



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DE DADES A LA PLATAFORMA GOOLTRACKING DELS ITINERARIS SENYALITZATS DE LA XARXA DE PARCS NATURALS DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA. Expedient núm. 2021/7875

ÍNDEX

0. ANTECEDENTS

- 1. OBJECTE I ABAST DEL SERVEI**
- 2. DESCRIPCIÓ SISTEMA D'INFORMACIÓ INCLÒS EN EL CONTRACTE**
- 3. MANTENIMENT CORRECTIU**
- 4. DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS**
- 5. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ**
- 6. MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI**
 - 6.1. EQUIP DE TREBALL**
 - 6.2. CANALS DE COMUNICACIÓ**
 - 6.3. SEGUIMENT DEL CONTRACTE**
 - 6.4. ARRENCADA DEL SERVEI**
 - 6.5. PRESSUPOST DE LICITACIÓ**
 - 6.6. FORMA DE PAGAMENT**

0. ANTECEDENTS

La Xarxa de Parcs Naturals (en endavant XPN) gestiona un seguit d'itineraris senyalitzats en el conjunt de parcs que ajuden als visitants i usuaris a la descoberta del patrimoni natural i cultural d'aquest espais. Aquests itineraris (més de dos-cents pel conjunt dels parcs) disposen, en la seva majoria, de plaques informatives i interpretatives del patrimoni que es pot trobar a cada ruta, a més d'estar indicats amb fites al llarg del recorregut. La majoria estan homologats com a Senders Locals (SL), de Petit Recorregut (PR) o Gran Recorregut (GR). Molts d'ells disposen també d'un fullet imprès explicatiu.

Per tal de fer encara més accessibles i coneguts aquests itineraris, la Gerència de Serveis d'Espais Naturals (en endavant GSEN) va abocar l'any 2010 aquests itineraris senyalitzats de la Xarxa de Parcs Naturals en la plataforma goolTracking que suporta un backoffice de gestió dels itineraris. A partir d'aquest gestor de la plataforma goolTracking es va desenvolupar una web <https://itineraris-senyalitzats.diba.cat/>, allotjada dintre del portal web de la XPN, per donar a conèixer els usuaris aquests itineraris senyalitzats de la XPN. L'any 2015 es va realitzar un salt qualitatiu per adaptar la demanda dels usuaris a l'ús de les noves tecnologies i la XPN contractar el



desenvolupament d'una actualització i millora del gestor de continguts i plataforma goolTracking i la creació a partir de la mateixa plataforma goolTracking d'una aplicació mòbil (app) Itineraris Parcs en ambdós sistemes iOS i Android .El manteniment del servei web i app de la plataforma goolTracking es feia des d'aleshores a càrrec de l'empresa que en va dissenyar la web al 2010 i l'app al 2015. L'any 2018, la plataforma goolTracking va ser adquirida per l'empresa Sistemas de Información Territorial y Posicionamiento S.L. (SITEP), propietària de la plataforma goolTracking. Per tant, cal procedir a contractar el seu servei de manteniment anual a l'empresa SITEP, ja que és qui opera i gestiona en exclusivitat el servei, la gestió i l'accés a la plataforma goolTracking.

1. OBJECTE I ABAST DEL SERVEI

El servei demanat abastarà:

- Hosting de la plataforma goolTracking.
- Actualització del Servei goolTracking que inclou llicències d'accés a la plataforma per als dotze parcs que formen la Xarxa de Parcs Naturals (Montesquiú, Guàrdies-Savassona, Montseny, Sant Llorenç-Obac, Montnegre-Corredor, Serralada Litoral, Serralada de Marina, Collserola, Parc Agrari, Garraf, Olèrdola i Foix), bases de dades, vista web personalitzada i Aplicació "Itineraris Parcs" per a sistemes operatius Android i iOS desenvolupada amb un format a mida i amb la funcionalitat de Realitat Augmentada).
- Disponibilitat del servei les 24 hores i 7 dies a la setmana.
- Servei de suport d'oficina a través de correu electrònic i/o telefònic.
- Correcció d'errades o omissions detectades en l'app i web, i adaptació a les noves versions del sistema operatiu, excepte quan l'adaptació requereixi d'una modificació substancial del codi.
- Assistència tècnica estàndard i urgent per a resoldre errades de funcionament i consultes tècniques o funcionals.

L'empresa contractista haurà d'informar de qualsevol anomalia del servei a la Unitat de Suport a la Informació (en endavant USI) de la Secció de Divulgació i Comunicació (en endavant SDC) de la Gerència de Serveis d'Espais Naturals (en endavant GSEN).

