



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS APLICABLE AL
CONTRACTE DE SERVEIS D'ACTIVACIÓ I MANTENIMENT DEL SERVEI ORG
LOCAL DE SIS COMPTES A LA PLATAFORMA WIKILOC DELS ITINERARIS
SENYALITZATS DE LA XARXA DE PARCS NATURALS DE LA DIPUTACIÓ DE
BARCELONA. Exp. 2024/14277**

ÍNDEX

0. ANTECEDENTS

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

0. ANTECEDENTS

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

L'any 2010 es va desenvolupar una web d'itineraris senyalitzats de la Xarxa de Parcs Naturals amb la informació de les rutes senyalitzades dels parcs homologades i sota els criteris de gestió de la Gerència de Serveis d'Espais Naturals. L'any 2015 es va realitzar un salt qualitatiu per adaptar la demanda dels usuaris a l'ús de les noves tecnologies i es va desenvolupar una actualització i millora del gestor de continguts.

L'any 2020, amb la necessitat de disposar a Internet d'una eina social d'abast global de difusió i comunicació de les rutes, de servei de geolocalització de les rutes i itineraris senyalitzats, amb privilegis de seguiment de les rutes per a tots els usuaris i sota la marca pròpia de la Xarxa de Parcs Naturals de la Diputació, es va endegar un nou projecte incorporant els itineraris a la plataforma Wikiloc, d'abast universal, que



permet als usuaris identificar-se en una comunicat que respon de la qualitat de les rutes, amb informació homologada i senyalitzada en el territori. Aquesta eina permet oferir una millor experiència i posicionar en el núvol el perfil de l'organització, en aquest cas de la Xarxa de Parcs Naturals, a totes aquelles persones interessades en les rutes de la XPN, tenint en compte diversos paràmetres com el tipus d'usuari, l'àrea geogràfica o el tipus d'activitat. La plataforma Wikiloc inclou el servei ORG local amb una pàgina pròpia de la Xarxa de Parcs Naturals i amb sis comptes que abasten els àmbits del territori dels parcs. Aquesta eina dona servei com a eina d'ús social per difondre i comunicar les rutes, tant des de web com des de mòbil i és d'abast universal i exclusiu. Per aquest motiu i per donar continuïtat al servei, cal procedir a contractar el seu servei de manteniment anual a l'empresa WIKILOC, ja que és qui opera i gestiona en exclusivitat el servei, la gestió i l'accés a la plataforma Wikiloc.

1. OBJECTE I ABAST DEL SERVEI

El servei demanat abastarà:

- Activació del Servei Wikiloc ORG Local de senders i itineraris senyalitzats de la Xarxa de Parcs Naturals (XPN)
 - o Montseny
 - o Sant Llorenç del Munt i l'Obac
 - o Garraf, Olèrdola i Foix
 - o Montnegre i el Corredor, Litoral i Marina
 - o Guàrdies i Montesquiu
 - o Collserola
- Actualització i Manteniment d'una pàgina d'aterratge específica dins de Wikiloc.com amb elements gràfics creats per Wikiloc a partir d'imatges de rutes del contractant
- Despeses de gestió i 3 videoconferències de seguiment

L'empresa contractista haurà d'informar de qualsevol anomalia del servei a la Subsecció de Comunicació, Formació i Coordinació (en endavant SCFC) de la Gerència de Serveis d'Espais Naturals (en endavant GSEN).

2. DESCRIPCIÓ SISTEMA D'INFORMACIÓ INCLÒS EN EL CONTRACTE

El compte de servei ORG LOCAL ofereix les següents prestacions: mapa públic propi de rutes, privilegis de seguiment per als usuaris de l'app, estadístiques, distintiu ORG propi de la marca Xarxa de Parcs Naturals, servei Wikiloc Premium inclòs i perfil destacat en la cerca de rutes en una àrea acotada al voltant de cada ruta.



El servei Wikiloc ORG està integrat, s'alimenta, i se serveix conjuntament dins la plataforma col·laborativa Wikiloc.com, plataforma on hi ha els elements per interactuar amb més de 8 milions d'usuaris d'arreu del món.

