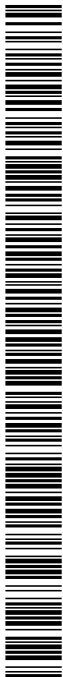


DOCUMENT Altres	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ I CONTRACTACIÓ	EXPEDIENT X2023000718
Codi Segur de Verificació: 7f7eb7db-578d-4a71-9520-64d27f9e258e Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2024_5092240 Data d'impressió: 28/03/2024 08:23:01 Pàgina 1 de 23		
SIGNATURES 1.- Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (Tècnica d'UPDEA), 22/03/2024 09:05 2.- Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (Cap del Servei d'UPDEA), 22/03/2024 18:49		



**Parc de
Collserola**
**Consorci del Parc Natural
de la Serra de Collserola**
Crta. de l'Església 92. 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

Exp. X2023000718

**PLEC DE CLAUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DE LA SUBSCRIPCIÓ A UN PROGRAMARI INTEGRAL
PER A LA GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS I ACTIVITATS D'EDUCACIÓ
AMBIENTAL DEL CONSORCI DEL PARC NATURAL DE LA SERRA DE
COLLSEROLA**



Parc de Collserola
Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Crta. de l'Església 92. 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

Índex

1	ANTECEDENTS: JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE CONTRACTAR	3
2	DEFINICIÓ DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE	4
3	DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA REQUERIT.....	5
3.1	Definició de la solució/sistema requerit.....	5
3.2	Requisits funcionals	6
3.2.1	Gestió d'equipaments (entitats)	7
3.2.2	Gestió de centres	8
3.2.3	Gestió d'usuaris i clients	8
3.3	Requisits tècnics	9
3.3.1	Arquitectura del programari/aplicació	9
3.3.2	Requisits d'explotació i sistemes	10
3.3.3	Requisits d'interoperabilitat i integracions.....	10
3.3.4	Seguretat.....	10
3.3.4.1	Còpies de seguretat	10
3.3.4.2	Seguretat de la informació	10
3.3.4.3	Seguretat i confidencialitat	11
3.3.4.4	Observació de la legalitat vigent	11
ANNEX 1: ELEMENTS VINCULATS A CADA EQUIPAMENT I LES FUNCIONALITATS MÍNIMES REQUERIDES		13



1 ANTECEDENTS: JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE CONTRACTAR

El Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola desenvolupa des de fa més de 35 anys el projecte d'educació ambiental des d'on s'ofereixen diferents propostes d'activitats per a diferents públics i es posa a l'abast de la ciutadania diferents equipaments d'acollida i atenció al visitant on l'usuari pot realitzar activitats de descoberta i alhora rebre atenció personalitzada, adquirir publicacions i materials de difusió del Parc Natural de la Serra de Collserola.

La gestió de les activitats, així com dels equipaments on es desenvolupen, necessita d'eines informàtiques que permetin un seguiment acurat i un control de:

- les reserves d'activitats educatives i divulgatives realitzades i executades
- les reserves de sales i espais expositius
- de les visites i de l'ocupació dels equipaments
- de les vendes realitzades
- dels pagaments de les activitats i publicacions que tenen associat un preu públic
- de l'estoc dels productes (gratuïts i a la venda)
- de les dades bàsiques dels usuaris i centres necessàries per a la tramitació de les reserves
- del seguiment de les reserves d'activitats educatives (confirmacions, descomptes, pagaments, facturacions, convocatòries de reunions prèvies, enviaments d'informació, avaluacions...)
- del seguiment de les reserves d'activitats divulgatives per al públic en general (confirmacions, descomptes, pagaments, facturacions, avaluacions...)

A més actualment cal permetre que algunes de les accions descrites anteriorment es puguin desenvolupar mitjançant aplicatiu web i que siguin els propis usuaris de les activitats que les desenvolupin.

Concretament, pel que fa als equipaments, el Consorci gestiona de forma directa **dos centres d'atenció al públic (entitats)** que inclouen quatre equipaments:

- **Centre d'Informació del Parc Natural de la Serra de Collserola** (<https://parcnaturalcollserola.cat/centre-dinformacio-del-parc/>) des d'on també es coordina l'Espai d'interpretació del Pantà de Vallvidrera (<https://parcnaturalcollserola.cat/espai-dinterpretacio-del-panta-de-vallvidrera/>) així com els punts d'informadors itinerants.
- **La masia de Can Coll**, on trobem el Centre d'Educació Ambiental del Parc (<https://parcnaturalcollserola.cat/can-coll-centre-deducacio-ambiental/>) i el Centre de Documentació i Recursos Educatius (<https://parcnaturalcollserola.cat/centre-de-documentacio-i-recursos-educatius/>).

Pel que fa als programes d'activitats educatives, actualment el Consorci realitza les següents propostes per tal d'arribar als diferents públics destinataris:

- **El Curs al Parc:** <https://parcnaturalcollserola.cat/el-curs-al-parc-23-24/> amb un total de 200 reserves anuals de mitjana (grups/classe) al Centre d'Informació i 400 al Centre d'Educació Ambiental Can Coll amb uns 250 centres educatius participants.
- **El Curs al Parc a l'estiu** (actualment no actiu)
- **Agenda d'activitats:** <https://parcnaturalcollserola.cat/agenda/> Amb la programació de 60 activitats anuals on s'inscriuen 6000 persones a l'any.
- **Préstec de recursos i materials educatius** <https://parcnaturalcollserola.cat/centre-de-documentacio-i-recursos-educatius/> amb diferents recursos educatius disponibles, entre els quals, 10 exposicions.
- **Programes de foment de la participació i suport al voluntariat:** <https://parcnaturalcollserola.cat/participacio> amb 200 jornades anuals de voluntariat al Parc i 60 entitats participants.



Parc de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Ctra. de l'Església 92, 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

Més informació sobre el desenvolupament d'aquestes propostes a:

<https://parcnaturalcollserola.cat/memories/>

Actualment, es disposen de **diferents bases de dades de gestió que cal optimitzar i agrupar en un sol producte** que ofereixi totes les funcionalitats necessàries i que alhora faciliti la gestió dels equipaments i dels procediments administratius vinculats a la gestió d'aquests programes.

La modernització de les administracions comporta oferir eines tecnològiques eficients per facilitar la tramitació i consulta de la informació i també fer que aquestes dades siguin interoperables. Tot aquest seguiment i control ha de poder-se realitzar des de diferents equipaments i de forma remota i diferenciant tipologies d'usuaris: centres amb grups escolars o persones a títol individual amb diferents perfils, etc.

