



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA CREACIÓ D'UN OBSERVATORI PER A L'OBTENCIÓ DE DADES TURÍSTIQUES A AMPOSTA, EN EL MARC DE L'ESTRATÈGIA DE SOSTENIBILITAT TURÍSTICA EN DESTINACIONS, DINS DEL PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA, FINANÇAT PELS FONS NEXT GENERATION EU

1. OBJECTE DEL PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

1.1 Objecte del contracte

L'objecte del present plec és la determinació de les prescripcions tècniques per a la contractació del servei per a la creació, posada en funcionament i manteniment d'un espai dinàmic on es recullin dades de múltiples fonts d'informació a mode d'observatori de dades turístiques.

Aquest contracte està inclòs dins del projecte "**PLAN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DE AMPOSTA**", cofinançat a través dels Fons Next Generation EU, en concret dins del programa de Plans de Sostenibilitat Turística en Destinacions (PSTD), subvencions destinades a la transformació digital i modernització de les administracions de les entitats locals, convocatòria extraordinària 2021, promoguda pel Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme.

Aquests ajuts estan finançats amb recursos provinents del PRTR, Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, en el desenvolupament d'actuacions necessàries per a la consecució dels objectius definits al Component 14, Inversió 1, de l'esmentat PRTR.

Aquesta és l'actuació número 4 Observatori 2.0 per a l'obtenció de dades del turisme a Ampostà del citat PSTD, i s'incardina dins de l'eix 3 – transició digital, amb el qual no s'associa cap etiqueta climàtica ni mediambiental.

Amb aquesta actuació es dona compliment als objectius generals de la Política Palanca 5 "Modernización y digitalización del tejido industrial y de la pyme, recuperación del turismo e impulso a una España nación emprendedora" i, concretament del Component 14 "Plan de modernización y competitividad del sector turístico", inversió 01 "Planes de Sostenibilidad Turística" en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència de la Unió Europea – Next Generation UE.

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO



Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball

1.2 Codis CPV

La codificació del contracte, d'acord amb el Reglament CE 213/2008 de la comissió, de 28 de novembre de 2007, pel qual es modifica el Reglament CE 2195/2002 del Parlament Europeu i el consell pel qual s'aprova el Vocabulari comú dels contractes públics (CPV), i les Directives 2004/17/CE i 2004/18/CE del Parlament Europeu i el Consell sobre els procediments dels contractes públics, pel que fa referència a la revisió dels CPV, són:

- 72000000-5 - Serveis de TI: assessorament, desenvolupament de programari, Internet i suport

1.3 Termini d'execució

La durada del contracte es preveu des del moment de la formalització del contracte, prevista pel març 2024, fins a juliol del 2025, amb una durada estimada d'un (1) any i quatre (4) mesos.

Així i tot, es preveu tenir accés a la plataforma a partir del quart mes des de l'inici del contracte i que la plataforma comenci a contenir dades útils a partir d'aquest mateix quart mes.

2. ABAST DEL CONTRACTE

Aquest contracte parteix de la necessitat de l'Ajuntament d'Ampostà de conèixer les principals xifres turístiques del municipi, per a la major comprensió del fenomen al municipi i per a facilitar la presa de decisions. Així doncs, es pretén que mitjançant aquest procediment s'obtingui resposta i informació d'un seguit de qüestions que hauran de permetre conèixer en profunditat la realitat de la destinació d'Ampostà, a partir de l'aproximació a les dades turístiques des de diferents perspectives.

Aquesta informació haurà de facilitar als agents públics involucrats en el desenvolupament turístic d'Ampostà a prendre decisions, a delimitar uns indicadors per a dur a terme un seguiment i control de les dades, amb la finalitat de dur a terme una gestió més intel·ligent i sostenible de la destinació d'Ampostà.

La presentació d'aquesta informació es farà mitjançant una plataforma web dinàmica, on es reculli tota la informació, essent possible la consulta de la informació en diferents formats i tipus de visualització. Així, la plataforma web ha d'actuar com un instrument que faciliti la detecció de les necessitats turístiques locals que són elementals pel

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO

R Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball



desenvolupament turístic del municipi, a efectes públics i privats, a partir de la recollida de les dades, el seu tractament, l'estudi, l'anàlisi i la seva difusió.

La plataforma que creï l'empresa adjudicatària haurà de garantir la possibilitat de continuar amb el projecte a llarga durada, podent ampliar el servei i les dades que es necessitin d'acord amb les necessitats de l'Ajuntament d'Amposta.

