

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP) DEL CONTRACTE DELS SERVEIS DE CONSULTORIA I DESENVOLUPAMENT D'UN SISTEMA DE GESTIÓ PER ESDEVENIMENTS A LA VILA DE SITGES, EN EL MARC DE LA CONVOCATÒRIA DELS PLANS DE SOSTENIBILITAT TURÍSTICA EN DESTINACIONS (PSTD), DINS DEL PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA, FINANÇAT PER LA UE – NEXT GENERATION

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Sitges és una vila amb una clara i decidida vocació turística i cultural, heretada d'un ric passat que l'ha convertida en una població singular, i amb voluntat manifesta de projectar-la a l'exterior a través d'accions que obrin nous canals de relació entre la vila de Sitges i els potencials visitants externs.

La regidoria de Turisme de l'Ajuntament de Sitges vetlla per la promoció turística de la vila i dinamitzar diferents sectors econòmics. Al mateix temps també vetlla per a una bona gestió a través de la captació i anàlisis de dades.

Els conceptes d'innovació i intel·ligència turística són 2 dels eixos centrals del Pla estratègic de Turisme de Sitges.

Per aquest motiu, la Implementació d'un Sistema de gestió d'esdeveniments forma part dels Plans de Sostenibilitat Turística en Destinacions – Convocatòria extraordinària 2023, concretament dins l'actuació 2. *Sistema d'Intel·ligència Turística de Sitges i sistema de gestió d'esdeveniments*, que s'incardina dins l'Eix 3 de *Transició Digital*.

Aquesta actuació comprèn dos punts. Per una banda, el sistema integral de gestió intel·ligent que faciliti la gestió del municipi podent tenir informació estratègica de la destinació. Per altra banda, la millora del sistema de gestió d'esdeveniments, que simultàniament ha de nodrir el sistema d'intel·ligència turística.

L'objecte del present plec és el servei de consultoria i generació d'un aplicació web per la gestió dels esdeveniments locals.

Aquest contracte està inclòs dins del projecte *“Pla de Sostenibilitat Turística en Destí – PSTD Sitges “Sitges, destinació turística sostenible, competitiva, inclusiva i intel·ligent”* cofinançat a través dels Fons Next Generation EU, en concret dins del programa de Plans de Sostenibilitat Turística en Destinacions (PSTD), subvencions destinades per les Comunitats Autònomes a finançar les actuacions previstes en els Plans Territorials de Sostenibilitat Turística aprovats en l'Acord de la Conferència Sectorial de Turisme, convocatòria extraordinària 2023, promoguda pel Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme.

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

El present contracte es troba subjecte als controls de la Comissió Europea, l'Oficina de Lluita Antifrau, el Tribunal de Comptes Europeu i la Fiscalia Europea, i al dret d'aquests òrgans a l'accés a la informació sobre el contracte i a les normes sobre conservació de la documentació, d'acord amb el que es disposa en l'article 132 del reglament financer.

Objectius del nou Sistema:

- 1- Digitalitzar i automatitzar el procés d'aprovació i organització d'esdeveniments a celebrar-se en el municipi
- 2- Impulsar la celebració d'esdeveniments sostenibles i mitigar la saturació de determinades àrees de la ciutat.

Beneficis esperats

- 1- Millorar la plataforma per a l'aprovació i gestió d'esdeveniments a Sitges de manera que la seva gestió es realitzi a través d'un únic sistema.
- 2- Automatització i gestió eficient i eficaç de les sol·licituds per a realitzar esdeveniments en el municipi.

2. NECESSITAT A COBRIR

Actualment no es disposa d'un protocol de gestió interna relatiu al procediment a seguir en la tramitació i autorització d'esdeveniments. Tampoc es disposa d'un sistema o plataforma de gestió específic. Aquest fet incideix negativament tant en la gestió interna municipal com en la relació amb els tercers que promouen l'organització d'esdeveniment a la vila.