L'empresa contractista haurà de complir, si escau, els objectius adequant-se als procediments, processos i eines implementades dins de la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius de la Diputació de Barcelona (en endavant DSTSC).

2. DESCRIPCIÓ SISTEMA D'INFORMACIÓ INCLÒS EN EL CONTRACTE

La plataforma goolTracking és un sistema informàtic que opera i gestiona en exclusivitat, el servei, gestió i accés de les bases de dades dels itineraris senyalitzats de la Xarxa de Parcs Naturals. Aquesta plataforma de comunicació, gestió i anàlisi on-



line, és escalable i personalitzable segons les necessitats i funcionalitats que siguin necessàries. Aquest sistema, a partir del desenvolupament, outsourcing, integració i enginyeria especialitzada, implementa el sistema informàtic i la plataforma goolTracking i allotja el backoffice dels itineraris senyalitzats de la Xarxa de Parcs Naturals per a la web i aplicació mòbil "Itineraris Parcs" per a dispositius Android i iOS.

La plataforma goolTracking permet incorporar qualsevol tipus d'informació i contingut multimèdia i visualitzar-lo a l'instant a través de diferents vistes tant en plataforma web com mòbil.

Funcionalitats:

- Gestió de textos multiidioma
- Incorporació de fotografies
- Incorporació d'imatges i vídeos 360°
- Gestió d'itineraris amb perfils topogràfics
- Incorporació de documents PDF
- Incorporació d'arxius de so (àudio i audioguies)
- Gestió de valoracions
- Generació de codis QR per incorporar en els plafons de senyalització
- Selecció individualitzada de publicació dels itineraris a la web i app
- Exportació i importació de dades

Modulació:

La plataforma està pensada i programada de manera modular i per tant es pot ampliar amb opcions i funcionalitats a mida.

Gestió integral:

Les dades s'incorporen a la plataforma i la plataforma les gestiona, donant un suport de manteniment i possibilitat de millores evolutives del sistema. Les dades són sempre dades georeferenciades.

Personalització:

La plataforma goolTracking és personalitzable i adaptable a requeriments que l'usuari demani.

Actualment, plataforma goolTracking té incorporats 215 tracks d'itineraris senyalitzats dels parcs de la Xarxa de Parcs Naturals i 620 punts d'interès georeferenciats, que abasten un total de 2.087 km de recorregut (dades a 31 de desembre de 2020).

3. MANTENIMENT CORRECTIU

L'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol error de funcionament de la plataforma i servei goolTracking, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari.



També es consideraran incidències les consultes, tant d'àmbit tecnològic com funcional. Així doncs, a tots els efectes, l'empresa contractista es farà responsable de resoldre qualsevol incidència i consulta reportada.

L'empresa contractista no serà responsable d'afectació de funcionament provocada per canvis de polítiques de tercers que puguin afectar l'operativitat del servei goolTracking. No obstant això, l'empresa contractista ho haurà de comunicar-ho a la USI en un termini màxim de 24 hores.

Les incidències o consultes detectades per part de la USI sobre anomalies de funcionament de la plataforma de gestió goolTracking, de la web i de l'app "Itineraris Parcs" es comunicaran a l'empresa contractista a través de correu electrònic o telefònic.

L'empresa contractista haurà de respondre a la USI la recepció de la incidència urgent o estàndard, o consulta tècnica en un termini màxim de 24 hores.

L'empresa contractista haurà de donar assistència tècnica estàndard en horari laboral de 8 h a 18 h, de dilluns a divendres, amb un temps de resposta màxim de 48 hores des de l'inici de la resolució.

L'empresa contractista haurà de donar assistència tècnica urgent fins a 50 hores anuals fora de l'horari d'assistència estàndard, amb un temps de resposta màxim de 48 hores des de l'inici de la resolució.

Cal considerar:

- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències i es comunicarà a la USI per donar per tancada la incidència.
- La USI realitzarà les proves necessàries per verificar la resolució de la incidència.
- La incidència estarà resolta plenament si es té el vistiplau de verificació de funcionament de la USI, si s'escau, de manera que es podrà donar per tancada.
- Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la USI serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

Acords Nivells de Servei (ANS)

Temps de resposta: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista pel canal previst fins que l'empresa contractista assumeix la resolució de la incidència assignant-hi els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.

Temps de resolució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista pel canal previst fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista. No computaran els períodes de temps en què el contractista



està pendent de resposta per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors.

Horari de servei: És l'interval horari dins el qual es comptabilitzaran els acords de nivells de servei. Per aquest contracte serà de 8h a 18 hores, de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat.

