detallarán fechas de realización de los retos, lugar, temática.

Documentación a presentar: Para participar en los retos, los candidatos deberán inscribirse a través del sitio web http:// www.centrosturisticos.com/cactcognitivechallenges/ cumplimentar el formulario de inscripción online con los datos solicitados, así como facilitar la documentación que se requiera (carta de presentación y de motivación del candidato donde se exprese por qué desea participar en el reto, así como habilidades que puede aportar, su perfil de Linkedin, curriculum vitae, experiencia curricular mediante vida laboral actualizada por la Seguridad social, o contrato de trabajo dentro del ámbito del reto, y/o el portfolio aportado, además, y como opcional, el participante podrá incluir un video de presentación en el que indique sus motivaciones respecto al reto), y aceptar las presentes Bases. Los participantes que realicen correctamente el registro y cumplan con las bases, recibirán un correo electrónico de innovacion@centrosturisticos.com notificando su correcto registro en el reto, así como su participación en el mismo. Se aceptarán a todos los participantes que se registren correctamente y cumplan con las bases y en el orden en el que se registren, sin necesidad de realizar un proceso de selección. Solo en el caso de que se supere el número máximo admitido de participantes por cada reto, se realizará un proceso de selección entre todos los que se hayan inscrito correctamente.

Los CACT se encargarán de la recopilación de las candidaturas, así como la selección final de los candidatos que participarán en los diferentes retos.

Podrá ser Participante cualquier persona física o jurídica que cumpla los requisitos indicados en las presentes Bases y que (i) tenga al menos 18 años de edad; (ii) disponga de capacidad legal para obligarse y consentir conforme a su legislación aplicable; (iii) en caso de persona jurídica, que este legalmente constituida; (iv) lea y acepte las presentes Bases y (v) cumpla el procedimiento de participación establecido en las presentes Bases, proporcionando de manera veraz y completa la información y datos que el Organizador pueda precisar para gestionar la presente Iniciativa.





Los participantes participan en la Iniciativa bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad. Los CACT se reservan el derecho a requerir en cualquier momento la acreditación del cumplimiento de los requisitos especificados en cualquiera de las cláusulas de las presentes Bases.

Tras haber recibido todas las inscripciones, en un máximo de cinco días hábiles siguientes, y sólo en el caso de que se supere el límite impuesto por cada reto de número máximo de participantes, se realizará un proceso de selección de participantes en base al conocimiento y experiencia de los mismos, según los criterios objetivos que se fijen en cada uno de los retos, tomando como referencia la información facilitada mediante el formulario de inscripción.

Una vez publicada las listas de admitidos y excluidos, se apertura un periodo de subsanación de errores de un máximo de cuatro días hábiles.

En un máximo de cuatro días hábiles siguientes a este último plazo, se publicará en la web señalada anteriormente la lista definitiva de aspirantes admitidos y excluidos.

Una vez conocidos los participantes, se les dotará de información específica del reto, así como una primera guía de la tecnología a utilizar durante el reto, para facilitar que los participantes se vayan familiarizando con la tecnología a utilizar durante el mismo.

Los participantes seleccionados por cada reto, deberán presentarse (al menos, un representante de cada equipo participante), en el día y lugar indicados por Los CACT, donde dará lugar la competición.

Los participantes deberán competir durante las fechas definidas por cada reto.

Forma de elección de los ganadores y Plazo del que disponen los Ganadores para responder a las comunicaciones de Los CACT: De entre los Participantes que sigan correctamente el procedimiento de participación, se elegirán por un tribunal que decidirán los CACT a su entera discreción, según criterios especificados en las presentes bases, a un ganador (en adelante, individualmente un "Ganador" o conjuntamente los "Ganadores"). Se contactará a los participantes a los efectos de requerir la firma de un documento de formalización del contrato, tal como se especificará más adelante. En caso de renuncia o pérdida de la condición de Ganador, Los CACT tendrán libertad absoluta para,





directamente o a través de cualquier tercero autorizado a tal efecto por él, seleccionar un nuevo Ganador o declarar el Concurso desierto.

# 4. Aceptación de Términos y Condiciones

Quedan expresamente excluidos de la participación en esta convocatoria todos los empleados de los CACT, así como sus familiares hasta el primer grado y los empleados de aquellas empresas que hayan intervenido en el desarrollo y/o mecánica de los retos.