El desenvolupament d'una eina informàtica/programari de gestió requereix d'un alt nivell de coneixements tècnics informàtics. Atès que el Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (en endavant CPNSC) no disposa de personal tècnic per desenvolupar-la amb mitjans propis i, alhora, existeixen al mercat programaris disponibles a tal efecte, **es proposa l'adquisició, en forma d'un servei de subscripció mensual, d'un programari/aplicació informàtica integral per a la gestió dels equipaments d'atenció al públic i activitats d'educació ambiental del Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola.**

2 DEFINICIÓ DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

La contractació, promoguda pel Servei d'Ús Públic, Divulgació i Educació Ambiental, consisteix en la adquisició, en forma d'un servei de subscripció mensual, d'un programari/aplicació informàtica integral per a la gestió dels equipaments d'atenció al públic i activitats d'educació ambiental del Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola.

Concretament, l'objecte del present contracte és la contractació del servei d'un sistema tecnològic integral de reserves, cobraments i facturació de les activitats, venda de productes, gestió d'estocs, seguiment de l'ocupació i gestió dels espais dels centres d'atenció al públic i d'informació i d'educació ambiental del Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola. Inclou la **contractació d'una subscripció a un programa en format cloud** i el **servei de suport i de manteniment** de la solució durant el període posterior a la seva posada en funcionament.

No es contempla l'operació del servei ni cap tipus de comissió o remuneració per les vendes efectuades amb el programari per part de l'empresa adjudicatària.

Els encàrrecs específics del contracte comprenen:

- Subministrament, en règim de subscripció mensual, d'un sistema / programari tecnològic integral de gestió de les activitats i espais, gestió de visitants i usuaris, gestió de persones educadores, gestió de vendes i descomptes, control de cobraments i factures, gestió d'informes i analítica de dades i suport.
- Suport en la parametrització del programari/aplicació per tal que s'adapti als requeriments dels equipaments a partir de les bases de dades existents.
- La funcionalitat de venda online de les activitats que es desenvolupen als centres (tant les que realitzen grups com les que realitzen persones a títol individual)
- La integració del sistema amb les passarel·les de pagament per Internet amb les quals s'operi
- La formació necessària per a utilitzar l'aplicació.
- La gestió de la qualitat del servei.
- El compliment de la legislació en matèria de protecció de dades personals emmagatzemades a l'aplicació
- El servei d'actualització i suport de l'aplicació, que inclou tots els serveis que es determinen en aquest plec tècnic com a necessaris per a mantenir-lo actualitzat d'acord amb les necessitats del usuaris i per a rebre el suport tècnic imprescindible per a resoldre urgències, incidències o aclariments que sorgeixin.



Parc de Collserola
Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Ctra. de l'Església 92, 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

3 DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA REQUERIT

3.1 Definició de la solució/sistema requerit

La solució/sistema que s'ofereixi, és a dir el programari o aplicació informàtica, ha d'integrar la reserva anticipada d'activitats (educatives i divulgatives) que ofereix el Consorci per internet així com la reserva, validació i venda presencial als equipaments gestionats pel Consorci del Parc (Can Coll i Centre d'Informació del Parc) tant d'activitats com d'articles; les utilitats de gestió de bases de dades de clients (usuaris a títol individual de les activitats, centres educatius i entitats, etc.); el control de cobraments i factures associades a les reserves i vendes i el control d'accés i la gestió d'informes segons les especificacions tècniques definides en aquest plec.

La solució esmentada haurà de ser un programari existent (disponible ja al mercat i que només sigui necessari parametritzar) i específic per a centres d'informació, d'educació ambiental, museus, centres patrimonials o artístics.

No es contempla l'operació del servei ni cap tipus de comissió o remuneració per les vendes efectuades amb el programari per part de l'empresa adjudicatària.

La solució proposada ha de permetre la gestió amb el detall i requisits funcionals establerts a l'apartat 3 d'aquest Plec de Clàusules Tècniques Particulars.

El sistema de gestió ha de possibilitar la gestió àgil, eficient i sistemàtica de tots els processos associats a la gestió de les reserves i els seus processos vinculats i, en concret:

- **La gestió i cobrament de les reserves i vendes que es realitzen als equipaments del Parc:**
 - o Activitats educatives i divulgatives, tant per a grups com per a persones a títol individual, que es realitzen en els següents programes:
 - El Curs al Parc
 - El Curs al Parc a l'estiu
 - Agenda d'activitats al Parc
 - Activitats de foment de la participació i suport al voluntariat
 - Així com qualsevol altra activitat que s'ofereixi als visitants del Parc Natural de Collserola
 - o Llistes d'espera a aquestes activitats
 - o Venda de materials i publicacions del Parc
 - o Enquestes d'avaluació i /o de satisfacció d'usuaris/àries dels equipaments del Parc
- **La gestió les persones vinculades als equipaments:**
 - o Persones administradores del programari
 - o Persones educadores que gestionen les activitats i que fan atenció als visitants
 - o Persones i centres usuaris
- **La gestió dels espais, serveis i recursos dels equipaments** incloent els procediments de cessió i lloguer d'aquests.
- **La gestió de les reserves a les activitats** educatives i divulgatives, tant per a grups com per a persones a títol individual, **en format offline i online** a través d'un portal web específic.
- **La gestió i explotació d'indicadors econòmics i d'activitats** així com d'informes personalitzats.
- **L'explotació i seguiment** de les dades d'ingressos associats a les reserves i vendes.
- La **integració amb diferents programaris** que es fan servir en l'entorn del Consorci del Parc
- La **integració amb diferents maquinaris** que es fan servir en l'entorn del Consorci del Parc

L'aplicació ha de permetre una gestió independent per a cada equipament de manera que, a nivell lògic, la gestió de persones usuàries, calendari d'activitats, atribució d'educadors i ocupació d'espais i la resta d'àmbits objecte del contracte es pugui fer de forma segregada.