El servei inclou, al mateix temps, les següents eines i funcionalitats:

- ✓ Eina de creació de rutes manualment a partir d'una base cartogràfica de 13 mapes diferents.
- ✓ Eina de càrrega de fitxers GPS en diferents formats i visualització automàtica del recorregut i punts d'interès en un visor cartogràfic.
- ✓ Opció d'afegir descripcions i fotografies a cada ruta, i eines per compartir aquestes rutes a les xarxes i via codis QR.
- ✓ Servei de visor de rutes web, amb diferents opcions de cerca i filtres, incloses cerca per fotografies i per punt de pas del recorregut.
- ✓ Serveis de cerca i navegació de rutes dins les aplicacions mòbils natives de wikiloc, incloent-hi l'aplicació per Android, iOS, Apple Watch i integracions amb dispositius GPS i rellotges intel·ligents dels fabricants Garmin i Suunto.
- ✓ Promoció de l'entitat als resultats de cerca de rutes de la plataforma. La plataforma està traduïda a 22 idiomes i és reconeguda i d'abast internacional.
- ✓ Servei de panell d'estadístiques per visualitzar les mètriques relacionades amb els continguts i els visitants.
- ✓ Exportador d'estadístiques en format .XLS per facilitar la seva anàlisi en fulls de càlcul.
- ✓ Servei de navegació a l'aplicació mòbil de wikiloc per Android i iOS gratuït per tots els usuaris que vulguin seguir les rutes del perfil del Servei ORG.
- ✓ Sistema de notificacions de consultes i comentaris de les rutes fetes pels visitants.
- ✓ Infraestructura tècnica enfocada a rapidesa i escalabilitat, amb un alt grau de protecció pel què fa a ciberseguretat i protecció de dades.
- ✓ Servei d'emmagatzemament de les rutes i els seus continguts associats al núvol, incloses fotografies en format original.
- ✓ Equip tècnic d'alta especialització, amb dedicació per mantenir el servei en línia 24 h/365 dies any.
- ✓ Robustesa tecnològica enfocada a donar una alta fiabilitat a l'usuari final, preveient el risc que pot comportar a les persones que deixi de funcionar quan es troben a mig de bosc o en entorns desconeguts de la muntanya. Es requereix un alt grau d'implicació i de renovació tecnològica constant per poder garantir aquesta fiabilitat.

Wikiloc ORG és un servei exclusiu desenvolupat amb tecnologia pròpia ofert per l'empresa Wikiloc Outdoor S.L. qui l'ha desenvolupat íntegrament i en té tots els drets d'explotació i de propietat intel·lectual i industrial.



El servei Wikiloc ORG és exclusiu pel què fa a l'oferiment de continguts, estadístiques, interacció amb una comunitat d'usuaris, publicitat, infraestructura al núvol escalable i d'abast internacional, integracions específiques i tecnologia pròpia, tot això ofert al mateix temps en format de servei al núvol.

Actualment, plataforma Wikiloc té incorporats 169 tracks d'itineraris senyalitzats dels parcs de la Xarxa de Parcs Naturals (dades a 7 de maig de 2024).

3. MANTENIMENT CORRECTIU

L'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol error de funcionament de la plataforma i servei ORG LOCAL.

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

L'empresa contractista no serà responsable d'afectació de funcionament provocada per canvis de polítiques de tercers que puguin afectar l'operativitat del servei ORG LOCAL DE Wikiloc. No obstant això, l'empresa contractista ho haurà de comunicar a la SCFC en un termini màxim de 24 hores per correu electrònic.

Les incidències o consultes detectades per part de la SCFC sobre anomalies de funcionament de la plataforma Wikiloc, del compte ORG LOCAL de la Xarxa de Parcs Naturals es comunicaran a l'empresa contractista a través de correu electrònic.

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

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

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

Cal considerar:

- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències i es comunicarà a la SCFC per donar per tancada la incidència.
- La SCFC realitzarà les proves necessàries per verificar la resolució de la incidència.
- La incidència estarà resolta plenament si es té el vistiplau de verificació de funcionament de la SCFC, si s'escau, de manera que es podrà donar per tancada.



- Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la SCFC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

Acords Nivells de Servei (ANS)

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

Temps de resolució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista pel canal previst fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista. No computaran els períodes de temps en què el contractista està pendent de resposta per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors.

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

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

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

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

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

Estàndard. Incidències que no aturen l'operativa diària.

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

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

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

4. DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS

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

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

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



5. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

El contractista estarà obligat a implementar les mesures de seguretat necessàries per donar compliment dels requisits que s'estableixen al *"Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat"*, en la categoria que determini la Diputació de Barcelona.

Els sistemes informàtics del contractista, necessaris per oferir els serveis relacionats en aquest contracte i mitjançant els que es realitzi qualsevol tractament de dades personals relacionat amb aquest contracte, hauran de complir amb la normativa de la UE de protecció de dades i, en concret, els servidors, incloent-hi els dels serveis associats, estaran en tot moment allotjats en territori de la UE o en un país destinatari declarat de nivell adequat per la Comissió Europea.

Tots els dispositius que intervinguin en l'execució d'aquest contracte hauran d'estar configurats per a l'eliminació d'arxius de dades temporals, permetent eliminar els residus del material confidencial que s'originen a l'hora de digitalitzar, imprimir, copiar i enviar correu-e diàriament.

6. MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

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

6.1. Equip de treball

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

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

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

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



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

Referent del Servei. Serà l'interlocutor únic amb els tècnics i usuaris de la SCFC de Diputació de Barcelona i coordinarà els tècnics i consultors de l'empresa contractista que puguin intervenir en qualsevol incidència de funcionament detectada. Tindrà les següents responsabilitats:

- o Ser l'interlocutor únic amb els tècnics de la Diputació de Barcelona i els usuaris
- o Gestionar i coordinar l'Equip Tècnic i Funcional que presta el servei
- o Ser el responsable de la qualitat tècnica i funcional del servei contractat
- o Fer el seguiment de les incidències i vetllar per la seva solució
- o Gestionar els riscos del contracte
- o Garantir la qualitat del contracte
- o Proposar millores al sistema
- o Elaborar els informes que es demanin

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

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

6.2. Canals de comunicació

Per aquest contracte s'estableix com a eina de comunicació el correu electrònic. La USI utilitzarà com a eina de seguiment de les peticions el correu electrònic. Els escalats de les peticions de resolució d'incidències es realitzaran a partir d'aquest mitjà a l'empresa contractista.

Qualsevol canvi de situació, millores, incidències o solucions que faci l'empresa contractista ha de quedar reflectit i comunicat per correu electrònic o per alguna de les reunions que poden fer-se anualment, tal i com s'estableix en el punt 6.3 de seguiment del contracte.

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

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



6.3. Seguiment del contracte

Anualment, es podran celebrar 3 reunions telemàtiques de seguiment per tractar i/o solucionar qüestions que afectin a la prestació del servei. La SCFC i/o l'empresa podran requerir, quan ambdues parts ho considerin, establir reunions de seguiment per tractar i/o solucionar qüestions que afectin a la prestació del servei. La petició es farà per correu electrònic i la reunió podrà ser telemàtica a través de plataformes virtuals. No s'estableix per aquesta contractació cap periodicitat de reunions.

6.4. Activació i manteniment del servei

L'empresa contractista comunicarà per correu electrònic l'activació i manteniment del servei i establirà un pla amb els mecanismes i procediments d'aquesta activació: el responsable de servei, el referent de servei, reunions i concreció de protocols d'actuació. Aquest pla ha de permetre a l'empresa complir els ANS establerts a partir del desè dia laborable (de dilluns a divendres excepte festius) d'entrada en vigor del contracte. A partir d'aquest dia s'aplicaran les penalitats corresponents.

6.5. Pressupost de licitació

El pressupost base de licitació es fixa en la quantitat trienal de vuit mil nou-cents setanta-tres euros (8.973,00 €) més mil vuit-cents vuitanta-quatre euros amb trenta-tres cèntims (1.884,33 €) en concepte del 21% d'impost sobre el valor afegit, fent un total de deu mil vuit-cents cinquanta-set euros amb trenta-tres cèntims triennals (10.857,33 €).

Desglossament del pressupost per costos:

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

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

80%.....7.178,40 euros

Costos indirectes (CI) Assegurances, lloguers, pòlisses de responsabilitat, 15%.....1.345,95 euros

Benefici industrial (BI) 5%..... 448,65 euros

IVA (sobre la suma de CD, CI i BI) 21%.....1.884,33 euros



PBL CD + CI + BI + IVA 7.178,40 euros (CD) + 1.345,95 euros (CI) + 448,65 euros (BI)
= 8.973,00 euros + 1.884,33 euros (IVA)10.857,33 euros

Els costos laborals s'ajusten al "Conveni col·lectiu Empresas de Ingeniería y Oficinas de Estudios Técnicos", codi número 99002755011981 (BOE 251 18-10-2019). El referit conveni no fixa cap desagregació per gènere, motiu pel qual els salaris seran idèntics per a la realització de les tasques de la mateixa categoria amb independència de que el treball sigui executat per un home o una dona, existint únicament diferències com a conseqüència de les diferents antiguitats dels treballadors o altres circumstàncies previstes legalment.

6.6. Forma de pagament

El servei es facturarà bianualment. Un 50% al desembre, abans del 10 de desembre, i un 50% al juny, abans de finalitzar el mes.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0014277
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars contracte del servei activació i manteniment Wikiloc

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Assumpta Gorriz Ferriz (TCAT)	cap de subsecció	Signa	22/07/2024 16:15
Maria Angeles Palacio Pastor (TCAT)	Gerent de Serveis d'Espais Naturals	Signa	22/07/2024 18:57

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
036531ae0e3165f86d11	https://seuelectronica.diba.cat	