#### 5. Bases de los retos

- Los CACT podrán lanzar las convocatorias de retos que estimen oportunas. En una misma convocatoria se podrán incluir un solo reto o varios.
- 2. Dentro de cada convocatoria, los equipos solamente podrán participar en un reto, si se inscribieran en más de uno, solo se les tendrá en cuenta el que corresponda a su primera inscripción, quedando excluidos automáticamente del resto.
- 3. Los equipos participantes deberán estar formados como mínimo por una persona física, y como máximo por cuatro. Si se participa por medio de persona jurídica se deberá aportar listado nominativo de las personas físicas que formen el equipo con la limitación numérica expresada anteriormente.
- 4. Por cada reto, se especificará el número máximo de equipos que podrán participar.
- 5. Cada equipo deberá elegir un idioma de entre los tres disponibles (español, inglés, alemán), sobre el cuál realizar el reto.
- Entre todos los integrantes de cada equipo, es deseable que se cumplan las siguientes características:
  - Nivel alto a nivel escrito en el idioma elegido para la participación del reto (español, inglés, alemán).
  - Amplios conocimientos en la temática concreta del reto.
  - Estar familiarizado con el uso de nuevas tecnologías.
  - Conocimientos de lógica proposicional

En el caso de que se tenga que realizar un proceso selectivo, el mismo se detallará en las bases propias de cada reto.





- 7. Los retos tendrán una duración máxima de dos semanas naturales.
- 8. Durante la duración de cada reto, se realizarán diferentes sesiones impartidas por los CACT o colaboradores, basadas en:
  - Formación técnica acerca del funcionamiento del IBM Watson Conversation para el correcto entrenamiento por parte de los participantes del asistente virtual cognitivo
  - Sesiones formativas o ponencias acerca de la temática del reto
  - Introducción al CX (Customer Experience)
- 9. Los CACT, pondrán a disposición de los equipos participantes un espacio habilitado para el desarrollo del reto (espacio de coworking), con todo lo necesario para poder desarrollar la actividad, como mobiliario o conexión a internet de manera gratuita.
- 10.Los CACT, pondrán a disposición de los equipos participantes personal propio para ayudar y asegurar el buen desarrollo de los retos.
- 11. Para dotar de mayor flexibilidad a los retos, los equipos participantes podrán competir de manera remota desde cualquier parte del mundo, exceptuando el día inicial y día final del reto, en el que al menos, un integrante de cada equipo, deberá estar de manera presencial en el lugar o centro turístico donde se realicen los eventos, que serán determinados por Los CACT. Los equipos compuestos por una única persona deberán participar de manera presencial.
- 12.Los portátiles u equipos informáticos los tendrán que proveer los equipos participantes en el reto.
- 13. El mínimo de preguntas a ser creadas, programadas (insertadas en el sistema cognitivo), y correctamente respondidas, será de 50 preguntas.
  - 14.El tribunal queda facultado para resolver las dudas que se presenten y tomar los acuerdos que se crean necesarios para el buen orden en todo lo no previsto en las presentes bases.

# 6. Criterio de elección del equipo ganador del reto

Para cada reto, se escogerá un equipo ganador. El equipo ganador será seleccionado en base a los siguientes criterios:

50% en base a la calidad, amplitud y extensión del conocimiento.
Para ello, cada equipo participante deberá entregar una memoria





de conocimiento, teniendo como fecha final el penúltimo día del reto, detallando toda aquella información que se quiera introducir en el asistente cognitivo virtual. El tribunal designado para cada reto valorará las memorias recibidas en base a los siguientes criterios:

- a. 50% de la valoración en base a: Conocimiento de la materia, siguiendo criterios de amplitud, la información no debe ser excesiva ni insuficiente y relevancia entendida como utilidad para resolver las necesidades de los usuarios o destinatarios.
- b. 50% de la valoración en base a: Lenguaje utilizado, claridad en el lenguaje teniendo en cuenta que nos dirigimos a un público heterogéneo, adaptado a los valores y buenas prácticas de CACT Lanzarote y relevante, entendido como original e innovador.