La necessitat que es pretén cobrir amb la present contractació és:

- Valorar l'actual mapa de processos per determinar el punt de partida i dibuixar la situació desitjada
- Millorar l'eficiència dels processos interns i la productivitat
- Dimensionar recursos
- Reduir terminis
- Millorar la relació Ajuntament-Organitzadors
- Millorar els esdeveniments que tenen lloc a la vila respecte la relació externalitats negatives-positives que generen en el territori
- Millorar la qualitat de vida dels residents.

3. TASQUES A PORTAR A TERME

a) Diagnòstic de la situació actual (primera fase)

Aquest treball es portarà a terme fonamentat en les reunions amb les diferents àrees implicades en l'organització d'esdeveniments i departaments de l'Ajuntament descrites en l'apartat 4. Aquest diagnòstic ha de comprendre:

- La determinació del procés o processos actualment existents per al tràmit dels esdeveniments.
- Definició i caracterització de totes les tipologies d'esdeveniments possibles organitzats per tercers i en els quals està implicat l'Ajuntament de Sitges, incloent:
 - o Conceptualització i categorització de la tipologia d'esdeveniments que tenen lloc a la vila de Sitges, i/o definició d'altres esdeveniments que poden sorgir en el futur dels possibles que pot haver-hi en un futur.
 - o Creació d'un calendari anual amb el detall de la seva ubicació sobre el calendari i els equipaments, indrets o espais públics del municipi afectats.
 - o Determinació dels actors intervinents segons els diferents casos o tipologies d'esdeveniments.
 - Tipus i possibles potencials sol·licitants (com particulars, institucions, associacions locals, els mateixos departaments de l'Ajuntament, empreses, tercers externs al municipi...etc. i altres que l'empresa licitadora pugui identificar)
 - Àrees de l'Ajuntament afectades i avaluadores
 - Òrgans aprovadors dels esdeveniments
- Les afectacions d'aquests esdeveniments en:
 - o La necessitat d'informes o altres tràmits en una o més àrees de l'Ajuntament de Sitges
 - o La necessitat d'informes o tràmits o permisos específics d'altres institucions alienes a l'Ajuntament de Sitges
 - o Les afectacions sobre l'espai públic, equipaments o altres elements de la vila de Sitges, i en especial sobre el trànsit de persones i vehicles.
 - o Les incompatibilitats amb altres esdeveniments o circumstàncies
 - o La necessitat d'informació específica a tercers: veïns, serveis, altres municipis...etc. i altres que l'empresa licitadora pugui identificar
- Les característiques tècniques dels altres elements amb què ha de coordinar-se l'aplicació web, des del gestor d'expedients, a la web municipal, bases de dades, el Sistema d'intel·ligència Turística de Sitges, o altres.

Aquest diagnòstic i la informació recopilada i les mancances detectades ha de ser la base de les propostes i el servei que es produeix a continuació.

b) Determinació dels fluxos i processos de tràmit (segona fase)

S'haurà de fer proposta dels fluxos i processos de tràmit adaptats als:

- Diferents tipus d'esdeveniments
- Els requeriments jurídics i de serveis tècnics per al seu tràmit

- Les afectacions que impliquen les diferents tipologies d'esdeveniments
- Les afectacions econòmiques, si s'escau (taxes o altres).
- Els requisits tècnics específics del gestor d'expedients, bases de dades i altres aplicatius o plataformes de l'Ajuntament o externs

Aquests fluxos han de descriure tant la part que es realitzarà fora del gestor d'expedients (aplicació web que forma part d'aquesta mateixa prestació), com la part que afecti el gestor d'expedients, amb la creació de nous processos, i el disseny de nous formularis que s'hauran d'alimentar automàticament amb la informació de l'aplicació web.

Aquests processos han d'adaptar la seva complexitat i passos a les diferents categoritzacions dels esdeveniments, segons importància, afectacions, necessitat de permisos o accions específiques, o possibles incompatibilitats.

c) Guia d'esdeveniments

L'empresa adjudicatària haurà d'entregar una guia de gestió d'esdeveniments com a document publicable per part de l'Ajuntament de Sitges en format PDF o similar que ha de recollir els principis bàsics de la gestió dels esdeveniments en base a tots els principis analitzats en base als elements analitzats i descrits en el punt b. L'objectiu és que, en qualsevol moment, un treballador/a intern del propi Ajuntament o la persona sol·licitant d'un esdeveniment, entengui de manera clara i concisa els procediments, criteris, i sistemes seguir en les fases de gestió, autorització i organització de l'esdeveniment.