Així doncs, **pel que fa a la gestió de cadascun dels** equipaments l'aplicació haurà de:



Parc de Collserola

Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Ctra. de l'Església 92, 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

- **Permetre portar a terme la gestió de l'equipament** (reserves d'activitats, persones usuàries, inscripcions a activitats, espais, persones usuàries).
- **Permetre realitzar les inscripcions/reserves a la ciutadania a través d'un portal web.**

Pel que fa a la explotació transversal de la informació dels diferents equipaments, l'aplicació haurà de:

- Proveir un entorn unificat des del qual explotar la informació dels indicadors i la informació vinculada als ingressos econòmics per part del personal del Consorci, tant per cada equipament com de forma conjunta per obtenir una visió global unificada.

3.2 Requisits funcionals

En aquest punt, agrupats per grans activitats funcionals es detallem els requisits mínims que ha de cobrir la solució de programari/aplicació informàtica, més enllà de les altres funcionalitats que tingui previst el programa:

- **Gestió d'equipaments**, en el cas del Consorci, i donades les característiques diferencials a nivell d'horaris i activitats programades, caldrà **configurar dos equipaments (entitats)**: un que centralitzarà les activitats del Centre d'Informació del Parc Natural i aquelles que es desenvolupen en altres espais del Parc; i un que centralitzarà les reserves del centre d'Educació Ambiental Can Coll i del Centre de Documentació i Recursos Educatius. Per poder gestionar cada equipament, calen les següent funcionalitats específiques per a cada equipament:
 - Gestió de persones educadores (personal que s'encarrega de l'execució de les activitats)
 - Gestió d'agenda de l'equipament (horaris d'obertura i tancament, dies, activitats programades segons dies...)
 - Gestió d'espais (espais disponibles per a la cessió)
 - Gestió d'activitats (tant educatives i pensades per a grups, com divulgatives, pensades per a persones a títol individuals. També s'inclou com activitat la visita lliure a l'equipament i que permetrà saber l'ocupació total del centre)
 - Gestió de reserves per a grups *off-line*
 - Gestió de reserves per a grups *on-line*
 - Gestió d'inscripcions per persones
 - Gestió i venda d'articles
 - Gestió de promocions

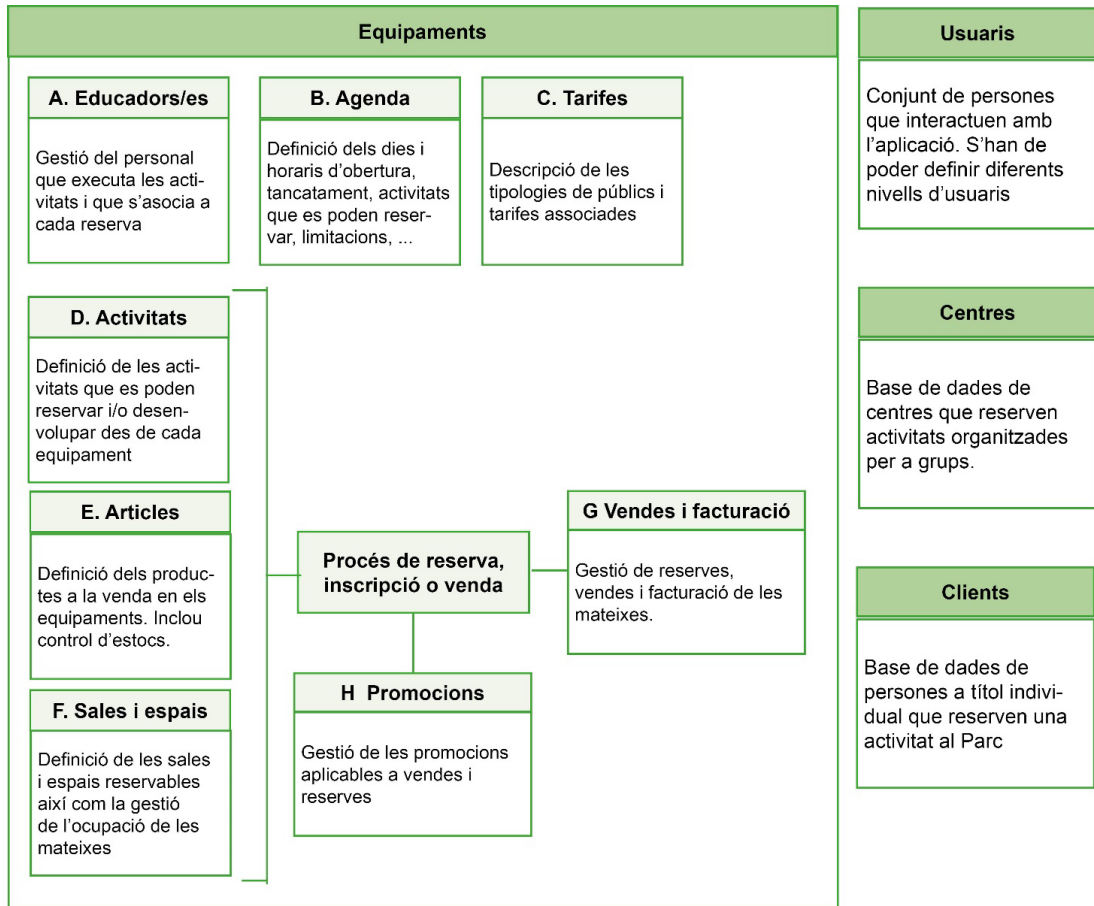
A més de les dades específiques de cada equipament, l'aplicació/programari també ha de tenir les següents funcionalitats unificades per tots els equipaments:

- **Gestió d'usuaris**
- **Gestió de centres**
- **Gestió de clients**

De forma esquemàtica, els elements que ha de contenir l'estructura de dades de l'aplicació són els següents:



Parc de Collserola
Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Crta. de l'Església 92, 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat



3.2.1 Gestió d'equipaments (entitats)

La solució ha de poder treballar de forma separada en els dos centres d'atenció al públic del Parc (entitats) i els seus equipaments:

- Centre d'informació del Parc Natural de Collserola
- Centre d'Educació Ambiental de Can Coll

Les dues entitats hauran de ser autònomes en la gestió de les activitats específiques que s'hi realitzen o que en són gestors.

Concretament, l'equipament "Centre d'informació del Parc" gestionarà, a més de les activitats que s'ofereixen del programa "El Curs al Parc", les activitats programades a l'Agenda d'activitats del Parc i les de foment de la participació.

Per altra banda, l'equipament "Centre d'educació ambiental Can Coll" gestionarà, a més de les activitats del programa "El Curs al Parc" que es desenvolupen al centre, la cessió i lloguer de recursos educatius que realitza el CDRE.