La plataforma ha de contenir informació turística rellevant per al desenvolupament turístic sostenible d'Amposta a partir de les següents aproximacions a l'activitat turística: la oferta i la demanda turística, els allotjaments reglats, turistes i excursionistes, la mobilitat i la reputació en les plataformes en línia.

Pel que fa a les fonts d'informació de les dades, aquestes poden ser múltiples i diverses, si bé s'ha de garantir en tot moment la major qualitat possible dintre dels estàndards mitjans de la obtenció per a cadascuna de les fonts i respectant en tot moment la normativa relativa a la protecció de dades de caràcter personal següent:

- a) Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- b) Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- c) Reial Decret Llei 14/2019, de 31 d'octubre per el que s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions.
- d) Restant normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades personals.

Aquestes fonts d'informació hauran de provenir de fonts de dades a partir de trucades telefòniques i enquestes i de fonts de dades a partir de l'aplicació de les noves tecnologies, d'entre d'altres.

La presentació de tota aquesta informació d'interès turístic i pel desenvolupament del municipi es farà mitjançant una plataforma web amb contingut, que integrarà dins d'un tauler de control (*dashboard*) tota la informació per a la seva consulta de forma interactiva, dinàmica i visual. Aquesta plataforma haurà de tenir una gestió integrada i s'haurà de classificar el seu accés segons la tipologia d'usuari i els accessos i permisos que es donin a cada tipologia d'usuari.

2.1. Detalls tècnics dels treballs a dur a terme

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO



Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball



L'objecte del present contracte és dur a terme la creació, posada en marxa i manteniment d'un observatori de dades turístiques per al municipi d'Ampostà, que monitoritzi i reculli la informació relativa a l'oferta turística, la quantificació de la demanda turística, la caracterització de la demanda, l'establiment de patrons de mobilitat i la reputació en línia de la destinació i dels seus principals recursos turístics.

Així doncs, aquesta informació que s'obtingui haurà d'estar a disposició de l'Ajuntament d'Ampostà a partir d'una plataforma web intel·ligent, en un format de tauler (*dashboard*) que sigui interactiu i que faciliti la interpretació de la informació.

Pel conjunt del projecte, s'haurà de fer servir diferents fonts d'informació a partir de mitjans d'obtenció de dades tradicionals (enquestes, trucades telefòniques...) com dades resultants de l'aplicació de les noves tecnologies (*big data*, internet, GPS...).

La plataforma haurà de contenir la informació desagregada de la manera que permeti conèixer la informació de la forma més detallada possible, oferint les dades de forma diària.

La informació s'actualitzarà de forma constant. Aquesta actualització implicarà una millora en les dades ja presents a la plataforma i una ampliació temporal amb les noves dades que s'hagin obtingut. Així, de forma mensual, l'empresa adjudicatària haurà d'informar a l'ajuntament d'Ampostà quina ha estat la informació que ha estat actualitzada i quina ha estat la informació introduïda de nou.

El present contracte es divideix en dues fases consecutives i interrelacionades.

Fase 1. Creació de la plataforma i obtenció de les dades

A continuació es detalla la informació mínima que cadascun dels apartats ha de contenir:

- Control de l'oferta turística

Per fer un seguiment de l'oferta turística d'Ampostà, l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme un seguiment mensual de l'oferta de places turístiques i de la seva tipologia de les empreses turístiques d'allotjament reglats (àrees d'acollida d'autocaravanes, apartaments turístics, càmpings, hotels, turisme rural, habitatges d'ús turístic, llars compartides).

Així doncs, es vol conèixer el nombre de places que ofereix mensualment cada establiment d'allotjament, la ocupació en percentatge dels diferents tipus d'allotjament i la ocupació d'acord amb la procedència dels visitants.

El control de l'ocupació de les places i unitats d'allotjament dels establiments reglats s'haurà de fer a terme, entre d'altres, a partir d'enquestes, trucades i/o mitjançant l'ús

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball



d'un programari que es connecti amb els principals PMS (*property management system*) i faciliti la informació que es requereix relativa a la ocupació dels establiments. Aquesta última font d'informació és d'especial interès donat que les dades que s'obtinguin per aquesta via tenen una major fiabilitat.

- **Quantificació de la demanda turística**

La quantificació de la demanda s'haurà de fer a partir de les dades de pernoctacions, del nombre d'arribades i de les estades a Amposta categoritzada per mercats (Catalunya, resta d'Espanya i principals mercats turístics del municipi).

