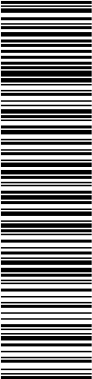


DOCUMENT Altres: Plec prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS DOC_ID: 14304069	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: G6DEF-8FSWZ-WEZ5E Data d'emissió: 23 de Juliol de 2024 a les 8:41:23 Pàgina 1 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Promoció Econòmica de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 11/07/2024 12:12	ESTAT SIGNAT



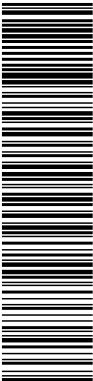
CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920 G6DEF-8FSWZ-WEZ5E D16DBAAF1CF68AF987783B295D831C9F1E33E48F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



«Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència - Finançat per la Unió Europea – NextGenerationEU».

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE PROVISIÓ DE DADES TURÍSTIQUES I PLATAFORMA D'ANÀLISI (ACTUACIÓ 13 GIRONA DESTINACIÓ TURÍSTICA INTEL·LIGENT) DEL PLA DE SOSTENIBILITAT TURÍSTICA EN DESTINACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE GIRONA - EXP. SED091/22/000001- ANOMENAT “MENJA'T GIRONA”, EN EL MARC DE L'ESTRATÈGIA DE SOSTENIBILITAT TURÍSTICA EN DESTINACIONS DINS DEL PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA. FINANÇAT PER LA UNIÓ EUROPEA - NextGenerationEU”) PEL PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT





CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920 G6DEF-8FSWZ-WEZ5E D16DBAAF1CF68AF987783B295D831C9F1E33E48F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



«Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència - Finançat per la Unió Europea – NextGenerationEU».

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE PROVISIÓ DE DADES TURÍSTIQUES I PLATAFORMA D'ANÀLISI (ACTUACIÓ 13 GIRONA DESTINACIÓ TURÍSTICA INTEL·LIGENT) DEL PLA DE SOSTENIBILITAT TURÍSTICA EN DESTINACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE GIRONA - EXP. SED091/22/000001- ANOMENAT "MENJA'T GIRONA", EN EL MARC DE L'ESTRATÈGIA DE SOSTENIBILITAT TURÍSTICA EN DESTINACIONS DINS DEL PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA. FINANÇAT PER LA UNIÓ EUROPEA - NextGenerationEU") PEL PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT

Descripció del contracte	Contractació del servei de provisió de dades turístiques i plataforma d'anàlisi (Actuació 13 Girona destinació turística intel·ligent) del Pla de Sostenibilitat turística en destinació de l'Ajuntament de Girona - Exp. SED091/22/000001- anomenat "Menja't Girona", en el marc de l'estratègia de Sostenibilitat Turística en Destinacions dins del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència - finançat per la Unió Europea - NextGenerationEU") pel procediment obert simplificat abreujat
Pressupost base de licitació	117.162,57 €
Tipificació contracte de	Serveis
Codi CPV	72319000-4 Serveis de subministrament de dades 72310000-1 Serveis de processament de dades 48612000-1 Sistema de gestió de bases de dades
Àrea/servei promotor:	Promoció Econòmica



DOCUMENT Altres: Plec prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS DOC_ID: 14304069
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: G6DEF-8FSWZ-WEZ5E Data d'emissió: 23 de Juliol de 2024 a les 8:41:23 Pàgina 3 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Promoció Econòmica de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 11/07/2024 12:12
	ESTAT SIGNAT

CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920 G6DEF-8FSWZ-WEZ5E D16DBAAF1CF68AF98773B295D831C9F1E03E48F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



1. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és establir els requisits tècnics i les obligacions relacionades amb la contractació del servei especialitzat en la provisió de dades turístiques i la implementació d'una plataforma que permeti la seva anàlisi i gestió per part de l'Ajuntament de Girona.

Aquesta contractació s'emmarca en l'actuació 13 "Girona destinació turística intel·ligent" de l'eix 3 "Transició digital" del Pla de sostenibilitat turística en destinació de l'Ajuntament de Girona anomenat "Menja't Girona"- Exp. SED091/22/000001- que s'emmarca en el Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència finançat per la Unió Europea -NextGenerationEU.

El projecte Menja't Girona té per finalitat desenvolupar una experiència turística completa que enllaci el patrimoni natural, gastronòmic, hortícola, cultural, arquitectònic i urbanístic, consolidant Girona a través d'aquests eixos, com una destinació turística sostenible i intel·ligent.

El present plec defineix les condicions, les directrius, els criteris tècnics i temporals que han de servir de base per fer els treballs i concretar els continguts, serveis i presentació de documentació que ha d'elaborar l'empresa per tal que aquests puguin ser acceptats.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

El propòsit del projecte "Menja't Girona" és fomentar una experiència turística completa i integrada que connecti els valors del patrimoni natural, gastronòmic, hortícola, cultural, arquitectònic, i urbanístic de Girona, consolidant la ciutat com a destinació turística sostenible i intel·ligent.

En aquest context, l'objecte del present contracte és disposar d'un servei per a la provisió i gestió de dades turístiques que inclogui l'accés a una plataforma d'anàlisi avançada en el marc del projecte PSTD Menja't Girona. El sistema de gestió de dades turístiques guarda una estreta relació amb la millora de la competitivitat territorial de les destinacions turístiques, atès que permet a les parts interessades entendre millor el seu mercat i prendre decisions informades que impulsin el creixement econòmic a mitjà i llarg termini.

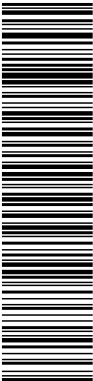
En concret, el servei objecte del present contracte haurà de:

- Proporcionar dades especialitzades referents a l'any 2024 relatives a la mobilitat, perfilat i despesa dels visitants a la zona d'estudi definida al centre de la ciutat de Girona.
- Oferir una eina adaptada pel processament de tota la informació facilitada que permeti la seva anàlisi i interpretació. L'eina ha de garantir funcionalitats per a l'anàlisi detallada de les dades turístiques subministrades, incloent-hi visualització de la informació i resums analítics que permetin conèixer els perfils i comprendre el comportament i les preferències dels visitants. L'eina ha d'oferir també la capacitat de descarregar determinades dades per a crear informes i poder fer difusió dels resultats del període subministrat, segons els interessos de promoció turística i de gestió de la destinació.
- Impartir sessions formatives i proporcionar material de suport al personal tècnic de l'Ajuntament de Girona per assegurar l'ús eficient de l'eina i la interpretació adequada de les dades subministrades.