L'empresa adjudicatària haurà d'entregar una guia de gestió d'esdeveniments com a document publicable per part de l'Ajuntament de Sitges, en format PDF o similar, per tal que pugui ser difós tant en format paper com electrònicament.

Aquesta guia ha de descriure de forma sintètica el procediment administratiu escaient en funció de la tipologia d'esdeveniment que es pretengui promoure, proporcionant la informació essencial a la ciutadania perquè la sol·licitud d'autorització de l'esdeveniment, el procés d'organització i tancament, atesos els condicionants normatius aplicables, pugui ser presentada de forma completa i reuneixi els requisits essencials per la seva tramitació (amb un nivell de concreció suficient i aportant els documents que siguin necessaris).

Aquests documents a lliurar hauran de tenir en compte la identitat corporativa de la subvenció, incorporant a l'encapçalament de totes les pàgines els següents logos i la menció al finançament:

d) Desenvolupament de l'aplicació web

Aquest aplicació web ha de permetre:

- La creació d'usuaris i l'accés d'aquests als tipus d'esdeveniments i apartats de l'aplicació web que li pertocin, segons permisos
- L'inici del tràmit i la categorització dels diferents esdeveniments a partir d'un sistema àgil, fàcil, intuïtiu, i gràfic, per a la següent informació – si s'escau – al gestor d'expedients.
- L'alimentació i inici del tràmit automàtic al gestor d'expedients
- La presentació de la resolució del tràmit a l'interessat
- La publicació dels esdeveniments i la seva calendarització web
- El material divulgatiu i d'ajuda necessari per al suport als usuaris i usuàries per al seu funcionament. Haurà d'incloure una guia, i un apartat amb les preguntes freqüents.
- L'avís automàtic de les afectacions a tercers, incloent, si s'escau, un sistema d'alertes a veïns, entitats, o altres possibles afectats.
- Un sistema d'indicadors que permeti mesurar l'impacte en el territori de l'esdeveniment, en termes econòmic, mediambiental, veïnal i comunicatiu, entre d'altres.

En conseqüència, l'aplicació web donarà servei a l'inici del procés, quan se sol·licita un esdeveniment, i al final del procés, quan es comunica i publicita, especialment en cas que s'hagi tramitat satisfactòriament, però també, si així es determina durant l'execució de la primera i segona fase previstes en aquest contracte, durant el seu tràmit en el gestor d'expedients, per ser possible la presentació de reclamacions, queixes o al·legacions de tercers, si fos el cas.

Així mateix, també serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la correcta coordinació i transmissió d'informació per les afectacions en el gestor d'expedients i altres aplicatius o bases de dades municipals, a portar a terme amb les àrees afectades de l'Ajuntament, o les empreses que realitzin el servei de programació i o manteniment d'aquests aplicatius amb què coordinar-se o a modificar per els nous processos dissenyats.

4. DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI – CALENDARI I FASES

a) Primera Fase - Diagnòstic i disseny del sistema

16 setmanes naturals a partir del dia següent a la formalització del contracte:

- Setmanes de la 1 a la 7 – entrevista amb els diferents òrgans gestors d'esdeveniments (departament d'esports, festes i tradicions, cultura, turisme, esdeveniments, processos i aquells altres que es puguin considerar en el moment de dur a terme el projecte) de l'Ajuntament de Sitges. Aquest procés ha de servir per determinar tot allò descrit en el diagnòstic.
- Setmanes 8 fins 12 – Pre disseny dels processos i fluxes proposats.
- Setmana 13 fins 15 – Presentació de la pre proposta i discussió d'aquesta amb l'Ajuntament de Sitges

- Setmana 16 – Finalització de la proposta i lliurament de la documentació de la primera fase. Aquesta darrera acció es podria prorrogar en una o dues setmanes més en cas que calgués realitzar moltes adaptacions respecte de la pre proposta.