S'estableixen dues categories d'incidències amb diferents ANS pels temps de resposta i de resolució:

Urgent. Incidències que afecten de manera molt global el funcionament del sistema o suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica.

Temps de resposta: màxim 48 hores, horari del servei.

Temps de resolució: 1 dia laborable (de dilluns a divendres, excepte festius)

Estàndard. Incidències que no aturen l'operativa diària.

Temps de resposta: màxim 48 hores, horari del servei.

Temps de resolució: 7 dies laborables (de dilluns a divendres, excepte festius).

L'empresa contractista haurà de definir mecanismes proactius per tal de reduir el nombre d'incidències.

4. DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS

Estarà inclòs en la contractació el desenvolupament de funcionalitats noves que siguin imprescindibles per al correcte funcionament del servei contractat. No estaran incloses en aquesta contractació noves funcionalitats que impliquin canvi substancial de codi i programació.

Les noves funcionalitats que no impliquin canvi de codi i programació seran comunicades per part de l'empresa a la USI per correu electrònic i constaran, com a mínim del següent:

- Una descripció tècnica i funcional de la nova funcionalitat.
- Realització de proves que s'aplicarà al desenvolupament, si s'escau.
- Proposta de calendari de la implementació final.

5. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

El contractista estarà obligat a implementar les mesures de seguretat necessàries per donar compliment dels requisits que s'estableixen al *"Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel que es regula l'Esquema nacional de seguretat en l'àmbit de l'administració Electrònica, modificat pel Reial Decret 951/2015 de 23 d'octubre, en la categoria que determini la Diputació de Barcelona.*

Tots els dispositius que intervinguin en l'execució d'aquest contracte hauran d'estar configurats per a l'eliminació d'arxius de dades temporals, permetent eliminar els



residus del material confidencial que s'originen a l'hora de digitalitzar, imprimir, copiar i enviar correu-e diàriament.

6. MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

En aquest apartat es defineixen les línies bàsiques de com es volen rebre els serveis demanats als apartats anteriors.

6.1. Equip de treball

L'equip de treball de l'empresa contractista estarà format per:

- Un Responsable del Servei
- Un Referent del Servei
- L' Equip Tècnic

En el cas que no es satisfacin els mínims d'eficiència i eficàcia desitjats, la Diputació de Barcelona podrà demanar la substitució de persones de l'equip de treball a l'empresa contractista que haurà de ser efectiva en un temps màxim de dues setmanes. Aquest equip s'haurà de mantenir estable durant tota l'execució del contracte.

L'empresa contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances, o qualsevol altra contingència que afecti al seu personal, a fi que en cap supòsit el servei quedi sense cobrir. Igualment, haurà de prestar una planificació de cobertura especial a les dates d'especial rellevància (vacances de estiu i nadal, tancament i apertura d'exercici, etc...)

Responsable del Servei. Serà la persona que respondrà davant la Diputació de Barcelona de la qualitat del servei i amb qui es treballarà per fixar i revisar la prestació del servei.

Referent del Servei. Serà l'interlocutor únic amb els tècnics i usuaris de la USI de Diputació de Barcelona i qui coordinarà els tècnics i consultors de l'empresa contractista que puguin intervenir en qualsevol activitat sol·licitada. Tindrà les següents responsabilitats:

- o Ser l'interlocutor únic amb els tècnics de la Diputació de Barcelona i els usuaris
- o Gestionar i coordinar l'Equip Tècnic i Funcional que presta el servei
- o Planificar les activitats sol·licitades
- o Ser el responsable de la qualitat tècnica i funcional del servei contractat
- o Fer el seguiment dels evolutius aplicant mesures correctives en cas de desviació
- o Gestionar els riscos del contracte



- o Garantir la qualitat del contracte
- o Proposar millores al sistema
- o Elaborar els informes de proposta dels evolutius que es demanin.

Aquesta persona no haurà de tenir una disponibilitat del 100% però en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions que se li facin per correu electrònic i/o telèfon.

L'Equip Tècnic i Funcional. Estarà format per la persona o persones que l'empresa contractista disegni i consideri necessàries per la correcta prestació del servei. L'empresa serà responsable de garantir que l'equip tècnic i funcional tinguin la formació i experiència necessàries per dur a terme l'execució del contracte.

6.2. Canals de comunicació

La USI utilitzarà com a eina de seguiment de les peticions el correu electrònic. Els escalats de les peticions de resolució d'incidències es realitzaran a partir d'aquesta mitjà a l'empresa contractista.

