

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN COMERÇ I TURISME	REFERÈNCIA 2023/000035/1431
Codi Segur de Verificació: b64c862f-d7fc-44ad-a53f-3f70c82f1446 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_20036953 Data d'impressió: 24/04/2024 09:23:49 Pàgina 1 de 11	SIGNATURES 1.- RAFAEL MORENO SANCHES (TCAT) (Tècnic), 12/04/2024 17:37	



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plaça de Catalunya s/n 08398 Santa Susanna
93 767 84 41 | <https://www.stasusanna.cat/>

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SUBMINISTRAMENT DE 30 EQUIPS INFORMÀTICS (ORDINADORS O TABLETS)
QUE ES DISTRIBUIRAN ENTRE EL MATEIX NOMBRE D'ALLOTJAMENTS
TURÍSTICS DE SANTA SUSANNA.**



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plaça de Catalunya s/n 08398 Santa Susanna
93 767 84 41 | <https://www.stasusanna.cat/>

Procediment: obert simplificat abreujat

ÍNDEX

1	INTRODUCCIÓ.....	3
2	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	5
3	DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ A IMPLANTAR.....	5
4	INSTAL·LACIÓ I CONFIGURACIÓ	8
5	DIMENSIONAMENT I VOLUMETRIA	8
6	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	9
7	CONFIDENCIALITAT.....	10
8	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.....	10



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plaça de Catalunya s/n 08398 Santa Susanna
93 767 84 41 | <https://www.stasusanna.cat/>

1 INTRODUCCIÓ

Santa Susanna és un municipi situat entre el mar i el Parc Natural del Montnegre, el que fa que gaudeixi d'una situació privilegiada.

El nostre municipi és d'interès turístic en totes les estacions de l'any, gràcies al turisme del sol, la platja i la natura, com a destinació de turisme familiar i com a destí d'esportistes pel nostre Centre BTT i l'estació Nàutica.

Fites:

La gran afluència de turisme al municipi ens empeny a incorporar tauletes informatives als establiments del municipi per descentralitzar l'oficina d'informació turística i utilitzar noves tecnologies per a millorar l'experiència turística de Santa Susanna de la següent manera:

1. Accessibilitat i proximitat:

- Millorar l'accessibilitat de la informació turística, ja que els visitants poden obtenir informació a qualsevol hora del dia, independentment de l'horari de l'oficina d'informació turística central.
- Proporcionar un accés més proper als visitants, ja que poden trobar informació en diversos punts de la ciutat, especialment propers als llocs d'interès turístic.

2. Informació en temps real:

- Permetre proporcionar informació actualitzada en temps real sobre esdeveniments, activitats i canvis en l'itinerari turístic.
- Facilitar la difusió immediata d'alertes, notícies o canvis en l'agenda turística a través de les tauletes.

3. Diversitat de llengües:

- Proporcionar informació en diverses llengües per atendre a una audiència més àmplia i internacional.
- Millorar la comoditat dels visitants proporcionant continguts en llengües que puguin comprendre millor.

4. Personalització de l'experiència:

- Permetre als visitants personalitzar la seva experiència turística segons les seves preferències i interessos.
- Proporcionar suggeriments personalitzats per a restaurants, activitats i llocs d'interès basats en les preferències dels turistes.

5. Foment de la interactivitat:

- Augmentar la interactivitat amb els visitants, ja que poden explorar la informació a través de mapes interactius, vídeos i altres recursos multimèdia.
- Potencialment, fomentar la participació dels turistes en activitats locals i promocions especials.

6. Reducció de cues i temps d'espera:

- Reduir la congestió i el temps d'espera a l'oficina central d'informació turística al descentralitzar la informació.
- Optimitzar l'ús del temps dels visitants, permetent-los gaudir més del seu temps a la ciutat.

7. Integració amb altres serveis:



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plaça de Catalunya s/n 08398 Santa Susanna
93 767 84 41 | <https://www.stasusanna.cat/>

- Potenciar la integració amb altres serveis municipals i aplicacions turístiques per oferir als visitants una visió completa de les opcions disponibles a la ciutat.
- Facilitar la connexió amb serveis de transport públic, restaurants i altres empreses locals.

8. Foment de la participació del comerç local:

- Afavorir la participació dels comerços locals en la promoció turística de la ciutat.
- Serà una oportunitat de col·laboració entre l'ajuntament i els allotjaments turístics per millorar la imatge i atractiu turístic del municipi de Santa Susanna.