L'obtenció d'aquestes dades es durà a terme mitjançant la connexió directa amb l'allotjament turístic, ja sigui a partir d'enquestes, de trucades o mitjançant la connexió amb el PMS de gestió de l'allotjament.

A partir d'aquestes dades es vol obtenir la informació següent:

- Pernoctacions per mercats
- Arribades per mercats
- Estada mitjana per mercats
- Preus de comercialització

- **Caracterització de la demanda turística**

Es tracta de dur a terme una descripció i aproximació el més detallada possible de la demanda turística a Amposta, a partir de la determinació dels perfils de visitants del municipi, tant per turistes, excursionistes com visitants. La determinació d'aquests perfils ha de contenir com a mínim la informació següent:

- Dades sociodemogràfiques: edat, sexe, nivell formatiu, país d'origen, país de residència
- Característiques del viatge: motiu del viatge i tipologia de visitant
- Relació amb la destinació
- Despesa: despesa per tipologia de visitant, despesa mitjana, despesa diària, classificació de la despesa per activitats (restauració, allotjament, museus, turisme actiu...)

L'obtenció d'aquestes dades es durà a terme a partir d'enquestes a peu de carrer, realitzades per un equip professional altament qualificat, si bé es valorarà que l'empresa adjudicatària pugui aportar aquesta informació a partir de fonts d'informació resultants de l'aplicació de les noves tecnologies.

- **Mobilitat turística intra i inter municipal**

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball



Es requereix de dur a terme un estudi de la mobilitat dels visitants a Ampostà (turistes i excursionistes) durant la seva estada al municipi, focalitzant l'atenció en l'anàlisi de determinats patrons de comportament i mobilitat en zones específiques d'estudi i punts d'interès turístic a identificar.

Mitjançant aquestes dades es vol arribar a conèixer amb la concreció més gran possible la distribució del visitants al municipi d'Ampostà, duent a terme una classificació segons l'origen dels visitants, la seva categoria socioeconòmica, els seus patrons de moviment i els fluxos d'entrada i sortida dels visitants en les diferents zones que es concretin.

La informació que es presenti es detallarà segons l'origen dels visitants a partir dels principals mercats de la destinació.

Les dades que s'obtinguin hauran de contenir, almenys, la informació següent:

- o Una anàlisi de l'assistència de visitants a les zones definides en l'àmbit geogràfic aportant, almenys, el volum diari de visitants i la corba d'assistència i la recurrència.
- o Una anàlisi de la durada de l'estada.
- o Anàlisi del flux, número d'arribades i sortides de visitants a les zones d'estudi, oferta de forma desagregada per origen del turista.
- o Anàlisi de les àrees de pernoctació dins de les zones desitjades.
- o Anàlisi dels llocs visitats durant el dia.
- o Anàlisi dels patrons de mobilitat intra i inter municipal.

L'obtenció d'aquestes dades haurà de dur-se a terme de manera que es pugui garantir la millor qualitat de les dades i la seva major representativitat, a partir de l'ús de les noves tecnologies.

- **Reputació en línia**

El seguiment de la reputació en línia de la destinació Ampostà ha de basar-se en la monitorització i anàlisis de l'estat i evolució de la reputació en línia d'Ampostà, mitjançant l'elaboració d'un informe detallat que ha d'incloure, com a mínim:

- Percepció general de la reputació del municipi, com també dels llocs d'interès.
- Creació d'un índex de satisfacció de l'usuari.
- Rastreig de temes, opinions i suggeriments que proporcionin recolzament per generar innovació.

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball



- Opinions i satisfacció dels turistes sobre el municipi com dels llocs emblemàtics.
- Conèixer la quantitat i qualitat de les publicacions que mencionen o parlen de la marca Amposta en diferents plataformes digitals.
- Entendre la conversació segons les categories més destacades, idioma de la publicació, origen de l'usuari o la temporalitat.
- Crear propostes de millora comunicativa per arribar al públic objectiu i l'audiència de la marca turística.
- Creació d'un KPI per quantificar la qualitat que té la marca de forma online.
- Avaluació i proposta de millora.

L'obtenció de les dades relatives a aquest conjunt d'informació ha de dur-se a terme a partir de la informació que hi ha als principals portals de cerca d'informació i de les principals xarxes socials i del seu processament i estudi a partir d'eines tecnològiques d'alt nivell.