Qualsevol canvi de situació de la petició que faci l'empresa contractista ha de quedar reflectit i comunicat per correu electrònic, tant si es tracta d'una petició de correctiu com d'una petició de desenvolupament.

En el cas d'incidències crítiques o urgents, els Referents de la USI utilitzaran el correu electrònic i/o telèfon per comunicar-ho a l'empresa contractista.

La gestió del compliment d'ANS serà a càrrec del contractista.

6.3. Seguiment del contracte

Anualment, l'empresa contractista elaborarà un informe amb informació de les incidències i evolutius tractats amb les dades de temps i estatus per a cada una.

L'informe es lliurarà per correu electrònic a la USI abans del 10 de desembre de cada any.

A continuació es detalla la informació que haurà de constar en aquest informe del servei. Relació de:

- Manteniment correctiu:
 - o Quadre resum del període, amb el nombre d'incidències tractades, agrupades per categoria



- o Situació detallada de les incidències escalades. Per a cadascuna de les incidències en estat d'escalat, informació de la situació i activitats que s'estan desenvolupant per resoldre'ls.
- o Quadre de compliment i resolució de les incidències tractades
- o Quadre de les incidències no resoltes i motiu de la no resolució.

La USI i/o l'empresa podran requerir, quan ambdues parts ho considerin, establir reunions de seguiment per tractar i/o solucionar qüestions que afectin a la prestació del servei. La petició es farà per correu electrònic a la USI i la reunió podrà ser presencial o virtual a través de la plataforma Teams. No s'estableix per aquesta contractació cap periodicitat de reunions, tot i que, com a mínim, s'establirà una reunió a l'any per donar compte de la prestació del servei.

6.4. Arrencada del servei

L'empresa contractista haurà de presentar un pla d'arrencada que inclogui els mecanismes necessaris per definir tota la posada en marxa del servei: el responsable de servei, el referent de servei, reunions i concreció de protocols d'actuació.

Aquest pla ha de permetre a l'empresa complir els ANS establerts a partir del desè dia laborable (de dilluns a divendres excepte festius) d'entrada en vigor del contracte. A partir d'aquest dia s'aplicaran les penalitats corresponents.

6.5. Pressupost de licitació

El pressupost base de licitació es fixa en la quantitat biennal de nou mil dos-cents cinquanta-sis euros amb vint cèntims (9.256,20 €) més mil nou-cents quaranta-tres euros amb vuitanta cèntims (1.943,80 €) en concepte del 21% d'impost sobre el valor afegit, fent un total d'onze mil dos-cents euros biennals (11.200,00 €).

Desglossament del pressupost per **costos**:

En relació al càlcul de costos relatius a la prestació, s'han calculat, en base als costos directes, indirectes i benefici industrial, en els percentatges següents:

Costos directes (CD) Entre d'altres: cost d'adquisició i de manteniment de les llicències, costos derivats de la prestació efectiva del servei (sou del personal, desplaçaments, maquinari dedicat al servei per part del contractista de manera específica) 80%7.405,00 euros

Costos indirectes (CI) Assegurances, impostos, lloguers, pòlisses de responsabilitat, 15%1.388,40 euros



Benefici industrial (BI) 5%..... 462,80 euros

IVA (sobre la suma de CD, CI i BI) 21%.....1.943,90 euros

PBL CD + CI + BI + IVA 7.405,00 euros (CD) + 1.388,40 euros (CI) + 462,80 euros (BI)
= 9.256,20 euros + 1.943,80 euros (IVA)11.200,00 euros

Els costos laborals s'ajusten al "Conveni col·lectiu de treball del sector del comerç del metall de la província de Barcelona", codi número 08000765011993 (BOPB 28-09-2018) en el qual no existeixen diferències retributives que permetin desagregar els costos salarials per gènere, ni possibilitat de fer-ho per desconexament del gènere del personal a adscriure al contracte. En el càlcul d'aquests, s'ha tingut en compte la categoria professional.

6.6. Forma de pagament

El servei es facturarà bianualment. Un 50% al desembre, i un cop lliurat l'informe requerit en el punt 6.3, abans del 10 de desembre, i un 50% al juny, abans de finalitzar el mes.

Metadades del document

Núm. expedient	2021/0007875
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars per a la contractació del servei gooltracking itineraris senyalitzats XPN

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
TCAT P Assumpta Gorriz Ferriz	Signa	28/05/2021 17:24
TCAT P Josep Melero Bellmund	Signa	29/05/2021 18:06
Maria Angeles Palacio Pastor (SIG)	Signa	31/05/2021 10:51

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
52f6edc940791820bea5	https://seuelectronica.diba.cat	