Integrar tauletes informatives als comerços no només millorarà l'experiència dels turistes, sinó que també pot tenir un impacte positiu en l'economia local i la comunitat empresarial.

Objectius:

1. Descentralització de la Informació Turística:

- **Objectiu:** Reduir la dependència de l'oficina d'informació turística central, descentralitzant la informació cap als comerços locals.
- **Resultats esperats:** Augment de la disponibilitat d'informació turística en múltiples ubicacions, millorant l'accessibilitat i la conveniència per als visitants.

2. Millora de l'Experiència del Turista:

- **Objectiu:** Proporcionar una experiència turística més enriquidora i personalitzada mitjançant la tecnologia de les tauletes informatives.
- **Resultats esperats:** Augment de la satisfacció dels turistes, amb una millora en la personalització de les recomanacions i la facilitat d'accés a la informació.

3. Foment de la Participació Local:

- **Objectiu:** Involucrar als comerciants locals en la promoció turística i fomentar la col·laboració amb l'ajuntament.
- **Resultats esperats:** Augment de la implicació dels comerciants locals, contribuint a la millora de la imatge turística del municipi i al foment del turisme responsable.

4. Informació Multilingüe:

- **Objectiu:** Proporcionar informació turística en diverses llengües per atendre a una audiència internacional.
- **Resultats esperats:** Augment de la comoditat dels visitants amb la disponibilitat de continguts en llengües que puguin comprendre millor.

5. Utilització de Tecnologies Innovadores:

- **Objectiu:** Aprofitar les últimes tecnologies, com mapes interactius, realitat augmentada, etc., per millorar l'experiència dels turistes.
- **Resultats esperats:** Augment de la interactivitat, la participació i l'atractiu tecnològic per als visitants.

6. Optimització del Temps del Turista:



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plaça de Catalunya s/n 08398 Santa Susanna
93 767 84 41 | <https://www.stasusanna.cat/>

- **Objectiu:** Reduir el temps d'espera i congestió a l'oficina d'informació turística central, optimitzant l'ús del temps dels visitants.
- **Resultats esperats:** Millora de la satisfacció dels visitants, que poden gaudir més del seu temps a la ciutat.

7. Integració amb Altres Serveis Municipals:

- **Objectiu:** Integrar la informació turística amb altres serveis municipals i empreses locals.
- **Resultats esperats:** Creació d'una experiència integral que faciliti als turistes explorar i gaudir de tots els aspectes del municipi.

8. Mesurament de l'Impacte Econòmic i Social:

- **Objectiu:** Avaluar l'impacte econòmic i social de la iniciativa en la comunitat i els comerciants locals.
- **Resultats esperats:** Dades quantificables sobre l'augment de les vendes dels allotjaments participants i altres beneficis econòmics i socials.

Establir objectius clars permetrà una gestió més efectiva del projecte i facilitarà la mesura del seu èxit al llarg del temps. Aquests objectius poden ser ajustats segons les necessitats específiques del teu municipi i els seus objectius a llarg termini.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la contractació del subministrament i instal·lació de 30 equips informàtics (ordinadors o tablets) que es distribuïran entre el mateix nombre d'allotjaments turístics del destí, tant a la totalitat dels establiments hotelers com de les empreses d'apartaments i habitatges turístics.

3 DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ A IMPLANTAR

Es relacionen i detallen a continuació les característiques funcionals i tècniques bàsiques de la instal·lació de sistemes d'informació turística als allotjaments del municipi de Santa Susanna.

OPCIÓ (TIPUS) 1

Punt d'informació turística amb suport de sobretaula i pantalla capacitiva de com a mínim 13,3".

Característiques del suport:

- Suport vertical per a Monitor LCD per a pantalles de 13 a 32 polsades, ha de poder girar, ajustar-se l'alçada i rotar, el pes que ha de suportar és fins a 35 kg, per a garantir la robustesa del suport.



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plaça de Catalunya s/n 08398 Santa Susanna
93 767 84 41 | <https://www.stasusanna.cat/>

- L'estàndard VESA del suport ha de ser compatible amb estàndard VESA de les pantalles ofertes a l'opció 1.
- Sistema antirobatori.