Requisits de la plataforma web

La plataforma web que l'empresa adjudicatària ofereixi com a solució ha de complir amb els requisits següents:

- És necessari que per accedir a la plataforma es requereixi d'un usuari i contrasenya.
- La plataforma ha de contenir un sistema de rols i permisos pels diferents tipus d'usuari.
- La plataforma ha de ser visual, clara, intuïtiva i accessible, fent que el seu ús sigui apte per a qualsevol tècnic de l'ajuntament d'Amposta.
- La plataforma ha de tenir un sistema de càrrega àgil, ha de ser dinàmica i ha de permetre a l'usuari seleccionar diferents variables relacionades, creant gràfics per mostrar les dades que s'han relacionat.
- La plataforma ha de contenir les dades en un format que es pugui exportar fora de la plataforma en, com a mínim, els formats següents: .csv, .xlsx, .xml, .docx, .doc, .pdf, .jpg, .png.
- La plataforma ha d'oferir la possibilitat a l'ajuntament d'Amposta d'introduir dades i informació a la plataforma per a la seva consulta i interpretació. El format de pujada d'aquestes dades a la plataforma serà pactat entre l'empresa adjudicatària i l'ajuntament d'Amposta. A partir dels documents que es penguin a la plataforma, es podrà consultar la informació en format de gràfica interactiva. Així, aquestes dades quedaran completament integrades a la plataforma. La integració d'aquestes noves fonts d'informació a la plataforma podrà tenir lloc

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball



en funció de les necessitats de l'Ajuntament d'Amposta i poden donar-se en qualsevol moment de la relació contractual.

- L'empresa adjudicatària ha de garantir l'accés a la plataforma a l'Ajuntament d'Amposta per consultar les dades per almenys els propers 10 anys a partir del moment de la formalització del contracte.

Aquesta primera fase es preveu que s'iniciï amb la formalització del contracte. La finalització de la fase inicial és preveu per al juliol del 2024.

Fase 2. Manteniment, adaptació fonts d'informació i actualització de les dades

En relació amb la fase 2, aquesta consisteix en dur a terme l'actualització de la informació que s'ha determinat a la fase 1, l'adaptació de la plataforma que sigui pertinent d'acord amb les necessitats de l'Ajuntament d'Amposta i l'actualització de la integració de dades segons les noves fonts que pugui aportar l'Ajuntament d'Amposta. Així doncs, les dades que s'obtinguin en aquesta fase de manteniment hauran de ser actualitzades a la plataforma i hauran de complir amb els mateixos criteris de qualitat que s'estableixen per a la fase 1.

Aquesta segona fase tindrà una durada de 1 any, iniciant-se al juliol del 2024 i finalitzant al juliol del 2025.

A l'inici de la fase 2 s'haurà de dur a terme una reunió de control, proposta de modificacions i canvi en les dades que es proporcionen entre els responsables de l'ajuntament d'Amposta i els responsables del contracte de l'empresa adjudicatària.

El servei que l'empresa adjudicatària ofereixi durant la fase de manteniment ha de ser de la mateixa qualitat que el servei prestat en la fase inicial.

En aquest mateix sentit, aquesta fase de manteniment és la que és susceptible de ser prorrogada. En el supòsit on tingués lloc la pròrroga, el servei que s'ofereixi serà també de la mateixa qualitat i contemplarà les mateixes tasques que les descrites en aquest apartat i l'anterior.

D'aquesta manera es preveu, com a mínim, una reunió de control entre els responsables del contracte de l'ajuntament d'Amposta i els responsables del contracte de l'empresa adjudicatària per cada possible any de pròrroga que hi hagi.

2.3. Formació i material didàctic

L'empresa adjudicatària ha de dur a terme unes sessions de formació consensuant dates, horaris i tipus de formació (presencial i/o en línia; en cas de ser en línia cal que

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO
SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

R Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball



s'enregistri per a una posterior visualització si cal) als tècnics de l'Ajuntament d'Ampostà, on es treballin com a mínim els següents aspectes:

- Presentació i guia d'ús de la plataforma web de visualització de dades.
- Tipus de dades que es poden trobar a la plataforma i com treure'n el màxim profit.
- Eines, recursos i mètodes d'interpretació de les dades
- Maximitzar el benefici a les dades de les que es disposa
- Com analitzar les dades: com fer taules, diagrames i comparatives
- Com fer informes sobre les dades als responsables
- Altres proposats per l'empresa adjudicatària després de consensuar-los amb els tècnics/responsables de l'Ajuntament d'Ampostà.

L'empresa adjudicatària també haurà de facilitar un conjunt de material formatiu pedagògic, el contingut mínim del qual haurà de ser el següent:

- Instruccions d'ús de la plataforma web.
- Creació i edició de gràfics a partir de la informació que conté la plataforma.
- Com interpretar les dades de la manera que se'n pugui treure el benefici més gran.