Finalment, ambdós equipaments/entitats han de poder gestionar de forma autònoma:

- les visites a l'equipament quan l'equipament és obert al públic en general
- les facturacions i rebuts de les reserves i vendes que es realitzin

DOCUMENT Altres	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ I CONTRACTACIÓ	EXPEDIENT X2023000718
Codi Segur de Verificació: 7f7eb7db-578d-4a71-9520-64d27f9e258e Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2024_5092240 Data d'impressió: 28/03/2024 08:23:01 Pàgina 8 de 23		
SIGNATURES 1.- Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (Tècnica d'UPDEA), 22/03/2024 09:05 2.- Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (Cap del Servei d'UPDEA), 22/03/2024 18:49		



Parc de Collserola
Consorti del Parc Natural de la Serra de Collserola
 Crta. de l'Església 92, 08017 Barcelona
 T: 932 800 672 F: 932 806 074
 www.parcnaturalcollserola.cat

- les vendes d'articles
- les reserves de sales i espais
- així com qualsevol servei específic que s'hi desenvolupi.

En annex 1 es detallen els diferents elements vinculats a cada equipament i les funcionalitats mínimes requerides.

3.2.2 Gestió de centres

El programari ha de poder identificar i treballar amb cadascun dels centres (escoles, instituts, equipaments...) usuaris d'aquests equipaments per separat recollint les següents dades:

Dades generals

- Identificador general del centre
- Nom del centre
- Adreça completa
- Correu electrònic
- Telèfon
- Id de centre (en el cas dels centres escolars caldrà incorporar els Identificadors de Centre del *Registre oficial de Centres Docents de la Generalitat de Catalunya* així com els nivells escolars associats a cada centre educatiu)
- Tipus de centre (l'aplicació ha de permetre la personalització de tipus: escolar, entitat, empresarial, etc.)
- Zona geogràfica (diferenciant entre països, comarques i districtes en el cas de Barcelona ciutat)
- Zona estadística (l'aplicació ha de permetre la personalització de categories estadístiques per l'elaboració de les memòries anuals del Consorci del Parc)
- Facturació (dades fiscals per la generació de factures associades a les reserves d'activitats i venda de productes a aquests centres usuaris)

Dades complementaries

- Dades de contacte de les persones responsables dels centres
- El programari/aplicació ha d'incorporar eines de CRM (*Customer Relationship Management*) per la gestió de la relació amb els centres usuaris del Parc: campanyes d'enviaments, etc.
- Estadístiques (històric de reserves efectuades amb l'aplicació del centre)

3.2.3 Gestió d'usuaris i clients

El programari ha de permetre gestionar les persones usuàries que interactuen. S'entén per usuari/a des de la persona administradora que gestiona les activitats (usuari gestor i tècnic) fins el participant d'aquestes que fa el registre online o físicament a l'equipament (client)

Ha de poder establir, com a mínim, tres nivells d'usuaris:

- Gestors (administradors de la base de dades)
- Tècnics (personal que realitza accions amb la base de dades però no pot modificar la parametrització)
- Client (persones a títol individual o centres que forma part de la base de dades, té un usuari i una paraula de pas per a gestionar les serves reserves)



Parc de Collserola

Consorci del Parc Natural
de la Serra de Collserola
C/ta. de l'Església 92, 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

Pel que fa al nombre d'usuaris:

- El programari integral ha de tenir activats **4 usuaris gestors / administradors de l'aplicació**, podent-se ampliar en cas de necessitat del Consorci.
- Els usuaris/administradors han de poder accedir i gestionar les **2 entitats/equipaments**
- Ha de permetre un **registre il·limitat d'usuaris clients registrats** (ciutadania en general i/o centres educatius).

Funcionalitats de la gestió d'usuaris

Per a un usuari/a s'ha de poder portar a terme les següents operacions:

Alta

El ciutadà o ciutadana o centre haurà de poder registrar-se mitjançant el procediment *Front-office on-line* a través del web o bé presencialment. En aquest cas, serà el personal administrador del programari qui portarà a terme el registre d'usuari. L'aplicació ha de permetre informar els camps vinculats a l'usuari mitjançant un formulari.

El programari ha de permetre el compliment de la normativa de protecció de dades en el tractament de dades de caràcter personal en el moment de sol·licitud d'alta.

Modificació

El programari ha de permetre modificar les dades personals de l'usuari/a, tant des del gestor per part del administrador/a, com des del registre online per part del propi usuari/a.

Cerca

El programari ha de permetre a l'administrador/a cercar els usuaris/es registrats a la plataforma, mostrar els resultats de la cerca i permetre accedir a la fitxa de l'usuari/a.

Veure informació sobre l'activitat de l'usuari

El programari ha de permetre a l'administrador/a veure informació sobre l'activitat de l'usuari/a.

A més a més, tant l'usuari/a administrador/a des del gestor, com el propi usuari/a des del web, haurà de poder veure les operacions de TPV que s'hagin portat a terme, tant els càrrecs com els abonaments.

També s'haurà de poder accedir a la llista d'inscripcions de l'usuari/a tal i com es descriu al punt de "Procés de reserva/inscripció" d'aquest plec. De la mateixa manera haurà de permetre accedir a informació sobre l'assistència a les activitats a les quals s'ha inscrit.

3.3 Requisits tècnics

3.3.1 Arquitectura del programari/aplicació

A continuació es descriuen els requeriments d'arquitectura que ha de complir el programari:

- La interfície d'usuari/a serà de client web, essent accessible a través d'un navegador web de forma nativa.
- La informació de la interfície pública així com les etiquetes dels webs hauran de ser accessibles amb 2 idiomes mínim (català i castellà).
- El *Back-Office* de l'aplicació, que contindrà tota la lògica del sistema, es trobarà en també en un servidor web.
- El *Back-Office* interactuarà amb una base de dades relacional que contindrà les dades de les inscripcions/reserves.

L'aplicació haurà de disposar de:



Parc de Collserola

Consorti del Parc Natural de la Serra de Collserola
C/rt. de l'Església 92, 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

- *Front-Office* presencial (Punt de venda) des del qual realitzar la venda d'activitats i articles presencialment a cada equipament del Parc (2 entitats: Can Coll i Centre d'Informació del Parc).
- *Front-Office on-line* (a través d'un portal web específic) des del qual s'ha de poder realitzar la reserva d'activitats i inscripcions on-line amb la opció de pagament mitjançant TPV.
- *Back-Office* (Gestió) des del qual gestionar i definir els diferents paràmetres (Activitats, Tarifes, Centres, etc.), així com l'ocupació de reserves d'activitats, les vendes, i la consulta estadística, així com la gestió de visitants i usuaris.