Característiques mínimes de la pantalla capacitiva (All-in-One Panel PC)

- Pantalla tàctil capacitiva.
- Mida de 13,3".
- Xarxa Ethernet
- Usb 2.0 i Usb 3.0
- Wifi dual 2.4G i 5G, estàndars 802.11.b/g/n
- Entrades: (HDMI i VDI) o (HDMI i VGA)
- Altaveus integrats
- Vida del display: 50000 hores
- Brillantor: 250 cd/m²
- Pantalla panoràmica: 16:9
- Temps de resposta: 5ms
- Protecció del panel: IP65
- Adaptador de corrent inclòs
- Certificat per treballar 24/7
- Ha d'incorporar l'ordinador integrat dins de la pantalla no s'admetran ordinadors externs connectats a la pantalla, com ara, Raspberry Pi, NUC's o similars.

Característiques mínimes de l'ordinador integrat:

- Processador i3 12º generació.
- Memòria Ram de 4gb DDR3.
- Disc dur: 128gb SSD.

Característiques del programari necessari:

- Windows 10 pro.
- Software de "Quiosc" per evitar que els usuaris manipulin el sistema operatiu amb les següents característiques mínimes:
 - Llicència perpètua
 - Possibilitat d'imprimir
 - Access/Control Remot
 - Navegació segura
 - Pantalla tàctil
 - Teclat virtual



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plaça de Catalunya s/n 08398 Santa Susanna
93 767 84 41 | <https://www.stasusanna.cat/>

OPCIÓ (TIPUS) 2

Punt d'informació turística amb peanya de metall per a pantalla capacitiva de com a mínim 15,6".

Característiques de la peanya:

- La peanya ha d'estar fabricada amb xapa galvanitzada de gruix mínim d'1.5 mm + peu també de xapa de mínim 6mm de gruix.
- Part posterior amb registre, tapa amb frontisses i pany de seguretat i si és de columna ha d'amagar el cablejat necessari pel seu funcionament.
- La pintura de la peanya ha de d'alta resistència per a l'exterior.
- L'alçada de la peanya han de ser 1000mm amb un marge del +15% i -15%.
- L'amplada de la peanya ha de ser de 300mm*300mm amb un marge del +15% i -15%
- Vinil corporatiu de la regidoria de Turisme inclòs, s'entregarà el disseny a l'adjudicatari un cop adjudicat el contracte.
- El color de la peanya s'escollirà segons una carta de colors Ral un cop adjudicat el contracte.

Característiques mínimes de la pantalla capacitiva (All-in-One Panel PC)

- Pantalla tàctil capacitiva.
- Mida de 15,6".
- Xarxa Ethernet.
- Usb 2.0 i Usb 3.0
- Wifi dual 2.4G i 5G, estàndars 802.11.b/g/n
- Entrades: (HDMI i VDI) o (HDMI i VGA)
- Altaveus integrats
- Vida del display: 30000 hores
- Brillantor: 350 cd/m²
- Pantalla panoràmica: 16:9
- Temps de resposta: 5ms
- Protecció del panel: IP65
- Adaptador de corrent inclòs
- Certificat per treballar 24/7
- Ha d'incorporar l'ordinador integrat dins de la pantalla no s'admetran ordinadors externs connectats a la pantalla, com ara, Raspberry Pi, NUC's o similars.

Característiques mínimes de l'ordinador integrat:

- Processador i3 12 generació.



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plaça de Catalunya s/n 08398 Santa Susanna
93 767 84 41 | <https://www.stasusanna.cat/>

- Memòria Ram de 4gb DDR3.
- Disc dur: 128gb SSD.

Característiques del programari necessari:

- Windows 10 pro.
- Software de "Quiosc" per evitar que els usuaris manipulin el sistema operatiu amb les següents característiques mínimes:
 - Llicència perpètua
 - Possibilitat d'imprimir
 - Access/Control Remot
 - Navegació segura
 - Pantalla tàctil
 - Teclat virtual

4 INSTAL·LACIÓ I CONFIGURACIÓ

El servei d'instal·lació ha d'incloure la instal·lació física dels suports, les peanyes i les pantalles a les ubicacions on l'Ajuntament consideri a cada allotjament turístic, es proporcionarà corrent elèctric i es prioritzarà la connexió cablejada a la connexió Wifi sempre que sigui possible.

El servei també inclou la instal·lació del sistema operatiu, la instal·lació del programari de quiosc i les configuracions necessàries per a posar en funcionament de l'eina Infotools.

El servei ha de garantir l'òptim funcionament del sistema i com a mínim ha de contemplar els següents aspectes:

- **Actualitzacions automàtiques**

El sistema operatiu ha de tenir les actualitzacions automàtiques activades i les mesures de protecció activades i configurades.