Tot plegat, ha de permetre:



DOCUMENT Altres: Plec prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS DOC_ID: 14304069
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: G6DEF-8FSWZ-WEZ5E Data d'emissió: 23 de Juliol de 2024 a les 8:41:23 Pàgina 4 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Promoció Econòmica de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 11/07/2024 12:12
	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920_G6DEF-8FSWZ-WEZ5E_D16DBAAF1CF68AF98778B295DD31C9F1E33E48F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



- L'accés a dades actualitzades sobre mobilitat, perfil i despesa dels visitants dins de la zona més visitada de la ciutat.
- Optimitzar la gestió i planificació dels recursos turístics basant-se en dades de mobilitat i perfilat dels visitants.
- Millorar la presa de decisions i estratègies de l'ajuntament amb informació detallada i actualitzada.
- Contribuir a la millora de l'experiència turística a través d'una gestió ben informada.

Aquest contracte té per objecte desenvolupar l'actuació 13 "Girona, destinació turística intel·ligent" de l'eix 3 "Transició digital" del projecte Menja't Girona. Juntament amb altres actuacions d'aquest eix, l'objectiu final és la creació d'un nou atractiu turístic on vehicular un producte i zona hortícola incorporant les dimensions de sostenibilitat; el turisme sostenible, conscient i resiliència; l'educació i la cohesió social atenent el patrimoni natural, cultural i productiu de Girona.

D'acord amb l'objecte del contracte exposat, els serveis a contractar no constitueixen objecte d'innovació intel·lectual, ni de llibertat creativa per diversos motius. Als treballs inclosos en l'objecte del contracte no se'ls atribueix originalitat, en tractar-se de la recopilació, gestió i presentació de dades objectives extretes de fonts ja existents. A més, els treballs són reproduïbles i la metodologia pot aplicar-se a qualsevol altre context temàtic, iniciativa o zona geogràfica.

Finalment, les especificacions es troben redactades en les diferents tasques a executar en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

Identificació CPV:

- 72319000-4 Serveis de subministrament de dades
- 72310000-1 Serveis de processament de dades
- 48612000-1 Sistema de gestió de bases de dades

2.1. Component i inversió

La present licitació es desenvolupa en el marc de l'actuació 13 "Girona Destinació Turística Intel·ligent" de l'eix 3 "Transició digital" del Pla de Sostenibilitat turística en destinació de l'Ajuntament de Girona - Exp. SED091/22/000001- anomenat "Menja't Girona".

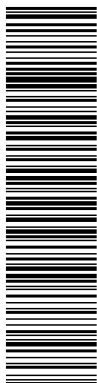
Aquest projecte forma part del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRR) del Mecanisme de Recuperació i Resiliència (MRR), Palanca 5 – Modernització i digitalització el teixit industrial i de la PIME, recuperació del turisme i impuls de l'emprenedoria, Component 14 – Pla de modernització i competitivitat del sector turístic, Inversió 1 – Transformació del model turístic cap a la Sostenibilitat, Submesura 2 – Estratègia de Sostenibilitat Turística en Destinacions (Categoria: Destinació turística urbana i subcategoria: Ciutat amb identitat turística).

Aquesta contractació està sotmesa al compliment dels principis de gestió específics del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, d'acord amb l'article 2 de l'Ordre HFP/1030/2021, de 29 de setembre.

Són principis específics del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, i per tant transversals en el conjunt del Pla i d'obligatòria consideració els següents:



DOCUMENT Altres: Plec prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS DOC_ID: 14304069	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: G6DEF-8FSWZ-WEZ5E Data d'emissió: 23 de Juliol de 2024 a les 8:41:23 Pàgina 5 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Promoció Econòmica de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 11/07/2024 12:12	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920 G6DEF-8FSWZ-WEZ5E D16DBA4F1CF68AF987783B295D831C9F1E35E48F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



- Concepte de fita i objectiu, així com els criteris per al seu seguiment i acreditació del resultat.
- Etiquetatge verd i etiquetatge digital.
- Anàlisi del risc amb relació a possibles impactes negatius significatius en el medi ambient (do no significant harm DNSH), seguiment i verificació del resultat sobre l'avaluació inicial.
- Reforç de mecanismes per a la prevenció, detecció i correcció del frau, la corrupció i els conflictes d'interessos.
- Compatibilitat del règim d'ajudes d'Estat i prevenció del doble finançament.
- Identificació del perceptor final dels fons, sigui com a beneficiari de les ajudes o adjudicatari d'un contracte o subcontractista.
- Comunicació.

Aquesta licitació correspon a l'actuació 13 "Girona Destinació Turística Intel·ligent" de l'eix 3 "Transició digital" del Pla de Sostenibilitat turística en destinació de l'Ajuntament de Girona - Exp. SED091/22/000001- anomenat "Menja't Girona", finançada pel "Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència – finançat per la Unió Europea – NextGenerationEU", amb càrrec al fons del Mecanisme de Recuperació i Resiliència de la Unió Europea – NextGenerationEU – establert pel Reglament (UE) 2020/2094 del Consell, de 14 de desembre de 2020, pel que s'estableix un instrument de recuperació de la Unió Europea per recolzar la recuperació després de la crisi de la COVID-19, i regulat segons el Reglament (UE) 2021/241 de Parlament Europeu i del Consell de 12 de febrer de 2021 pel que s'estableix el Mecanisme de Recuperació i Resiliència.

En aquesta licitació, tot i ser finançada pel Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència – finançat per la Unió Europea – NextGenerationEU", els punts de vista i les opinions expressades són únicament les de l'autor i no reflecteixen necessàriament les de la Unió Europea o la Comissió Europea. Ni la Unió Europea ni la Comissió Europea poden ser considerades responsables de les mateixes".

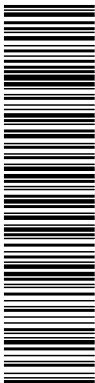
2.2. Fites i objectius crítics aplicables al contracte

La present contractació contribueix a la consecució de les següents fites crítiques del Component 14, Inversió 1, Submesura 2 (C14.I1.2), fixada en la Decisió d'Execució del Consell (Council Implementing Decision – CID).

- Fita 220. Quart trimestre del 2024: Les Comissions de Seguiment s'asseguraran que totes les destinacions beneficiàries amb adjudicació l'any 2021, aconseguixin com a mínim el 50% de l'execució de cada Pla de Sostenibilitat Turística el quart trimestre de 2024.
- Fita 221. Segon trimestre 2026. Finalització de tots els projectes inclosos en els «Plans Territorials de Sostenibilitat Turística en Destinacions» i adjudicats d'acord amb els objectius 211, 212 i 213, el 35% dels fons dels quals es destinaran a finançar mesures que abordin la transició verda, la sostenibilitat i l'eficiència energètica/electromobilitat a les destinacions.

També contribueix a la consecució dels objectius marcats en el Pla Territorial de Sostenibilitat Turística de Catalunya 2021:





CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920 G6DEF-8FSWZ-WEZ5E D16DBAAF1CF68AF987783B295DD31C9F1E35E4BF) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



- Assolir una major cohesió territorial, fomentant un desenvolupament equilibrat del potencial turístic en el conjunt de la destinació Catalunya.
- Recolzar a les destinacions turístiques de Catalunya en el seu procés de transformació cap a territoris capaços d'integrar en la seva oferta la sostenibilitat mediambiental, socioeconòmica i territorial i desenvolupar estratègies de resiliència enfront de nous reptes de l'ecosistema turístic.
- Impulsar un model turístic que permeti oferir una experiència al visitant i que generi un nivell superior de prosperitat, més generalitzada i sostenible per al sector i per a la destinació.