Tant els *Front-Office* com el *Back-Office* han de poder ser accessibles des dels terminals informàtics que disposa actualment el Consorci del Parc.

3.3.2 Requisits d'explotació i sistemes

Es requereix que el programari/aplicació i els sistemes subjacents objecte del plec es dimensionin de manera que siguin escalables a cadascun dels equipaments del Parc. Per fer-ho es disposa de la informació sobre els volums d'usuaris i d'activitats a les memòries de gestió del Consorci (www.parcnaturalcollserola.net/memories)

L'empresa adjudicatària serà la responsable de mantenir els sistemes subjacents a l'aplicació en servidors. Les característiques tècniques dels servidors hauran de garantir un ús fluid de l'aplicació per part dels usuaris i estar dimensionats per donar resposta al volum de dades i usuaris previstos.

Els requeriments informàtics que haurà de complir aquest programari/aplicació són els següents:

- L'allotjament es realitzarà als servidors de l'empresa adjudicatària o, en cas de no tenir-ne de propis, els que tinguin contractats.
- L'adjudicatari serà l'encarregat de dur a terme les actualitzacions de sistema operatiu i d'eines per tal de tenir sempre en funcionament l'última versió proposada pel fabricant
- L'adjudicatari serà l'encarregat de fer la migració de les dades dels serveis de les actuals bases de dades al nou programari.
- L'adjudicatari serà l'encarregar de dur a terme els manteniments preventius en el servidor com poden ser la revisió de logs, espai disponible en el servidor, còpies de seguretat, etc...

3.3.3 Requisits d'interoperabilitat i integracions

El sistema ha de disposar d'una API que permeti obtenir la informació de les activitats de tots els equipaments del Parc.

Els sistemes amb els que és necessari que el programari sigui interoperable són:

- Integració dels portals web que es desenvolupin amb una eina de control d'accessos i visualitzacions tipus *google analytics*: Cal poder disposar de les principals mètriques associades al nivell d'utilització (consulta, venda, navegació) on-line del programari en la seva versió on-line
- Integració amb passarel·les de pagament TPV tipus *Redsys*
- Integració amb sistemes i plataformes d'enviaments de correus electrònics *utilitzant Microsoft Exchange Server*.

3.3.4 Seguretat

3.3.4.1 Còpies de seguretat

El sistema haurà de mantenir còpies de seguretat de les dades en un entorn segur i fiable que permeti recuperar el sistema en cas de desastre.

3.3.4.2 Seguretat de la informació

L'adjudicatari lliurarà una memòria descriptiva de les mesures que adoptaran per assegurar la disponibilitat, confidencialitat i integritat de les dades emprades i de la documentació facilitada durant el projecte. Tanmateix, haurà d'incloure a la seva oferta la designació de persona o persones que, sense perjudici de la



Parc de Collserola

Consorti del Parc Natural de la Serra de Collserola
C/ta. de l'Església 92, 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

responsabilitat pròpia de l'empresa, estaran autoritzades per les relacions amb el Consorci a efectes de l'ús correcte del material i de la informació que s'utilitzarà.

L'adjudicatari es compromet a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes del Consorci, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'adjudicatari es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar al Consorci degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

3.3.4.3 Seguretat i confidencialitat

L'empresa contractista es compromet a mantenir la màxima reserva i secret sobre la informació classificada com a confidencial. Es considerarà Informació Confidencial qualsevol dada (en format escrit, oral o electrònic) a la que l'empresa contractista tingui accés en el marc de la prestació de serveis pel Consorci especialment la informació i dades pròpies del Consorci a les que hagi accedit durant la seva execució.

- L'empresa contractista es compromet a no difondre aquesta Informació Confidencial, així com a no publicar-la ni de qualsevol altra forma, bé directament, bé mitjançant terceres persones o empreses, ni a posar-la a disposició de tercers sense consentiment previ per escrit del Consorci.
- Igualment, l'empresa contractista es compromet, després de l'extinció de la relació contractual mantinguda amb el Consorci, a no conservar còpia alguna de la Informació Confidencial.
- L'empresa contractista informará el seu personal, col·laboradors i subcontractistes de les obligacions establertes al present compromís sobre confidencialitat.
- L'empresa contractista realitzarà les advertències i signarà tots els documents que siguin necessaris amb el seu personal i col·laboradors, amb el fi de garantir el compliment d'aquestes obligacions.
- Les obligacions de confidencialitat establertes al present contracte tindran una duració indefinida, mantenint-se en vigor amb posterioritat a la finalització, per qualsevol causa, de la relació entre l'empresa contractista i el Consorci.
- L'empresa contractista s'obliga a posar en coneixement immediat del Consorci qualsevol fallada detectada que pugui posar en perill la seguretat i confidencialitat de les dades i documents objecte d'aquest contracte.

3.3.4.4 Observació de la legalitat vigent

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent. El Consorci queda eximit de qualsevol responsabilitat derivada de la no observació de la legalitat per part dels adjudicataris. Els adjudicataris assumiran a càrrec seu qualsevol tipus de cost derivat de la no observació de la legalitat per part seva.

Respecte de la protecció de dades personals

El plec administratiu inclou un annex a mode de contracte d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal.

Respecte del compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat

El plec administratiu inclou informació respecte a la conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat.

Rescissió del contracte i traspàs d'informació i aplicacions

En cas de rescissió del contracte, l'empresa adjudicatària del present concurs 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.

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

DOCUMENT Altres	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ I CONTRACTACIÓ	EXPEDIENT X2023000718
Codi Segur de Verificació: 7f7eb7db-578d-4a71-9520-64d27f9e258e Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2024_5092240 Data d'impressió: 28/03/2024 08:23:01 Pàgina 12 de 23		
SIGNATURES 1.- Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (Tècnica d'UPDEA), 22/03/2024 09:05 2.- Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (Cap del Servei d'UPDEA), 22/03/2024 18:49		



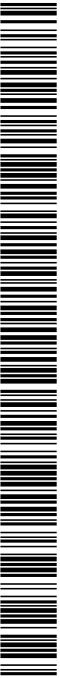
Parc de Collserola
Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola
Crta. de l'Església 92, 08017 Barcelona
T: 932 800 672 F: 932 806 074
www.parcnaturalcollserola.cat

Igualment, en cas de rescissió del contracte, l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de mantenir el servei durant el termini de temps especificat pel Consorci, temps durant el qual el Consorci pagarà a l'empresa adjudicatària el prorrateig de l'import de licitació pel temps durant el qual es mantingui aquest servei.