5 DIMENSIONAMENT I VOLUMETRIA

El nombre de punts d'informació turística a instal·lar són:

- 13 punts de Tipus 1.
- 17 punts de Tipus 2.



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plaça de Catalunya s/n 08398 Santa Susanna
93 767 84 41 | <https://www.stasusanna.cat/>

6 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Els acords de nivell de servei exigits en aquest plec són els següents:

Temps de resposta o de primera anàlisi

És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins que l'equip de suport es posa en contacte i reporta al Responsable de l'Acord (RA) i al Responsable Funcional de l'Aplicació (RFA), una anàlisi de la incidència i una previsió / pla de resolució. Es considera aquest paràmetre únicament per a la primera interlocució d'obertura de la incidència o sol·licitud.

En aquest cas, plantejem que davant la criticitat del servei, al estar davant del públic, el nivell de prioritat en quant al temps de resposta o de primera anàlisi sigui A.

Nivell de Prioritat	mètrica	% De compliment (Etap de transició)	% De compliment (Servei establitzat)
A	<1 hores	> 80%	> 85% i 100% <8 h
B	NA	NA	NA
C	NA	NA	NA

Temps de resolució d'incidències

És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins al moment en què es proposa una solució o un work-around. En el temps de resolució no s'inclou el temps que triguin altres proveïdors externs ni el temps que l'incident està pendent d'alguna acció per part de l'Ajuntament o sol·licitant.

Nivell de Prioritat	mètrica	% De compliment (Etap de transició)	% De compliment (Servei establitzat)
A	<4 hores	> 80%	> 85% i 100% <8 h
B	<16 hores	> 75%	> 85% i 100% <32h
C	<48 hores	> 75%	> 85% i 100% <72 h

Explicació de les tipologies d'incidències, peticions i consultes



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plaça de Catalunya s/n 08398 Santa Susanna
93 767 84 41 | <https://www.stasusanna.cat/>

Les incidències, peticions i consultes es classifiquen en les següents tipologies en funció de la seva prioritat:

- **Prioritat A**
El cas impacta greument en el normal funcionament dels serveis de Turisme, provocant un tall generalitzat dels serveis al ciutadà, afectant a la seguretat física dels sistemes centrals, posant en perill la seguretat de les dades, o afectant greument al desenvolupament de les tasques d'usuaris del punt d'informació.
- **Prioritat B**
El cas impacta parcialment en el normal funcionament dels serveis de Turisme, provocant un tall en alguns serveis al/la visitant, o dificultant el desenvolupament de les tasques d'usuaris d'atenció al/la visitant.
- **Prioritat C**
El cas impacta en el normal funcionament dels serveis de Turisme, però sense provocar un tall rellevant en els serveis al/la visitant.

7 CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari queda expressament obligat a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades que tingui a l'abast en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb un fi diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

8 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Les obligacions de l'adjudicatari seran aquelles que resultin de la relació contractual, la normativa aplicable, i en particular les que s'indiquen a continuació:

- Iniciar la prestació dels serveis un cop s'hagi adjudicat i formalitzat el contracte
- Posar en disposició del servei el personal amb els coneixements adients i tots els mecanismes que són necessaris per assegurar la bona qualitat en la seva prestació.
- Indemnitzar els danys i perjudicis que s'ocasionin a tercers com a conseqüència de les activitats associades a la prestació dels serveis, sense perjudici del que al respecte estableix l'article 198.2 de la LLCSP.
- Informar a l'Ajuntament de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
- Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades pel Cap de la Unitat Informàtica, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar de

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN COMERÇ I TURISME	REFERÈNCIA 2023/000035/1431
Codi Segur de Verificació: b64c862f-d7fc-44ad-a53f-3f70c82f1446 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_20036953 Data d'impressió: 24/04/2024 09:23:49 Pàgina 11 de 11		SIGNATURES 1.- RAFAEL MORENO SANCHES (TCAT) (Tècnic), 12/04/2024 17:37



AJUNTAMENT DE SANTA SUSANNA

Plaça de Catalunya s/n 08398 Santa Susanna
93 767 84 41 | <https://www.stasusanna.cat/>

ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.

- A no introduir en l'execució del contracte cap modificació, excepte que hagués obtingut autorització o ordre expressa, per escrit, dels tècnics municipals.
- Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció, inspecció i control directe dels tècnics municipals.
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats de l'Ajuntament i en el transcurs de la durada del contracte.