Així mateix, la present contractació, emmarcada en l'actuació 13 "Girona, destinació turística intel·ligent" del PSTD Menja't Girona, se centra i dona compliment específic a la següent fita auxiliar:

- Generar una eina tecnològica de gestió eficient de l'experiència turística i dels fluxos de visitants.

2.3. Etiquetatge verd, etiquetatge digital i principi de no causar perjudicis significatius al medi ambient (DNSH).

D'acord amb el codi identificador de la submesura C14.I1.2 assignat per la Comissió Europea i d'acord aquesta s'emmarca en l'etiqueta 011 definida per la Comissió Europea. L'etiqueta 011 correspon a la transició digital.

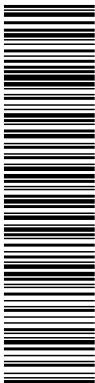
L'empresa contractista i els subcontractistes estaran obligats a complir els compromisos en matèria d'etiquetatge verd i digital, així com l'aplicació del principi de no causar perjudici significatiu al medi ambient (*do no significant harm*, DNSH) establerts en el present plec. La contractació d'aquest servei no afecta les emissions de gasos d'efecte hivernacle ni tampoc provoquen un augment dels efectes adversos de les condicions climàtiques presents o futures ni utilitza recursos hídrics o marins, no genera residus, no genera emissions contaminants a l'atmosfera i, per tant, no causa cap perjudici al medi ambient i la biodiversitat. Així, aquesta actuació no causa perjudici significatiu als sis objectius mediambientals definits al Reglament (UE) núm. 2020/852 del Parlament Europeu i del Consell, de 18 de juny de 2020, relatiu a l'establiment d'un marc per facilitar les inversions sostenibles i pel qual es modifica el Reglament (UE) 2019/2088. A tal efecte, no procedeix realitzar una avaluació substantiva al ser suficient l'avaluació simplificada.

3. NECESSITATS I FINALITAT DEL SERVEI DE PROVISIÓ DE DADES TURÍSTIQUES I PLATAFORMA D'ANÀLISI

Les destinacions turístiques s'enfronten actualment a desafiaments significatius, on la digitalització i la sostenibilitat juguen un paper crucial per millorar tant l'experiència turística com la qualitat de vida dels ciutadans. En aquest nou context, l'evolució de les telecomunicacions i la proliferació de dispositius electrònics han canviat radicalment la gestió de les dades. Ara, l'accent està posat en l'aprofitament de les dades turístiques disponibles per a analitzar tendències, perfilar visitants i optimitzar la planificació i promoció turística, tot això amb un enfocament que evita l'impacte ambiental i prioritza la gestió eficient de recursos sense necessitat d'instal·lacions físiques addicionals.



DOCUMENT Altres: Plec prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS DOC_ID: 14304069	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: G6DEF-8FSWZ-WEZ5E Data d'emissió: 23 de Juliol de 2024 a les 8:41:23 Pàgina 7 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Promoció Econòmica de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 11/07/2024 12:12	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920 G6DEF-8FSWZ-WEZ5E D16DBAAF1CF68AF987783B295D831C9F1E03E48F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



En aquest sentit, el Tractat de Lisboa estableix que la Unió Europea ha de complementar l'acció dels estats membres en matèria turística, promovent, entre altres aspectes, el desenvolupament sostenible en el sector turístic. En aquest marc, la Comissió Europea ha fixat prioritats en política turística, basant-se en dos instruments:

- “Agenda per a un turisme europeu sostenible i competitiu” en el que assumeix la importància de protegir la durabilitat de l'entorn natural i la comunitat local de les destinacions turístiques per fomentar la competitivitat del sector i proposa com a reptes tals com, la protecció dels recursos naturals i culturals de les destinacions turístiques, la reducció de la utilització dels recursos i la contaminació en els indrets turístics, la gestió del canvi en interès del benestar de la comunitat i la reducció de l'impacte mediambiental dels transports vinculats al turisme. A la vegada fixa com a principis claus la millora de la competitivitat de les destinacions i la sostenibilitat de les mateixes.
- “Europa, primera destinació turística mundial – un nou marc polític per al turisme europeu” que inicia una nova etapa en la política europea sobre el turisme basant-se en quatre eixos principals: estimular la competitivitat el sector turístic a Europa; promoure el desenvolupament d'un turisme sostenible, responsable i de qualitat; consolidar la imatge i la visibilitat d'Europa com a conjunt de destinacions sostenibles i de gran qualitat; i reforçar la integració del turisme en les polítiques i instruments financers de la Unió Europea.

El Govern d'Espanya, a través de la Secretaria d'Estat de Turisme, ha elaborat *l'Estratègia de Turisme Sostenible d'Espanya 2030*, una agenda nacional de turisme per afrontar els reptes del sector en el mitjà i llarg termini, impulsant els tres pilars de la sostenibilitat: socioeconòmica, mediambiental i territorial. L'objectiu de l'estratègia és assentar les bases de la transformació del turisme cap a un model de creixement sostingut i sostenible, que permeti al territori mantenir la seva posició de lideratge mundial. L'estratègia es basa en 6 principis: creixement socioeconòmic; preservació dels valors naturals i culturals; benefici social; participació i governança; adaptació permanent; i lideratge; i es defineix en base a 5 eixos estratègics: governança col·laborativa; creixement sostenible; transformació competitiva; espai turístic, empreses i persones i producte, màrqueting i intel·ligència turística.

L'Agenda Espanya Digital 2026 es presenta com la full de ruta per la transformació digital del país, una estratègia per aprofitar plenament les noves tecnologies i aconseguir un creixement econòmic més intens, sostingut, ric en creació d'ocupació de qualitat, amb major productivitat i que contribueixi a la cohesió social i territorial, aportant prosperitat i benestar a la ciutadania del territori. Entre les mesures incloses en els seus deu eixos estratègics destaca la connectivitat digital i la transformació digital sectorial i sostenible.

En el desenvolupament d'ambdues estratègies es crea la *Xarxa de Destinacions Turístiques Intel·ligents* (RDTI) amb l'objectiu de liderar, des de la sostenibilitat, el desenvolupament del sector turístic a través de la innovació i la tecnologia, promovent sinergies i transferència de coneixement i aportant valor al desenvolupament de destinacions turístiques intel·ligents de qualitat a partir de la implementació de solucions tecnològiques innovadores.