Anna Prat Noguer
Tècnica del Servei d'ús públic, divulgació i educació ambiental

Marta Doñoro i Moya
Cap del Servei d'ús públic, divulgació i educació ambiental

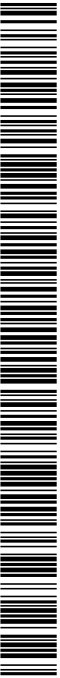
14 de febrer de 2024



ANNEX 1: ELEMENTS VINCULATS A CADA EQUIPAMENT I LES FUNCIONALITATS MÍNIMES REQUERIDES

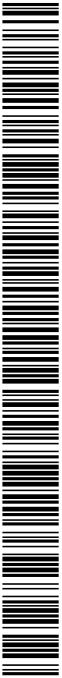


Bloc	Descripció	Funcionalitats necessàries
A) Gestió persones educadores	Funcionalitat per definir el llistat de persones que executen les activitats. Un cop definides, es podran assignar com persones encarregades / responsables del desenvolupament les activitats reservades. Aquesta funcionalitat ha de permetre saber en tot moment qui realitzarà cada activitat, quin és el calendari previst per aquella persona educadora les properes jornades / setmanes i quines valoracions s'ha fet de les activitats que ha realitzat, entre d'altres.	Entrada de persones educadores Dades generals - Nom - Dades de contacte: telef, mail, etc. - Disponibilitat horària - Data inici/final del servei al Parc - Idiomes Dades complementàries Preu/cost de la persona educadora (l'aplicació ha de permetre definir un cost si s'escau i portar el control de la despesa associada global de les persones educadores) Activitats que coneix / pot desenvolupar Funcionalitats associades: - Alta/Baixa i modificació - Creació d'agendes - Assignació d'activitats - Enviament de calendaris per correu electrònic Altres funcionalitats (opcionals): - Consulta del calendari assignat mitjançant aplicació web Informes associats - Estat de reserves per cada persona educadora - Consulta gràfica de l'agenda d'activitats i els educadors/ores assignats - Planning mensual i trimestral - Estadístiques mensuals/anuals Entrada d'activitats (veure punt D) Funcionalitats associades: - Definició del calendari/s de l'equipament - Generació d'agenda d'activitats - Recerca de disponibilitat segons capacitats i reserves prèvies - Consulta gràfica setmanal i mensual - Consulta per espai Informes associats: - Llistats d'agenda per equipament i/o persona educadora - Altres utilitats per generar anotacions al calendari o mostrar les previsions d'ocupació dels equipaments
B) Gestió de l'agenda	Funcionalitat per definir i generar agendas dels equipaments (horaris i activitats segons època / dia setmana) i consultar calendaris visualitzant espais. Athora ha de permetre la consulta en diferents formats i períodes per poder gestionar les reserves segons l'agenda de cada equipament.	



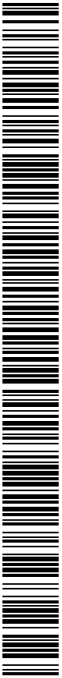


C) Gestió de tarifes	Funcionalitat per donar d'alta diferents tarifes que s'han de poder associar i activar/desactivar per diferents públics, esdeveniments, canals de venda (presencial/Internet) i per les que s'han de poder establir un requisits de vigència.	Entrada de tarifes - Possibilitat d'entrar/modificar/eliminar "n" tarifes - Possibilitat d'aplicar descomptes sobre les «n» tarifes de forma individualitzada per una reserva en concret o de forma generalitzada per una tipologia de clients/centres Funcionalitats associades: - Possibilitat de diferenciar tarifes segons cada equipament - Control d'obsolescència de les tarifes donades d'alta a l'aplicació - Activació/desactivació d'una tarifa en diferents canals de reserves: presencial/Internet - Possibilitat de combinar tarifes - Possibilitat de crear tarifes per invitacions - Possibilitat d'integració amb tarifes de programes externs
----------------------	---	---



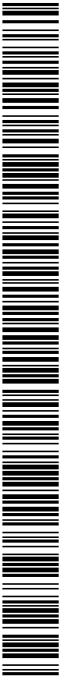


D) Gestió d'activitats	Funcionalitat per definir i gestionar les activitats que es realitzen als equipaments del Parc Natural o que es gestionen des d'aquest equipament. Cadascuna d'aquestes activitats ha de disposar de la seva descripció i la informació mínima necessària per dur a terme els processos associats a la seva reserva. Serà necessari associar compatibilitats i incompatibilitats entre activitats per tal de poder realitzar de forma autònoma la reserva online.	Entrada/creació d'activitats: Dades generals: - Nom - Dates d'inici/final - Grups d'activitats (l'aplicació ha de permetre la personalització de grups d'activitat) - Descripció - Preus Dades complementàries: - Incompatibilitats amb altres activitats i espais (l'aplicació ha de permetre definir incompatibilitats entre activitats o reserva d'espais així com màxim d'activitats/dia per equipament, per tal que durant el procés de reserva es tingui en compte) - Formulari d'avaluació específic, en cas que sigui necessari Funcionalitats associades: Per a una activitat, el gestor de l'equipament, ha de poder portar a terme les següents operacions: - Alta: L'aplicació ha de permetre informar els camps vinculats a l'activitat mitjançant un formulari. L'aplicació ha de permetre controlar que s'introdueixen aquells camps que són obligatoris. Pel que fa a les sessions, l'aplicació haurà de permetre automatitzar la calendarització de les sessions indicant el número, els dies de la setmana en els que tindran lloc i l'hora d'inici i de final. - Modificació: L'aplicació ha de permetre modificar la informació descrita per a una activitat sense haver de modificar tots els camps. Pel que fa a les sessions, aquestes s'han de poder modificar per separat tant pel que fa al dia com per la hora. - Cerca: S'ha de poder cercar qualsevol activitat a partir de la seva descripció, títol, codi o indicant la tipologia, família o període de l'activitat. L'aplicació ha de mostrar els resultats de la cerca en una llista i permetrà accedir a la fitxa de l'activitat. A banda de mostrar els diferents camps editats en el moment de la creació o la modificació, La fitxa mostrarà l'estat actual pel que fa a les inscripcions/reserves. - Cancel·lació: L'aplicació ha de permetre cancel·lar una activitat. Quan es cancel·li una activitat l'aplicació ha de comprovar si hi ha inscripcions realitzades Les funcionalitats de la gestió d'activitats (D) han d'anar vinculades a les funcionalitats del procés de gestió de reserves/ventas de les mateixes (G) Informes associats - Estat de reserves per cada activitat - Planning mensual i trimestral - Agenda de reserves segons tipologia d'activitats
------------------------	--	---