3. Especificitats del PRTR

3.1. Identitat corporativa

S'haurà de tenir en compte la identitat corporativa de la subvenció, seguint les indicacions del Ministeri, incorporant a la totalitat dels documents els logos que corresponguin, així com la menció al finançament, al peu de pàgina del document resultant:

Finançat per



Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència - Finançat per la Unió Europea – Next Generation EU

Finançat per



3.2. Compliment del principi de no causar perjudici ambiental (DNSH)

Components del PRTR al que pertany l'activitat	Component 14 del PRTR "Pla modernització i competitivitat de sector turístic".
Mesura (Reforma o Inversió)	Inversió 1 "Transformació del model turístic cap a la sostenibilitat".
Tipologia d'activitat/Títol del projecte	"Plan de sostenibilidad turística de Ampostà", de l'Ajuntament d'Ampostà
Etiquetat climàtic i mediambiental assignat a la mesura	No aplica
Percentatge de contribució a objectius climàtics (%)	No aplica
Percentatge de contribució a objectius mediambientals (%)	No aplica

El plec de prescripcions tècniques compleix amb les obligacions en matèria mediambiental, així com les obligacions assumides en matèria d'etiquetatge verd.

El plec de prescripcions tècniques compleix amb el principi de «no causar un perjudici significatiu al medi ambient» (principi *do no significant harm* - DNSH) als sis objectius mediambientals en el sentit de l'article 17 del reglament (UE) 2020/852 i, en el seu cas, l'etiquetatge climàtic i digital, d'acord amb el que es preveu en el Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, aprovat per Consell de Ministres el 27 d'abril de 2021 i pel Reglament (UE) núm. 2021/241 del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de febrer de 2021, pel qual s'estableix el Mecanisme de Recuperació i Resiliència, així com amb el requerit en la Decisió d'Execució del Consell relativa a l'aprovació de l'avaluació del pla de recuperació i resiliència d'Espanya.

a) Les activitats que es desenvolupen no ocasionen un perjudici significatiu als següents

objectius mediambientals, segons l'article 17 del Reglament (UE) 2020/852 relatiu a l'establiment d'un marc per facilitar les inversions sostenibles mitjançant la implantació d'un sistema de classificació (o taxonomia) de les activitats econòmiques mediambientals sostenibles:

- Mitigació del canvi climàtic.
- Adaptació al canvi climàtic.
- Ús sostenible i protecció dels recursos hídrics i marins.

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball



- Economia circular, inclosos la prevenció i el reciclatge de residus.
- Prevenció i control de la contaminació a l'atmosfera, l'aigua o el sòl.
- Protecció i restauració de la biodiversitat i els ecosistemes.

b) Les activitats s'adeqüen, si escau, a les característiques fixades per a la mesura i sub mesura del component i reflectides en el Pla de recuperació, transformació i resiliència.

c) Les activitats que es desenvolupen en el projecte compliran amb la normativa mediambiental vigent que sigui aplicable.

d) Les activitats que es desenvolupen no estan excloses per al finançament pel Pla de recuperació, transformació i resiliència d'acord amb la Guia tècnica sobre l'aplicació del principi "no causar un perjudici significatiu" en virtut del Reglament relatiu al Mecanisme de Recuperació i Resiliència (2021/C 58/01), a la Proposta de Decisió d'execució del Consell relativa a l'aprovació de l'avaluació del pla de recuperació i resiliència d'Espanya i al seu annex.

e) Les activitats que es desenvolupin no causaran efectes directes sobre el medi ambient, ni efectes indirectes primaris en tot el seu cicle de vida, entenent com a tals els que es puguin materialitzar una vegada realitzada l'activitat.

El compliment del DNSH inclou també el compliment de les condicions específiques previstes al Component 14, i a la Inversió 1 en què s'emmarquen aquests projectes, tant pel que fa al principi DNSH, com a l'etiquetatge climàtic i digital, i especialment les recollides a l'annex de la Proposta de Decisió d'Execució del Consell i als apartats 3, 6 i 8 del document del Component del Pla.

3.3. Obligacions de l'adjudicatària

Serà obligació de l'empresa adjudicatària el correcte compliment dels principis de gestió específics del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR) definits en l'article 2 de l'Ordre HFP/1030/2021, de 29 de setembre:

- Reforç de mecanismes per la prevenció, detecció i correcció dels fraus, corrupció i conflictes d'interès, mitjançant la signatura de la corresponent declaració d'absència de conflicte d'interès (DACI), així com el compliment i aplicació del Pla Antifrau.