En aquest sentit, l'Ajuntament de Girona, a partir del desenvolupament del projecte PSTD Menja't Girona, pretén incidir en la transformació digital del sector turístic de la ciutat, amb l'objectiu de millorar la seva competitivitat, connectivitat i posant a disposició dels visitants una oferta turística, cultural, natural i gastronòmica de qualitat. Concretament, mitjançant aquesta contractació, es pretén posar en valor i descobrir els recursos que integren el patrimoni turístic de la ciutat, a partir d'una aposta per la senyalística turística que satisfaci els requeriments i expectatives dels turistes i visitants, proporcionant-los-hi una orientació i informació clara i de qualitat.





CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920_G6DEF-8FSWZ-WEZ5E_D16DBAAF1CF68AF987783B295DD31C9F1E03E48F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



Així mateix, en el marc de l'Agenda 2030 amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), es posa de relleu la necessitat d'erradicar la pobresa, combatre la desigualtat, solucionar el canvi climàtic la necessitat de promoure un turisme sostenible i la necessitat de prendre accions pel clima i de col·laboració entre institucions. En aquest sentit, la present contractació contribueix a assolir els següents ODS:

- ODS 8 "Treball digne i creixement econòmic". Concretament, en la promoció de polítiques i actuacions orientades al suport d'activitats productives, la creació de llocs de treball decents, a l'emprenadora, la creativitat, la innovació i a fomentar la formalització i el creixement de les microempreses i les petites i mitjanes empreses. Així mateix, també incideix en les pràctiques i polítiques que promoguin un turisme sostenible creador de llocs de treball i que promogui la cultura i els productes locals.
- ODS 9 "Indústria, innovació i infraestructures". Concretament en el desenvolupament d'accions sostenibles, resilients i de qualitat per a recolzar el desenvolupament econòmic i el benestar humà, assegurant l'accés assequible i equitatiu per a totes les persones.
- ODS 11 "Ciutats i comunitats sostenibles", concretament l'objectiu "donar suport als vincles econòmics, socials i ambientals positius entre zones urbanes i periurbanes enfortint la planificació del desenvolupament regional" i l'objectiu "redoblar els esforços per protegir i salvaguardar el patrimoni natural i natural del món".
- ODS 12 "Producció i consum responsables" en el sentit de desvincular el creixement econòmic de la degradació ambiental, l'augment en l'eficiència de recursos i la promoció d'estils de vida sostenibles, encaminant-se cap a una transició cap a economies verdes i amb baixes emissions de carboni.
- ODS 16. "Pau, Justícia i Institucions sòlides" en el sentit de l'objectiu "16.7 Garantir l'adopció en tots els nivells i decisions inclusives participatives i representatives que responguin a les necessitats".

Dins del context actual, on la gestió eficient i la promoció estratègica del turisme són clau, es fa imprescindible disposar de dades massives turístiques precises i actualitzades. La creació d'una plataforma d'anàlisi dedicada a aquesta finalitat permetrà, no només la recopilació de dades essencials sobre el perfil i la mobilitat dels visitants, sinó també la seva anàlisi detallada per optimitzar la planificació turística.

Aquest sistema facilitarà una presa de decisions informada, promovent així un desenvolupament turístic adaptat a les necessitats reals i dinàmiques de la destinació, millorant l'experiència dels visitants i contribuint a una gestió turística més efectiva i adaptativa.

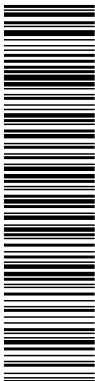
4. ABAST DEL CONTRACTE

4.1. Servei de subministrament de dades turístiques de mobilitat

Disposar de dades massives turístiques de mobilitat es posiciona com un component clau per al desenvolupament i optimització de l'estratègia turística de Girona. L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar dades de la mobilitat turística urbana de la zona amb més afluència de la ciutat, orientades a obtenir una comprensió aprofundida dels patrons de desplaçament i del perfil i preferències dels visitants. La recopilació i l'anàlisi de dades específiques ha de servir per optimitzar els recursos, millorant així la gestió de la destinació turística i el suport a les empreses del sector.



DOCUMENT Altres: Plec prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS DOC_ID: 14304069	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: G6DEF-8FSWZ-WEZ5E Data d'emissió: 23 de Juliol de 2024 a les 8:41:23 Pàgina 9 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Promoció Econòmica de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 11/07/2024 12:12	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920_G6DEF-8FSWZ-WEZ5E_D16DBAAF1CF68AF98778B295D831C9F1E33E48F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



Les dades, recollides de manera anònima a través de la tecnologia de les antenes de telefonia mòbil, es tractaran per aconseguir informació valuosa sobre la mobilitat però mantenint-se dins del marc de privacitat i seguretat establert, complint amb totes les normatives aplicables de protecció de dades, i destacant l'ús exclusiu de la informació per part de l'ajuntament per a fins d'anàlisi i millora de la destinació turística de Girona.

Especificació de les dades sol·licitades

Dins l'abast de la prestació del servei, l'empresa adjudicatària estarà obligada a proporcionar un conjunt de dades que proporcionin com a mínim la següent informació:

- Dades d'assistència:**
Les dades de visitants únics d'entrada i sortida de la ciutat haurà d'informar sobre:
 - Flux de visitants únics per dia, setmana i quinzena i la seva recurrència en els últims 15 dies.
 - Flux de visitants per franja horària: Flux de visitants segons diferents hores del dia, informació que permeti identificar els moments de major i menor afluència.
- Durada de l'estada i anàlisi de la pernoctació:**
 - Durada de l'estada dels visitants a la ciutat.
 - Identificació del lloc (municipi i/o província) de pernoctació dels visitants la nit anterior o la mateixa nit de la visita.
- Origen dels visitants:**
 - Internacional: Informació per país d'origen/residència, per entendre millor els fluxos turístics globals cap a Girona.
 - Nacional: Informació desagregada per províncies i municipis d'origen/residència, per identificar la procedència dels fluxos dins l'Estat cap a Girona.
- Dades sociodemogràfiques:**
 - Sexe: Informació sobre la distribució per gènere dels visitants.
 - Franges d'edat: Informació sobre la distribució per franges d'edat dels visitants (preferentment els grups següents: menys de 18 anys, 18-24 anys, 25-44 anys, 45-64 anys, 65 i més anys), per analitzar les tendències de viatge segons l'edat.

La informació haurà de diferenciar entre els fluxos d'assistents habituals o de pas i els visitants o turistes segons patrons d'estada a la zona d'estudi.

4.2. Subministrament de dades sobre despesa econòmica realitzada pels visitants

L'objectiu, en aquest cas, és el subministrament de dades que aportin informació sobre la despesa econòmica que realitzen els visitants a la zona d'estudi. Conèixer l'impacte econòmic directe i indirecte del seu pas per la ciutat, els patrons de consum dels visitants i preferències de despesa i així també poder valorar l'impacte dels principals esdeveniments turístics.