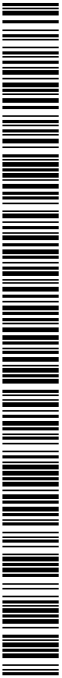


E) Gestió d'articles	Funcionalitat per definir i gestionar els articles (publicacions, articles de marxandatge...) Cada article ha de disposar de la seva descripció i la informació mínima necessària per dur a terme els processos associats a la seva venda així com seguiment de l'estoc.	Entrada d'articles - Articles (Nom, descripció, preu, etc.) - Estoc associat a l'article - Famílies d'articles - Proveïdors (Nom i dades de contacte, etc.) - Clients (Nom i dades de contacte, etc.) Funcionalitats associades: Per a cada article, el gestor de l'equipament, ha de poder portar a terme les següents operacions: - Alta: L'aplicació ha de permetre informar els camps vinculats a l'article mitjançant un formulari. L'aplicació ha de permetre controlar que s'introdueixen aquells camps que són obligatoris.. - Modificació: L'aplicació ha de permetre modificar la informació descrita per un article sense haver de modificar tots els camps. - Cerca: S'ha de poder cercar qualsevol article a partir de la seva descripció, títol, codi o indicant la tipologia, família. L'aplicació ha de mostrar els resultats de la cerca en una llista i permetrà accedir a la fitxa de l'article. A banda de mostrar els diferents camps editats en el moment de la creació o la modificació. La fitxa mostrarà l'estat actual pel que fa a l'estoc - Cancel·lació: L'aplicació ha de permetre cancel·lar un article. Quan es cancel·li una article l'aplicació ha de comprovar si hi ha estoc disponible. Informes associats: - Consulta per article, proveïdor / client - Comandes per article, vendes.
----------------------	--	---



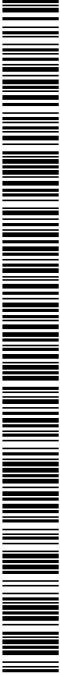


F) Gestió de sales i espais	Funcionalitat de gestió d'espais on es relacioni la disponibilitat d'aquests en diferents períodes vinculada a l'existència de reserves prèvies	Entrada d'espais: Dades generals - Nom - Característiques - Max. Ocupació - Preus de lloguer Dades complementàries - Incompatibilitats amb altres activitats i espais (l'aplicació ha de permetre definir incompatibilitats entre activitats o reserva d'espais per tal que durant el procés de reserva es tingui en compte) Funcionalitats associades: - Definició d'opcions i paquets d'opcions per ús dels espais - Definició de requeriments: neteja de sales, etc. - Gestió i manteniment de les reserves d'espais Informes associats: - Estat d'ocupació dels espais - Planning mensual i trimestral de les reserves d'espais - Agenda de reserves - Reserves per tipologies o client
-----------------------------	---	--



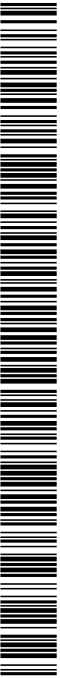


Procés de reserva/ inscripció	Gestió de les reserves de centres (grups) Aquestes s'han de poder fer tant Back-office <i>off-line</i> (administradors de l'aplicació/programari) com <i>Front-office on-line</i> (la realitza el propi usuari/ària) a través d'una aplicació de reserves d'activitats educatives mitjançant portals web Funcionalitat per a gestionar les reserves ja realitzades i fer-ne seguiment.	El programari ha de poder gestionar el procés sencer associat a la reserva d'activitats per cadascuna de les entitats/equipaments a partir de les diferents tarifes i proporcionar als diferents gestors/administradors un model de document de balanç anual constituït per un seguit d'informes de seguiment. Funcionalitats Back-office <i>off-line</i>: - Entrada de reserves: • Dades personals de les persones que efectuen la reserva • Dades associades als centres que efectuen les reserves (grups escolars o grups de persones) • Gestió d'activitats reservables • Manteniment de reserves d'activitats • Ocupació manual o automàtica el dia que es porta a terme l'activitat • Gestió de descomptes de reserves d'activitats • Gestió de pagaments de reserves d'activitats • Generació de factures de reserves d'activitats • Generació de formularis d'avaluació Funcionalitats associades: • Per data • Per centre usuari • Per activitat • Per tipus • Per import Informes associats: • Reserves per activitat • Reserves cronològiques • Resum de reserves • Relació de grups visitants • Relació de responsables de grups Funcionalitats portal web <i>Front-office on-line</i>: - Creació d'un canal reserves a través d'un portal web disponible per centres (grups escolars o altres tipologies de altres grups) - Imatge inicial o llistat de les activitats reservables - Possibilitat de filtre per activitat, tarifa o grups d'activitats - Visualització d'idioma (mínim 2 idiomes català i castellà) - Possibilitat de definir marges d'anticipació de compra per activitats i per calendari - Identificació en la venda on-line amb possibilitat de registrar-se/donar-se d'alta - Cistella de compra - Incorporació en el procés de reserves <i>on-line</i> de les dades de facturació - Incorporació en el procés de reserves <i>on-line</i> de la possibilitat de petició de descomptes d'acord amb els criteris establerts dels preus públics del Parc
--------------------------------------	--	--