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO



SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO



Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball



- Declaració responsable sobre el compliment del principi de no causar perjudici significatiu als sis objectius mediambientals en el sentit de l'article 17 del Reglament (UE) 2020/852 (Do no significant harm – DNS H).
- Identificació del perceptor final dels fons, ja sigui com a beneficiaris de les ajudes o adjudicatari d'un contracte o subcontracte. Es a dir l'obligació d'informar de les dades d'identificació del contractista o subcontractista, que són:
 - o NIF del contractista o subcontractista
 - o Nom de la persona física o raó social de la persona jurídica.
 - o Domicili fiscal de la persona física o jurídica.
 - o Declaració de cessió i tractament de dades en relació amb l'execució d'actuacions del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR), indicat com annex 4 al PCAP.
 - o Declaració de compromís amb relació amb l'execució d'actuacions del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR), indicat com annex 5 al PCAP.
 - o Les empreses contractistes han d'acreditar la inscripció al Cens d'empresaris, professionals i retenidors de l'Agència Estatal de l'Administració Tributària o al cens equivalent de l'Administració Tributària Foral, que ha de reflectir l'activitat efectivament desenvolupada en la data de participació en el procediment de licitació.
 - o Declaració responsable sobre el compliment del principi de no causar perjudici significatiu als sis objectius mediambientals en el sentit de l'article 17 del Reglament (UE) 2020/852, indicat com annex 3 al PCAP.
 - o L'emplenament i la presentació de la Declaració d'Absència de Conflicte d'Interessos (DACI), indicat com annex 2 al PCAP.

D'acord amb l'establert en l'article 202 de la LCSP s'estableix que les condicions especials de contractació hauran de complir amb la instrucció de 23 de desembre de la Junta Consultiva de contractació pública de l'Estat sobre aspectes a incorporar en els expedients i en els plecs rectors dels contractes que es vagin a finançar amb fons

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball

procedents del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència i, així com les Ordres HFP/1030/2021 i HFP/1031/2021, ambdues de data de 29 de setembre i tota la normativa relacionada.

4. PRESSUPOST

El pressupost total de licitació del contracte és d'un total de SEIXANTA-SIS MIL VUITANTA EUROS (66.080,00€), més TRETZE MIL VUIT-CENTS SETANTA-SIS EUROS AMB VUITANTA CÈNTIMS (13.876,80€) en concepte d'IVA, la qual cosa suposa una despesa màxima de SETANTA-NOU MIL NOU-CENTS CINQUANTA-SIS EUROS AMB VUITANTA CÈNTIMS (79.956,80€).

El pressupost base de licitació, per a tota la durada del contracte, es desglossa d'acord amb els costos directes i indirectes següents:

Pressupost total	Import del contracte
Costos directes:	
Fase 1 - Creació plataforma i obtenció dades	52.250,00 €
Fase 2 - Manteniment i actualització	6.750,00 €
Total costos directes	59.000,00 €
Costos indirectes:	
Despeses generals (6%)	3.540,00 €
Benefici industrial (6%)	3.540,00 €
Pressupost base	66.080,00 €
IVA	13.876,80 €
Total costos indirectes	20.956,80 €
PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ	79.956,80 €

L'oferta que presentin els licitadors no podrà excedir la quantia indicada, entenent-se que en l'oferta estan incloses totes les despeses, i impostos que hagi d'assumir el licitador per tal de dur a terme el servei objecte del contracte, entre ells l'IVA i altres imports, els transports, despeses de personal, material, el manteniment i allotjament, etc.

El pressupost ha estat elaborat a partir del càlcul d'hora de treball estimat pel preu d'hora del perfil professional.

En qualsevol cas, per a l'estimació dels costos de personal s'han tingut en compte els mínims establerts en funció del següent conveni col·lectiu:

- Conveni col·lectiu d'empreses de consultoria i estudis de mercat i de la opinió pública (núm. de conveni 99001355011983).

Finançat per

Pel que fa a la fase 2, que tal i com s'ha dit és susceptible a ser prorrogada, el cost per cada possible pròrroga anual és d'un total de NOU MIL CENT QUARANTA-SET EUROS AMB SEIXANTA CÈNTIMS (9.147,60€) i, per tant, el preu que s'estableix per a cada una de les possibles pròrroques es desglossa de la manera següent:

Pressupost Fase 2	Cost per hora	Hores	Import del contracte
Costos directes:			
Despeses de personal			
Tasques tècniques manteniment	50,00 €	75	3.750,00 €
Dades			3.000,00 €
Total costos directes			6.750,00 €
Costos indirectes:			
Despeses generals (6%)			405,00 €
Benefici industrial (6%)			405,00 €
Pressupost base			7.560,00 €
IVA			1.587,60 €
Total costos indirectes			2.397,60 €
PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ			9.147,60 €

En qualsevol cas es determinarà si es prorroga el servei o no de manera anual.