S'haurà d'identificar l'origen de les dades i la metodologia de recollida, processament i anàlisi de forma clara per garantir:



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920 G6DEF-8FSWZ-WEZ5E D16DBAAF1CF68AF98778B295DD31C9F1E03E40F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



- L'ús de fonts de dades fiables i actualitzades.
- La capacitat d'integrar dades per crear una visió completa de l'impacte econòmic del turisme.
- L'aplicació d'eines analítiques avançades per interpretar les dades i extreure informació útil.

Aquestes dades han de permetre una millora en la presa de decisions, la identificació d'oportunitats econòmiques i l'optimització de recursos.

Especificació de les dades sol·licitades

Dins l'abast de la prestació del servei, l'empresa adjudicatària estarà obligada a proporcionar un conjunt de dades que proporcionin com a mínim la següent informació

- a) Despesa mitjana diària dels visitants per origen del visitant: nacional o estranger.
- b) Despesa mitjana diària segons edat i sexe del visitant.
- c) Despesa mitjana diària segons categoria de despesa o activitat econòmica on s'ha realitzat la despesa.

4.3. Zona d'estudi

Les dades subministrades faran referència a la zona centre de la ciutat de Girona corresponent al Barri Vell i a l'entorn proper d'aquest que forma part del barri del Mercadal i que és la més visitada de la ciutat i on es concentren els principals atractius turístics. La definició exacta de la zona d'estudi es farà conjuntament amb l'Ajuntament de Girona un cop el contracte sigui adjudicat. La zona d'estudi definida ha d'assegurar que el conjunt de dades recopilades i a subministrar sigui rellevant per a l'anàlisi turística municipal.

4.4. Període de provisió de les dades, lliurament i compatibilitat

Les dades a subministrar per part del proveïdor seran les referents a l'any 2024.

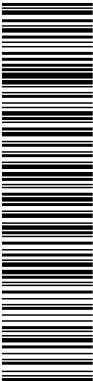
L'empresa adjudicatària es compromet a fer el lliurament inicial de les dades de 2024 que s'hagin generat fins al moment, en un màxim de dos mesos després de formalitzat el contracte i fer el lliurament i abocaments periòdics de les dades diàries dels mesos restants de 2024 en un màxim de 10 dies després de ser generades, posant-les a disposició per a l'accés immediat per part dels tècnics municipals a través de l'eina analítica especificada en l'apartat 4.6 d'aquest document.

Això suposa una actualització constant de la informació disponible, garantint que l'Ajuntament de Girona disposi de les dades més recents per a la presa de decisions i planificació.

A més, les dades anonimitzades seran lliurades o estaran disponibles per a descàrrega en formats estàndard i àmpliament compatibles, preferentment CSV (Valors Separats per Comes) i Excel (XLSX), formats amb facilitat d'ús, flexibilitat i àmplia compatibilitat amb una varietat d'eines informàtiques i bases de dades. L'objectiu és assegurar que totes les dades lliurades es puguin integrar fàcilment amb les eines i processos facilitats a l'Ajuntament de Girona, minimitzant qualsevol necessitat de manipulació o conversió addicional de les dades.

Els arxius lliurats per l'empresa adjudicatària seran propietat de l'Ajuntament de Girona. Aquestes dades hauran de ser subministrades mantenint una consistència en el format i estructura dels fitxers, acordada prèviament amb l'Ajuntament de Girona. Un cop lliurats els primers fitxers de dades, l'estructura i format d'aquests no podran ser modificats.

DOCUMENT Altres: Plec prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS DOC_ID: 14304069
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: G6DEF-8FSWZ-WEZ5E Data d'emissió: 23 de Juliol de 2024 a les 8:41:23 Pàgina 11 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Promoció Econòmica de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 11/07/2024 12:12
	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920_G6DEF-8FSWZ-WEZ5E_D16DBAAF1CF68AF987783B295DD31C9F1E33E48F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



4.5. Cobertura de les dades i extrapolació

Les dades recopilades subministrades anonimitzades i analitzades representaran una mostra significativa de la població de dispositius mòbils, però s'ajustaran per proporcionar una visió tan representativa com sigui possible dels patrons de mobilitat i activitat turística a la ciutat de Girona. És essencial que l'empresa adjudicatària realitzi una extrapolació de les dades disponibles a través del seu sistema per reflectir el conjunt del mercat de manera representativa. Així doncs, tot i que no es pot garantir l'accés a la totalitat del mercat o la població, l'extrapolació i anàlisi de les dades disponibles han de permetre obtenir estimacions valuoses per l'ajustament de polítiques i estratègies turístiques.

Totes les dades lliurades han de ser processades i tractades d'acord amb les finalitats, objectius i resultats esperats d'aquest contracte, garantint la seva aplicabilitat en l'optimització de la gestió i planificació turística de Girona.

4.6. Plataforma d'anàlisi

La contractació té també com a objectiu l'accés a una plataforma d'anàlisi turística per a la ciutat de Girona que permeti descarregar, emmagatzemar, integrar i analitzar les dades subministrades per tal de poder interpretar i obtenir indicadors sobre l'afluència turística a la destinació. Aquest servei ha de facilitar la presa de decisions tant per a l'organisme gestor de la destinació com per als responsables de les diverses activitats turístiques. La solució s'ha d'adaptar a les necessitats específiques de la destinació.

El desenvolupament d'aquesta plataforma d'anàlisi representa una aplicació clau de la intel·ligència de negocis (BI, per les seves sigles en anglès "Business Intelligence") adaptada específicament a les necessitats i objectius de l'Ajuntament de Girona. Com a solució de BI, la plataforma serà dissenyada o adaptada per proporcionar un entorn d'anàlisi integral que combini, de manera eficient, les dades sol·licitades provinents de les diferents fonts per a la generació d'indicadors clau relacionats amb l'activitat turística de la ciutat.

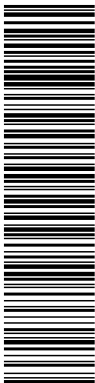
A través d'aquesta, es facilitaran funcionalitats per a la visualització i descàrrega de dades turístiques, permetent a l'ajuntament una presa de decisions informada i la possibilitat de compartir, de manera puntual, alguns resultats amb el públic, millorant així la transparència i el foment de la destinació turística.

Funcionalitats requerides:

- Visualització de dades: L'organització de la informació i la interfície haurà de ser intuïtiva i eficaç, amb opcions per a visualitzacions dinàmiques, gràfics i taules. L'adjudicatari haurà de tenir en compte principis de desenvolupament que optimitzin el temps de càrrega.
- Anàlisi i generació de gràfics: Capacitat per analitzar tendències, crear indicadors específics i permetre generar informes detallats.
- Opcions de filtratge: Possibilitat de filtrar dades segons diversos criteris, incloent-hi dates concretes, períodes, segments de visitants, etc.
- Exportació de dades: Facilitat per descarregar les dades i els resultats de l'anàlisi en formats estàndard com CSV i Excel.