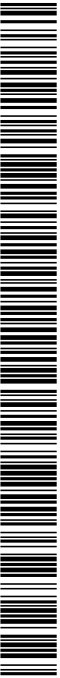


Bloc	Descripció	Funcionalitats necessàries
Procés de reserva/ inscripció	Gestió de les inscripcions d'usuaris a títol individual L'aplicació ha de permetre gestionar les inscripcions dels usuaris/es a les activitats. Aquestes s'han de poder fer tant <i>Back-office off-line</i> (administradors de l'aplicació) com <i>Front-office on-line</i> (la realitza el propi usuari/ària) a través d'una aplicació de reserves d'activitats d'agenda del Parc mitjançant portals web Funcionallitat per a gestionar les inscripcions ja realitzades i fer-ne seguiment.	El programari ha de poder gestionar el procés sencer associat a la inscripció a les activitats per cadascuna de les entitats/equipaments a partir de les diferents tarifes i proporcionar als diferents gestors/administradors un model de document de balanç anual constituït per un seguit d'informes de seguiment. Funcionalitats Back-office off-line: Funcionalitats associades: Per a una inscripció s'han de poder portar genèricament a terme les següents operacions: - Inscripció a l'activitat: Els usuaris/es s'inscriuen a l'activitat per ordre fins que s'assoleix el nombre màxim de places. A través del aplicació i dels canals habilitats (off-line i on-line), l'aplicació ha de permetre inscriure un usuari/a a una o més activitats, associant-li una forma de pagament i una tarifa a aplicar. Un cop realitzada la reserva l'aplicació haurà de comunicar pels canals establerts a l'usuari, la confirmació de la inscripció. - Modificació: L'aplicació ha de permetre la modificació d'una inscripció, generant, si escau, l'abonament (parcial o total) que correspongui. - Cancel·lació: L'aplicació ha de permetre la cancel·lació de les reserves generant abonaments si s'havia realitzat el pagament. Operacions vinculades: L'aplicació ha de permetre veure les operacions de pagament via TPV vinculades amb una inscripció Funcionalitats portal web Front-office on-line: - Creació d'un canal reserves a través d'un portal web disponible per usuaris (possibilitat de definir tipologies/perfils: a títol individual, famlles, estudiants, jubilats, etc.) - Imatge inicial o llistat de les activitats reservables - Possibilitat de filtre per activitat, tarifa o grups d'activitats - Visualització d'idioma (mínim 2 idiomes català i castellà) - Possibilitat de definir marges d'anticipació de compra per activitats i per calendari - Identificació en la venda on-line amb possibilitat de registrar-se/donar-se d'alta - Cistella de compra - Incorporació en el procés de reserves on-line de les dades de facturació - Incorporació en el procés de reserves on-line de la possibilitat de petició de descomptes d'acord amb els criteris establerts dels preus públics del Parc



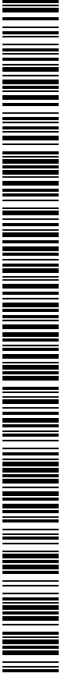


G) Vendes i facturació	Vendes i facturació d'activitats	Funcionalitats associades:
	Funcionalitat per gestionar les vendes <i>Back-office off-line</i> associat tant a les reserves per part d'usuaris com les reserves d'activitats educatives del programa "El Curs al Parc", "El curs al Parc a l'estiu" i dels "Programes de Foment de la participació i suport al voluntariat", així com qualsevol altra línia d'activitats que es pugui desenvolupar per part del Consorci del Parc. Aquestes reserves s'han a partir de les diferents tarifes activades/desactivades i proporcionar als diferents gestors/administradors un model de document de seguiment constituir per un seguit d'informes de seguiment. Aquesta gestió de reserves/ventes contemplarà, entre d'altres, la configuració dels sistemes de pagament TPV's, els diferents terminals de venda, la gestió dels diferents tipus de tiquets i formes de pagament i les diferents consultes i elements de control que es reflecteixen en informes de seguiment.	Funcionalitats associades: L'aplicació ha de permetre la gestió econòmica vinculada a les reserves de centres (grups) i a les inscripcions d'usuaris a títol individual, per això incorporarà funcionalitats per habilitar: - Pagaments parcials o totals de les reserves de forma presencial o telemàtica - Configuració de les formes de pagament i de les plataformes de pagament associades - Configuració TPV - Emissió de factures/tiquets i tiquets complementaris - Configuració dels grups de caixers i terminals per les vendes manuals - Sistemes de control de les vendes: • Consulta horària i diària • Consulta de tiquets • Diari de vendes, lliuraments • Quadre de caixa diari, per activitat, de IVA • Resum per activitats / tarifes • Resums per estadístiques • Factures Informes associats: - Informe de vendes - Detall de vendes per tipus de centres - Diari de factures - Diari per clients - Registre d'IVA
	Venda i facturació d'articles Gestió global de tot el procés de vendes <i>off-line</i> associat a la venda d'articles (publicacions, marxandatge ...) per cadascun dels equipaments/entitats a partir de diferents preus donats d'alta.	L'aplicació ha de proporcionar un model de gestió de venda d'articles que contempli, entre d'altres, existència de famílies d'articles i la configuració de proveïdors al que s'associen els diferents articles. Així mateix, aquesta funcionalitat comporta també terminals, la gestió i consulta dels diferents tipus de moviments diaris per article, venda, promoció, el control dels estocs i els diferents informes associats a l'operativa que es reflecteixen en informes de seguiment. Funcionalitats associades: - Entrada de moviments - Diari de comandes - Llistat d'articles, vendes, formes de pagament i promocions - Informe de beneficis - Estoc: /Traspàs a estoc/ Diari de moviments/ Fitxa d'articles/ Llistat i càlcul d'existències - Inventari





F) Gestió de promocions	Funcionalitat per gestionar promocions aplicades a esdeveniments que es desenvolupen als equipaments. Aquestes promocions s'han de poder concretar en determinades línies o tipologies d'aplicació que alhora s'han de poder concretar en activitats, tarifes, o descomptes aplicats en percentatge o en import.	El programari ha de poder gestionar la promoció/descomptes i les seves dades principals (dies de la setmana, hora d'inici i final o canals de venda autoritzats entre d'altres): Funcionalitats associades: - Descripció - Dates de visita - Dates de venda - Dies de la setmana - Hora d'inici i final - Canals de venda autoritzats - Línies de promoció • Activitats • Tarifes • Tipus (% o import)
-------------------------	--	---



DOCUMENT Altres	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ I CONTRACTACIÓ	EXPEDIENT X2023000718
Codi Segur de Verificació: 7f7eb7db-578d-4a71-9520-64d27f9e258e Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2024_5092240 Data d'impressió: 28/03/2024 08:23:01 Pàgina 23 de 23		SIGNATURES 1.- Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (Tècnica d'UPDEA), 22/03/2024 09:05 2.- Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola (Cap del Servei d'UPDEA), 22/03/2024 18:49