## Formato de la memoria a entregar:

- i. La memoria se compondrá por dos documentos: Un documento en formato pdf y un documento en formato, excel. Ambos documentos, serán enviados por email a <u>innovacion@centrosturisticos.com</u>, en un mismo email, poniendo en el asunto del mismo el nombre del equipo y del reto en el que participan. Ambos documentos deberán de enviarse como máximo, durante el día de antes de la fecha de finalización del reto.
- ii. En ambos documentos, excel y pdf, deberán aparecer: Reto en el que participan, Nombre del equipo, Nombres y apellidos de todos los integrantes del equipo, dirección de contacto (una por equipo), teléfono de contacto (una por equipo)
- iii. En el pdf, además, se deberá detallar: objetivos planteados, descripción detallada del trabajo que se presenta y de que se desea introducir en el asistente cognitivo virtual en el caso de ser ganador del reto
- iv. En el Excel, además, se deberá detallar: Identificador de pregunta/respuesta, preguntas planteadas, respuestas asociadas a las preguntas planteadas, y en caso necesario, se podrá incluir soporte







bibliográfico o cualquier otro aspecto que se considere relevante. Fotos, anexos, etc. Las preguntas y respuestas serán única y exclusivamente las introducidas en el asistente cognitivo virtual durante el reto, y serán un mínimo de 50.

- v. Los CACT facilitarán a los equipos participantes la plantilla del documento de memoria pdf a entregar y la plantilla del documento de excel a entregar.
- 2. 50% en base al entrenamiento realizado, donde se evaluará el lenguaje utilizado tanto en las preguntas planteadas como en las respuestas, así como la capacidad de detectar aquellas preguntas que los turistas realizarían en su visita a la isla.
  - a. Preguntas: Se valorará la capacidad de detectar y proponer aquellas cuestiones, dudas, temáticas e inquietudes que podría afrontar el turista, así como la habilidad de capturar e imitar el tono en el que lo expresaría.
  - Respuestas: Se valorará positivamente la adecuación al tono de la marca "CACT Lanzarote", así como la adaptación a los siguientes valores o buenas prácticas de la Atención al Cliente: empatía, concreción, actitud de servicio, cercanía...

Para la evaluación de este segundo punto, se realizarán un número de preguntas concretas que el tribunal del reto decidirá, a cada uno de los entrenamientos realizados al asistente cognitivo virtual por cada equipo participante. Cada pregunta será ponderada de 1 a 3 puntos por el tribunal en base a los criterios antes mencionados.

Una pregunta sin contestar se calificará con 0 puntos.

Estas preguntas no serán conocidas previamente por ninguno de los equipos participantes y serán las mismas para todos los equipos.

Cada equipo deberá superar cada parte por separado para poder optar al contrato de servicio, con al menos:

- 1. La consecución de un mínimo del 70% sobre el 100% de los puntos en la parte de documentación
- 2. La consecución de un mínimo del 50% sobre el 100% de los puntos en la parte de preguntas y respuestas





El tribunal, decidirá en base a estos dos criterios mencionados al equipo ganador del reto.

Entre los equipos que superen los mínimos exigidos, el equipo con mayor puntuación será considerado el ganador del reto y quedará como equipo reserva el siguiente con mayor puntuación, para los supuestos en que no se pueda perfeccionar el contrato de prestación de servicios con el equipo inicialmente ganador. En caso de empate, el tribunal podrá solicitar información adicional a los equipos para poder profundizar en las propuestas y resolver el mismo.

En el caso de que ningún equipo supere el mínimo expuesto, la convocatoria podrá declararse desierta.

## 7. Propuesta ganadora.

El equipo seleccionado ganador de cada reto, tendrá derecho a la formalización de un contrato de prestación de servicio de mínimo 100 horas de esfuerzo global entre todos los integrantes del equipo, y a realizar en un mínimo de cuatro semanas y un máximo de dos meses desde la formalización del mismo, en los CACT para seguir dotando de información de calidad a la aplicación.

La cuantía de la prestación del servicio se valorará en 2.000 € por equipo, el abono se producirá tras la realización del mismo previa presentación de factura.

La duración del contrato se podrá dar por concluido antes del plazo máximo predeterminado en el caso en el que el equipo consiga completar los objetivos marcados por los CACT antes del plazo establecido como máximo inicialmente.

La realización de los servicios podrá ser de manera presencial en las instalaciones de los CACT, o de manera remota, a elección del equipo ganador del reto.