DOCUMENT Altres: Plec prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS DOC_ID: 14304069
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: G6DEF-8FSWZ-WEZ5E Data d'emissió: 23 de Juliol de 2024 a les 8:41:23 Pàgina 12 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Promoció Econòmica de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 11/07/2024 12:12
	ESTAT SIGNAT



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920_G6DEF-8FSWZ-WEZ5E_D16DBAAF1CF68AF987783B295DD31C9F1E33E48F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



Requisits de seguretat i privacitat

En l'oferta de l'eina es detallaran les mesures tècniques i organitzatives adoptades per garantir la seguretat de les dades i la conformitat amb el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) de la Unió Europea (Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016), garantint així la màxima protecció i privacitat de la informació recollida i gestionada.

La plataforma oferirà una interfície d'usuari accessible i que permeti l'accés concurrent des de diversos dispositius al mateix temps.

Gestió d'accessos:

- Accés segur: Implementació de controls d'accés mitjançant usuari i contrasenya per garantir la protecció de l'accés a la plataforma.
- Sistema de rols i permisos: Possibilitat de definir un sistema de gestió d'accessos que permeti assignar rols i permisos específics a diferents usuaris.

Integració amb el sistema intern de l'Ajuntament de Girona

Interoperabilitat: La plataforma haurà de ser capaç d'integrar-se de manera fluida amb els sistemes de l'Ajuntament de Girona. Això inclou la capacitat per:

- Estàndards d'integració: Utilització d'estàndards oberts i APIs documentades per facilitar la integració i assegurar la compatibilitat.
- Personalització i configuració: Flexibilitat per adaptar els processos d'integració segons les necessitats específiques i canvis en els sistemes externs.

Adaptabilitat

La plataforma ha d'estar dissenyada per adaptar-se fàcilment a canvis en el volum de dades, les demandes analítiques, i el creixement de les funcionalitats requerides. Això implica:

- Escalabilitat: capacitat per augmentar els recursos de processament i emmagatzematge de dades sense comprometre el rendiment.
- Actualitzacions i manteniment: Actualitzacions regulars de la plataforma, incloent-hi noves funcionalitats i millores de seguretat.

Validació i acceptació

Establir un conjunt clar de criteris i un procés detallat per a la validació de la plataforma, incloent-hi:

- Proves d'usuari: Realització de proves d'usuari internes per assegurar que la plataforma compleix amb les expectatives de funcionalitat, usabilitat i rendiment.
- Revisions iteratives: Possibilitat de realitzar ajustaments basats en el feedback durant la fase de prova per garantir la màxima satisfacció de l'Ajuntament.

5. FORMACIÓ

L'empresa adjudicatària proporcionarà formació al personal de l'Ajuntament de Girona per assegurar l'ús eficient de la plataforma i la interpretació adequada de les dades subministrades.



DOCUMENT Altres: Plec prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS DOC_ID: 14304069	
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: G6DEF-8FSWZ-WEZ5E Data d'emissió: 23 de Juliol de 2024 a les 8:41:23 Pàgina 13 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Promoció Econòmica de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 11/07/2024 12:12	ESTAT SIGNAT



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920 G6DEF-8FSWZ-WEZ5E D16DBAAF1CF68AF98778B295D831C9F1E35E48F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



L'adjudicatària haurà de dissenyar un programa de formació amb l'objectiu d'equipar el personal tècnic de l'ajuntament amb el coneixement i habilitats necessàries per utilitzar eficientment la plataforma d'anàlisi i interpretar les dades Big Data subministrades sense requerir una experiència prèvia en anàlisi de dades, que permeti millorar el coneixement per a la planificació i gestió turística de la ciutat.

Aquesta formació inclourà:

- Sessions personalitzades: Formació adapta tenint en compte els diferents nivells d'habilitat dels usuaris.
- Materials de suport: Les sessions formatives es complementaran amb guies d'usuari, tutorials en vídeo i FAQ actualitzats durant el període del contracte.

5.1. Contingut de la formació

L'empresa adjudicatària organitzarà un mínim de 4 sessions de formació detallades, adaptades al personal tècnic de l'Ajuntament de Girona no especialitzat en anàlisi de dades, amb l'objectiu de facilitar la comprensió i aplicació pràctica de les dades Big Data subministrades en el context turístic de la ciutat de Girona. Les sessions es programaran en consens amb l'Ajuntament de Girona, oferint flexibilitat en el format (tant presencial com en línia).

El contingut de la formació ha d'incloure temes relacionats amb:

- Fonaments de les dades Big Data: Exploració del concepte de Big Data, la seva rellevància i com s'obtenen i processen aquestes dades, especialment en el sector turístic.
- Comprensió de les dades del sector turístic: Orientacions sobre com interpretar les dades relacionades amb els patrons de moviment, preferències i comportaments dels turistes relacionades amb les fonts utilitzades pels subministraments de les dades.
- Eina i recursos per a l'anàlisi de dades: Introducció a l'eina contractada per a l'anàlisi de les dades subministrades.
 - Anàlisi i representació visual de les dades: Com transformar les dades en informació visual, com ara diagrames i mapes de calor, que facilitin la comprensió i presentació dels resultats.
 - Interpretació de les dades: Mètodes bàsics per entendre i treballar amb conjunts de dades, incloent-hi la lectura de gràfics, la creació de taules i l'ús de filtres.
 - Elaboració d'informes: Guia sobre com crear informes clars i informatius basats en l'anàlisi de dades.
 - Maximització del valor de les dades: Estratègies per utilitzar les dades disponibles per aconseguir la millor prendre decisions informades que millorin l'eficàcia.

Les sessions es planificaran per poder dedicar temps a resoldre dubtes i explorar aplicacions pràctiques específiques sol·licitades pel personal tècnic de l'ajuntament.

L'empresa adjudicatària podrà proposar temes addicionals que seran consensuats amb l'equip tècnic de l'Ajuntament de Girona.



CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920 G6DEF-8FSWZ-WEZ5E D16DBAAF1CF68AF987783B295D831C9F1E35E48F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



5.2. Planificació i personalització de la formació

L'empresa adjudicatària, un cop s'hagi adjudicat el contracte, es coordinarà amb l'Ajuntament de Girona per determinar el nombre exacte de sessions de formació necessàries a organitzar -partint d'un mínim de 4 sessions-, la seva durada i calendari, així com per ajustar el contingut específic inicialment ofert en la seva proposta, amb l'objectiu que:

- El nombre de sessions i la seva durada assegurin una cobertura completa dels temes requerits sense sobrecarregar els participants.
- La durada de cada sessió optimitzi el temps per facilitar l'aprenentatge sense comprometre les responsabilitats diàries del personal.
- Assegurar que la formació s'ajusti a les necessitats del personal tècnic municipal, facilitant la comprensió i aplicació pràctica dels coneixements adquirits dins del seu àmbit de treball efectiva de les dades Big Data dins del marc turístic de la ciutat de Girona.