La pròrroga, tal com preveuen els presents plecs i d'acord amb les previsions de l'article 29.2 LCSP, s'acordarà per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a la contractista, amb un preavís mínim de dos (2) mesos d'anticipació a la data de finalització del contracte.

5. DURADA DEL CONTRACTE

El present contracte tindrà una durada d'UN (1) ANY i QUATRE (4) MESOS, a comptar des de la data de signatura del contracte, que es preveu que al març 2024.

6. SERVEIS D'ÚS

6.1. Allotjament de les dades

El programari i la base de dades necessàries s'han d'allotjar en servidors propietat de l'empresa adjudicatària o subcontractats per ella. El servei d'allotjament ha de

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



SECRETARIA DE ESTADO
DE TURISMO



Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball

contemplar tant el maquinari com el programari necessari per a dur a terme un correcte desenvolupament del servei.

L'empresa adjudicatària haurà d'encarregar-se de la gestió i administració d'aquest servidor, incloent la configuració, actualització i tots els aspectes relatius a la seguretat.

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar una còpia de seguretat de les dades emmagatzemades amb una periodicitat setmanal.

Aquests servidors han d'estar allotjats a Espanya o en un estat membre de la Unió Europea.

6.2. Disponibilitat

En cas de necessitat d'interrupció del servei, s'haurà de justificar i comunicar als responsables de l'Ajuntament d'Ampostà amb una antelació mínima de dos dies laborables.

6.3. Latència mitjana de resposta

Pel fet de tractar-se d'un servei allotjat en servidors externs, es fixa la latència mitjana de resposta en 1500 mil·lisegons (1,5 segons), considerada com el nombre de mil·lisegons que la plataforma web triga en respondre de mitjana després de cada clic de l'usuari, canvi de pàgina dins l'aplicació web o actualització de la mateixa en processos interactius.

6.4. Assistència tècnica

L'empresa adjudicatària oferirà assistència tècnica de forma remota per mitjà de correu electrònic o telèfon, per atendre les consultes o incidències que es puguin produir.

7. SERVEIS DE MANTENIMENT

El servei de manteniment consisteix en la resolució d'incidències i correcció d'errors detectats per l'Ajuntament d'Ampostà i la mateixa empresa adjudicatària, i en la resolució de consultes sobre el funcionament de la plataforma web per part de l'Ajuntament d'Ampostà.

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO
SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO

R Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball



Aquest manteniment també inclou les actualitzacions i els aspectes relatius a la seguretat. La plataforma web s'actualitzarà a la darrera versió quan aquesta hagi estat provada i s'hagi comprovat el seu correcte funcionament.

El servei de manteniment haurà d'incloure com a mínim el manteniment adaptatiu, el manteniment correctiu i el manteniment preventiu.

7.1. Suport i canals de comunicació

L'empresa adjudicatària ha de posar a disposició de l'Ajuntament d'Amposta diferents canals de comunicació, essent els mínims un correu electrònic i número de telèfon per consultes i incidències crítiques i urgents.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un apartat *backoffice* de l'aplicació on es puguin registrar, consultar i fer un seguiment de les incidències, a la qual l'ajuntament d'Amposta hi haurà de tenir accés, mitjançant els principals navegadors: *Mozilla Firefox, Google Chrome, internet explorer*, com a mínim.

7.2. Horari

L'horari d'atenció per consultes i resolució de dubtes ha de ser, com a mínim, de dilluns a divendres de 8:00 a 17:00 hores.

7.3. Incidències

Es considerarà com a incidència qualsevol situació que impedeixi el normal funcionament de la plataforma web i que sigui imputable a aquesta. També tindrà la consideració d'incidència qualsevol consulta de suport sobre el funcionament del programari.

Les incidències es classificaran segons el seu impacte de la manera següent:

- Crítica: es considerarà com a una incidència crítica quan el sistema o alguna de les seves funcionalitats bàsiques no funcionin.
- Greu: serà considerada com a incidència greu aquella que tingui relació amb el sistema o alguna de les seves funcionalitats oferint un servei anòmal, però que no impedeixi el seu complet funcionament.
- Normal: es considerarà com a incidència normal qualsevol consulta sobre l'ús de la plataforma o alguna de les seves funcionalitats.