La única contraprestación que podrán percibir los equipos es la que exclusivamente se indica en este apartado.





#### 8. Tribunal

El tribunal estará compuesto por personal de los CACT, por un mínimo de 3 y un máximo de 7 miembros que serán representantes de los departamentos de Customer Experience, Transformación Digital, Marketing y del Comité de Dirección. Entre los miembros del tribunal se designará un presidente que será el que convoque las reuniones pertinentes y un secretario que emitirá las actas y certificaciones oportunas.

Para retos específicos, se podrá contar con la colaboración de expertos externos con voz pero sin voto.

### 9. Propiedad Intelectual

La propiedad intelectual de las preguntas y respuestas desarrolladas durante los retos por los participantes, pertenecerán en exclusiva a los CACT.

#### 10. Publicidad

Los participantes de los retos, y en especial, los ganadores autorizan expresamente a los CACT sin límite territorial ni de plazo, con la aceptación de las presentes bases, a fijar, reproducir, difundir y utilizar por todos los medios escritos, hablados y firmados, bajo toda forma por cualquier medio y sobre cualquier soporte, su nombre, imagen y voz, respetándose en todo caso lo establecido en los apartados de Propiedad Intelectual y Confidencialidad del presente documento, siempre que los fines sean publicitarios, informativos y/o promocionales referentes a los retos, sin derecho a contraprestación alguna.

# 11. Política de privacidad y protección de datos

Los CACT informan a los participantes de los retos que respeta la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, dado lo cual en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento que la desarrolla. Los CACT informan de que los datos recabados a través de cualesquiera de los formularios de recogida de datos a través de la convocatoria de los retos, o a través del sitio web <a href="http://www.centrosturisticos.com/cactcognitivechallenges/">http://www.centrosturisticos.com/cactcognitivechallenges/</a> serán incorporados a un fichero automatizado de datos de carácter personal del que es responsable CACT, pudiendo los usuarios ejercitar en todo momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre sus datos personales,





comunicándolo mediante correo electrónico a la dirección innovacion@centrosturisticos.com o bien mediante carta dirigida a: Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo de Lanzarote C/ Triana, 38 - 35500 Arrecife de Lanzarote

En estas comunicaciones, se deberá indicar el nombre y apellidos del participante —adjuntando fotocopia del D.N.I.—, su dirección de correo electrónico.

Los datos personales que se faciliten a Los CACT por los participantes deberán ser siempre veraces y completos. En caso de que fueran falsos, si fuese ganador del reto, Los CACT se reservan la posibilidad de denegar el derecho a optar a dicho contrato en cualquier momento. Los usuarios participantes en los retos conocen y aceptan expresamente que, para gestionar y hacer posible su participación y gestión del contrato, Los CACT, de conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, podrá utilizar tanto su imagen como los datos personales de contacto y, en concreto, su dirección de correo electrónico con la finalidad de comunicarse con el/ la ganador/a y comunicarle los pasos a seguir para la formalización del mismo.

## 12. Modificaciones y bajas

Los CACT se reserva el derecho a modificar en cualquier momento las presentes bases, incluido lo relativo al contrato de servicios al equipo ganador y/o su posible anulación antes de la fecha prevista de resolución, siempre que hubiera causa justificada, comprometiéndose a publicar tal modificación a través de su página web http://www.centrosturisticos.com/cactcognitivechallenges/

Así mismo, en caso de que los participantes deseen realizar cualquier tipo de modificación o baja relacionada con la información facilitada, deberán hacerlo mediante correo electrónico a la dirección innovacion@centrosturisticos.com





# 13. Legislación y competencia

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación y resolución de las bases y del contrato, y efectos de ésta, serán resueltas por el Consejero Delegado de los CACT, cuyos acuerdos pondrán fin a la vía administrativa, y serán inmediatamente ejecutivos, pudiendo ser recurrido potestativamente en reposición ante el mismo órgano que los dictó.

Las presentes bases se rigen por la normativa y legislación Española y los participantes y el organizador, se someten, renunciando expresamente a cualquier otro fuero, a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Arrecife para cualquier disputa que pudiera surgir entre las partes.

Lo que se comunica a los efectos oportunos en Arrecife, a 23 de octubre de 2017

El Consejero Delegado

D. José Juan Lorenzo Rodríguez