A més, es consensuaran els formats i els canals de lliurament de la formació, preveient opcions presencials i en línia, per adaptar-se a les preferències i necessitats logístiques de l'Ajuntament de Girona. Les sessions hauran de ser enregistrades per a la seva posterior visualització, garantint que el material de formació sigui accessible per a revisió o per a personal que no hagi pogut assistir en directe.

Un cop celebrada la primera reunió després de l'adjudicació, en el termini de 10 dies l'empresa presentarà el redisseny del pla de formació acordat i consensuat amb els responsables del contracte.

6. SERVEI D'ASSESSORAMENT I ATENCIÓ A L'AJUNTAMENT DE GIRONA

L'adjudicatària es compromet a oferir un servei continu d'assessorament i atenció a l'Ajuntament de Girona al llarg de la durada del contracte. Aquest suport inclourà assistència tècnica, resolució de dubtes específics i orientació sobre l'aplicació pràctica de les dades Big Data en les estratègies turístiques de l'Ajuntament de Girona. L'objectiu d'aquest servei d'assessorament és garantir que l'equip tècnic de l'ajuntament pugui treure el màxim partit a les dades subministrades i a la plataforma d'anàlisi turística i resoldre qualsevol dubte o incidència que pugui sorgir durant el període de contracte. L'empresa facilitarà vies de comunicació directes per assegurar una resposta ràpida i eficient a qualsevol consulta o necessitat que pugui aparèixer a través de telèfon, correu electrònic o plataformes de videoconferència.

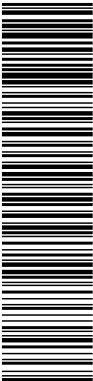
L'empresa adjudicatària ha de proporcionar a l'Ajuntament de Girona els mitjans de comunicació següents per contactar amb els responsables directes del projecte, l'atenció al client i el responsable comercial: número de telèfon i horari d'atenció i correu electrònic.

L'horari d'atenció per a consultes, dubtes o incidències ha de ser, com a mínim, de dilluns a divendres de 8 a 17 hores.

Les consultes es classificaran de la següent manera:

- Dubtes:
Temps de resposta: Màxim de 24 hores laborables per al primer contacte.
Temps de resolució: Resolució en 72 hores des de la recepció.
- Incidències:
Temps de resposta: Primer contacte en 12 hores laborables.





CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920 G6DEF-8FSWZ-WEZ5E D16DBAAF1CF68AF987783B295DD31C9F1E33E48F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



Temps de diagnòstic: Diagnòstic i proposta de solució en 48 hores.
Temps de resolució: Completament resolt en un màxim de 5 dies laborables, dependent de la complexitat.

- Errors greus:
Temps de resposta: Contacte inicial en un màxim de 2 hores laborables.
Temps de diagnòstic: Diagnòstic complet i solució proposada en 24 hores.
Temps de resolució: Resolució efectiva en 3 dies laborables.

Mecanismes de seguiment: L'empresa adjudicatària ha de proporcionar a l'Ajuntament de Girona eines per al seguiment en temps real dels estats de les consultes, incidències i errors, així com informes periòdics del servei d'atenció prestat.

Revisió i ajustaments: Es realitzaran revisions periòdiques dels nivells de servei per assegurar que s'ajustin a les necessitats de l'ajuntament i per introduir millores en el servei basant-se en l'experiència i el feedback obtingut.

Aquesta proposta busca garantir una atenció ràpida i efectiva a l'Ajuntament de Girona, prioritzant la resolució d'incidències i proporcionant un marc clar per a la gestió d'assistència tècnica.

7. DOCUMENTACIÓ DE L'OFERTA

Les empreses licitadores hauran d'incloure en les seves ofertes un document explicatiu clar amb els apartats següents:

- Descripció detallada de les dades que s'ofereixen d'acord als requisits de l'apartat 4 del present plec.
- Explicació de la plataforma o eina informàtica, amb text i imatges, que demostrin com la solució proposada compleix amb els requisits especificats a l'apartat 4.6., com es desenvoluparà la posada en marxa i la fase de prova requerida.
- Descripció detallada de la proposta de formació.
- Descripció detallada del servei d'assessorament i atenció.

Les ofertes sense aquest document explicatiu o que no satisfacin els criteris sol·licitats en aquests plecs, seran excloses del procés de selecció.

El document explicatiu haurà de tenir un màxim de 25 pàgines, amb un format A4, amb lletra de mida 11 punts, marges de 2,5 cm i pàgines numerades. Els documents que superin el límit de 25 pàgines seran exclosos del procés de selecció.

8. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

8.1. Termini d'execució

El termini màxim per a l'execució del **servei és de 12 mesos** i començarà a comptar a partir de l'endemà de la formalització de l'adjudicació.

El cronograma amb les fases i activitats consta a l'**Annex A** d'aquest mateix plec de prescripcions tècniques.

CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920 G6DEF-8FSWZ-WEZ5E D16DBAAF1CF68AF987783B295DD31C9F1E35E48F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



9. DIRECCIÓ I SEGUIMENT DELS TREBALLS

El responsable del contracte per part de l'Ajuntament de Girona serà el Sr. Josep Quer i Carbonell (josep.quer@ajgirona.cat, cap d'Àrea de Promoció Econòmica, el qual designarà els membres que actuaran com a coordinadors i que vetllaran per l'acompliment de les expectatives i els objectius fixats en el contracte.

10. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

10.1. Equip de treball

L'adjudicatari del contracte es compromet a disposar dels recursos humans i tècnics necessaris, amb la formació i experiència adequades, per dur a terme totes les tasques especificades dins del marc d'aquest contracte. Això inclou la provisió de dades turístiques, la creació o adaptació i manteniment d'una plataforma per a la gestió, visualització i anàlisi d'aquestes dades, així com la prestació de serveis de suport i formació en anàlisi de dades.

L'equip proposat per l'adjudicatari haurà d'incloure, com a mínim, els següents perfils professionals:

- Gestor del projecte: Responsable del disseny i adequació de la informació a les necessitats de l'adjudicador i coordinador de totes les tasques i serveis a realitzar.
- Especialista en dades: Encarregat de la recopilació, anàlisi i provisió de les dades turístiques necessàries.
- Enginyer / tècnic en sistemes i bases de dades: Responsable de la implementació, configuració, manteniment de la plataforma d'anàlisi, i assegurant-se que compleix amb les necessitats tècniques i de seguretat.
- Formador/a en anàlisi de dades: Expert/a que proporcionarà la formació necessària als tècnics de l'Ajuntament sobre com utilitzar la plataforma i dur a terme anàlisi de dades eficaçment.

Cada membre de l'equip ha de tenir les competències i experiència demostrables en els seus respectius àmbits de responsabilitat. A més, és imprescindible que tot l'equip tingui domini del català i el castellà, tant oral com escrit, i disposi de les eines informàtiques necessàries per desenvolupar la seva tasca eficientment.