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball

7.4. Nivell de servei

El nivell de servei es determinarà a partir dels següents tres paràmetres:

- Temps de resposta: temps transcorregut des que es comunica la incidència fins que una persona tècnica de l'empresa adjudicatària es posa en contacte amb el responsable de l'Ajuntament d'Amposta.
- Temps de diagnòstic: temps transcorregut des que es comunica la incidència fins que la persona tècnica de l'empresa adjudicatària fa un diagnòstic del problema i proposa una solució.
- Temps de resolució: temps transcorregut des que es comunica la incidència fins que aquesta es considera resolta per l'Ajuntament d'Amposta.

Els temps màxims de servei corresponents a la classificació i temps indicats anteriorment han de ser els següents:

Tipus d'incidència	Temps màxim de resposta	Temps màxim de diagnòstic	Temps màxim de resolució
Crítica	3 hora	8 hores	12 hores
Greu	4 hores	10 hores	16 hores
Normal	5 hores	16 hores	48 hores

7.5.Registre de les incidències

Totes les incidències hauran de poder ser registrades i recollides en una plataforma a la que tingui accés l'Ajuntament d'Amposta, on es puguin donar d'alta incidències, veure les modificacions de les incidències i consultar l'històric. Aquest registre haurà de permetre poder exportar les dades pel seu tractament fora de la plataforma en un format obert csv o similar.

8. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària es compromet a portar a terme la prestació del contracte amb la deguda diligència, amb l'estricta subjecció a les característiques establertes al contracte i dins dels terminis assenyalats, assumint, formalment, entre d'altres, les obligacions següents:

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO

R Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
**Departament d'Empresa
i Treball**



- a. Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per a portar a terme, amb la deguda eficàcia, l'objecte del contracte, de conformitat amb els PCAP i els presents plecs.
- b. Estar al corrent de totes les obligacions legals, laborals i fiscals.
- c. Tenir contractades i mantenir vigents les pòlisses d'assegurança per responsabilitat civil.

9. ALTRES OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

Seràn obligacions del contractista:

a) Pla de seguretat i prevenció de riscos laborals

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària assegurar-se que totes les activitats o feines desenvolupades per a l'execució del contracte s'ajustin a les obligacions establertes a les reglamentacions i disposicions legals, així com a la normativa vigent en matèria de Prevenció, Higiene i Seguretat en el Treball. En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de disposar d'un Pla de Prevenció de Riscos Laborals.

El personal del contractista disposarà dels medis i equips de protecció individual (EPI's) en cas de requerir-se.

b) Obligacions respecte del personal

L'empresa adjudicatària estarà obligada al compliment de tota la normativa en matèria laboral, de Seguretat Social i Convenis col·lectius sectorials vigents d'aplicació.

L'ens contractant és aliè a qualsevol vincle o dependència laboral, estatutària o de qualsevol mena amb l'esmentat personal, quedant en conseqüència l'ens contractant exempta de qualsevol responsabilitat que es pugui derivar al respecte.

Seràn d'exclusiva responsabilitat de l'adjudicatari les conseqüències que poguessin derivar-se de l'incompliment d'aquesta obligació, pel personal al seu càrrec.

A nivell general, el personal de l'entitat adjudicatària ha de ser suficient en tot moment, i adequat d'acord amb els requisits establerts en el present plec, per a garantir la prestació del servei durant tota la durada del contracte. En cas de baixes del personal, caldrà preveure les substitucions necessàries, les quals seràn comunicades a l'ens contractant a l'efecte de preservar la continuïtat en la prestació del servei i el compliment dels expressats requisits.

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO



Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball

c) Responsabilitat sobre els béns materials

Serà obligació de l'empresa adjudicatària vetllar pel bon ús i estat de conservació de tots els béns materials de l'ens contractant.

L'empresa adjudicatària respondrà davant la sostracció de mobiliari, material, valors o efectes, quant quedi suficientment provat que ha estat realitzat pel seu personal.

10. DESIGNACIÓ D'UN INTERLOCUTOR

L'Ajuntament d'Ampostà designarà una persona responsable de coordinar amb l'empresa adjudicatària la prestació del servei.

D'igual manera, l'empresa adjudicatària haurà de designar un interlocutor per tractar qualsevol aspecte relatiu a la relació contractual.

Ampostà, a data de la signatura electrònica

Eva Bernad Claramunt

Tècnica de Turisme

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



R Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Treball