L'equip de treball haurà d'estar constituït per un mínim de quatre (4) persones que hauran de complir com a mínim els següents requisits:

- Expressar-se amb total correcció en català i castellà.
- Disposar del material i eines informàtiques necessàries per dur a terme correctament els treballs objecte del contracte.

El personal de l'equip de treball que proposi l'empresa adjudicatària podrà ostentar a la vegada més d'un perfil professional dels indicats.

L'equip humà aportat per l'adjudicatari durà a terme totes les tasques en el seu propi local, excepte les de suport presencial que seran a les instal·lacions que es determinin des de l'Ajuntament de Girona.



CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920 G6DEF-8FSWZ-WEZ5E D16DBAAF1CF68AF98773B2925DD31C9F1E33E48F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



L'horari de prestació del servei que impliqui l'assistència de personal tècnic de l'Ajuntament de Girona coincidirà amb l'horari laboral de l'Ajuntament, és a dir, de dilluns a divendres de 8h a 15h, tot tenint en compte el calendari de festes de Catalunya i el municipi de Girona.

10.2. Interlocució i seguiment del projecte

L'adjudicatària designarà un cap de projecte com a interlocutor principal amb l'Ajuntament de Girona durant l'execució de les actuacions. Aquest interlocutor estarà en permanent contacte amb l'equip tècnic municipal anomenat a tal efecte.

El cap de projecte juntament amb el seu equip realitzarà un seguiment continuu de l'evolució del projecte i assistirà juntament amb els tècnics que estimi convenients a les reunions de seguiment i revisions tècniques que convoqui l'Ajuntament de Girona, amb la periodicitat que designi, per dur a terme tasques de seguiment, coordinació i direcció del projecte.

L'Ajuntament de Girona es reserva el dret a sol·licitar el canvi d'interlocutor en qualsevol moment de l'execució del projecte, essent responsabilitat de l'adjudicatari la presentació d'un substitut en un termini no superior a una setmana. Si durant l'execució del contracte l'empresa adjudicatària proposés el canvi del cap de projecte, aquesta circumstància ha de ser comunicada a l'Ajuntament de Girona amb una antelació màxima de 15 dies.

Addicionalment, se celebrarà una reunió entre l'equip de treball de l'Ajuntament de Girona i l'adjudicatari amb una periodicitat mensual, en la que es repassarà l'estat de les actuacions i es formalitzaran els acords i decisions preses en el transcurs del mes anterior, incloent-hi les desviacions respecte a la planificació de les entregues.

Així mateix, l'empresa presentarà actes de totes les reunions en un termini de 3 dies hàbils després de la celebració d'aquestes. A més, l'empresa informará amb una periodicitat mensual de la gestió que inclourà com a mínim:

- L'estat i evolució dels objectius/tasques fixades.
- Relació de les reunions efectuades amb els principals acords presos amb els departaments consultats.
- Els objectius fixats per al següent mes: Programació dels treballs, reunions, informes, etc.
- Cronograma amb relació dels treballs pendents juntament amb la seva previsió i data de finalització.
- Anàlisi de la situació existent, i proposta de línies a seguir.
- Qualsevol altra informació que es pugui considerar rellevant.

Les accions a realitzar hauran de ser validades pel tècnic de l'Ajuntament de Girona responsable del contracte.



DOCUMENT Altres: Plec prescripcions tècniques	IDENTIFICADORS DOC_ID: 14304069
ALTRES DADES Codi de verificació CSV: G6DEF-8FSWZ-WEZ5E Data d'emissió: 23 de Juliol de 2024 a les 8:41:23 Pàgina 18 de 19	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap d'àrea de Promoció Econòmica de l'AJUNTAMENT DE GIRONA. Signat 11/07/2024 12:12
	ESTAT SIGNAT

CÓPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920 G6DEF-8FSWZ-WEZ5E D16DBAAF1CF68AF987783B295DD31C9F1E33E48F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



11. CONDICIONS GENERALS DE REALITZACIÓ

11.1. Confidencialitat

La informació tractada és de propietat municipal i l'empresa adjudicatària del concurs ha d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat i confidencialitat de les dades i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

El personal que intervé en la gestió de la informació estarà obligat al secret professional respecte a la mateixa, i en haver de guardar-lo, obligació que subsistirà fins i tot després de finalitzar l'actual contracte.

L'empresa adjudicatària del contracte serà la responsable de la custòdia i arxiu de la informació facilitada per a l'execució dels treballs i a la finalització dels treballs haurà de retornar-la a l'Ajuntament de Girona, i destruir totes les còpies que en tingui.

En el supòsit que l'Ajuntament indiqués la destrucció d'una part de la documentació, aquesta s'haurà de realitzar per una empresa acreditada, i fer-se càrrec d'aquesta destrucció l'empresa adjudicatària.

11.2. Publicitat

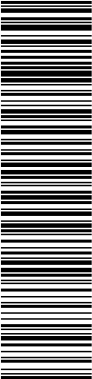
La comunicació dels treballs s'haurà de fer d'acord amb l'Ordre HFP/1030/2021.

- Documents entregables, de seguiment i procés participatiu: a l'encapçalament i al cos dels documents, hi ha de constar: «Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència - Finançat per la Unió Europea – NextGenerationEU».
- Documents amb exempció de responsabilitat «Finançat per la Unió Europea - NextGenerationEU».
- Emblemes. Hi hauran de constar els emblemes amb la mateixa disposició (ordre) que la que figura en el peu de pàgina del present plec.

La normativa de comunicació, emblemes i logotips estan disponibles en els següents enllaços:

- Normativa de comunicació: <https://www.boe.es/eli/es/o/2021/09/29/hfp1030>
- Emblemes Next Generation: <https://planderecuperacion.gob.es/identidad-visual>
- Logotip Ajuntament de Girona: <https://web.girona.cat/comunicacio/logotip>
- Logotip Generalitat de Catalunya: <http://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/descarregues/identificacio-basica/cat/>
- Logotip Next Generation Catalunya: <http://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/descarregues/departaments-i-imatges-propies/departament-deconomia-i-hisenda/altres-identificacions/next-generation-catalunya/>





CÒPIA DEL DOCUMENT ORIGINAL (Ref.: 9611920 G6DEF-8FSWZ-WEZ5E D16DBAAF1CF68AF98773B295D831C9F1E33E48F) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació podeu comprovar la validesa de la firma digital dels documents signats a l'adreça web: http://www.girona.cat/verificacio_signatura



ANNEX A. Cronograma d'activitats

Activitats	Mes											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Inici del projecte												
Pla inicial de projecte i primera reunió												
Desenvolupament de l'eina d'anàlisi												
Desenvolupament i avanç de la implantació i												
Subministrament de dades i abocament periòdic de dades												
Entrega inicial dades gener-juny i abocament periòdic de dades juliol-desembre												
Formació												
Pla de formació, sessions formatives i material formatiu												
Seguiment i suport												
Informes de seguiment i suport												
Clausura del projecte												