Aquest calendari es pot adaptar a les necessitats amb el vist-i-plau de l'Ajuntament de Sitges, considerant interrupcions o petits períodes inhàbils per interrupcions per festes, o per dificultats d'agenda de les persones i àrees intervinents per part de l'Ajuntament de Sitges.

La documentació a lliurar comprendrà un dossier amb el següent contingut mínim:

- El detall del diagnòstic en tots els seus aspectes, i un resum executiu d'aquest en el seu primer apartat
- La proposta de fluxos i processos proposats, indicant la part que pugui afectar al gestor d'expedients o altres aplicatius o base de dades de l'Ajuntament de Sitges. Cal tenir present que la modificació i o programació d'aquests altres aplicatius no forma part d'aquest contracte, i que s'haurà de portar a terme pels serveis municipals o les altres empreses responsables d'aquests aplicatius.
 - o Aquesta proposta de fluxos ha de detallar amb exactitud els passos a seguir, qui és responsable o afectat per cada pas, i les decisions i accions que emanen a cada pas. Ha de definir perfils responsables i tasques internes per a la implementació del nou sistema de processos.
 - o Ha de presentar-se en els formats necessaris per a la correcta informació i comprensió dels processos, i s'han de donar prioritat als formats que siguin més gràfics i intuïtius, com diagrames i altres elements similars.
 - o Ha de definir i valorar els requeriments tècnics necessaris, terminis i processos de tramitació, coordinació necessària als diferents nivells per cada tipologia d'esdeveniment.
- En base al diagnòstic, el calendari anual dels esdeveniments que tenen lloc a la vila tenint en compte la següent categorització:
 - o Per tipologies
 - o Per centre gestor
 - o Per lloc de celebració
 - o Per afectacions
 - o Per organitzador
- L'establiment d'un sistema de valoració de l'oportunitat de cada proposta d'esdeveniment
 - Establir sistema d'indicadors per a la valoració posterior a la celebració de l'esdeveniment. Aquesta valoració hauria de permetre conèixer amb detall, a partir de dades reals i contrastades, com ha funcionat l'esdeveniment i identificar les externalitats negatives i positives que aquest ha generat a la vila. Aquesta valoració ha de donar eines a l'equip de govern per decidir si un esdeveniment ha de tenir o no continuïtat a la vila i saber quines qüestions s'haurien de corregir o potenciar.

- Elaboració d'un model d'informe de valoració on es destaquin i es recullin els principals ítems en funció de les diferents tipologies d'esdeveniments definides.
- La guia d'esdeveniments.
- El predisseny i proposta d'aplicació web, adaptat a les conclusions i processos de la primera fase. S'ha de poder lliurar, conjuntament amb el dossier, un primer esborrany accessible de l'aplicació web, plasmant alguns exemples concrets amb el disseny proposat.

Com a mínim es lliuraran dues versions d'aquest document. Un primer esborrany en forma de pre proposta, i un document definitiu després de la presentació d'aquesta pre proposta i el seu debat amb l'Ajuntament de Sitges.

En tota la documentació s'ha de fer constar la identitat corporativa de la subvenció, incorporant a l'encapçalament de totes les pàgines els següents logos i la menció al finançament:

b) Segona Fase – Implantació i posada en funcionament de l'aplicació web d'esdeveniments

Lliurament i posta en marxa 14 setmanes naturals després de lliurar el document de la primera fase.

Es preveu que durant els següents 3 mesos següents, l'empresa haurà d'anar fent els testejos i adaptant l'aplicació web a les necessitats i requeriments que sorgeixin per part dels gestors del mateix o altres àrees de l'Ajuntament, així com realitzar les formacions pertinents a les persones i entitat involucrades en l'aplicació web.

Al finalitzar aquest període i ser vàlides totes les integracions i adaptades i en marxa totes les funcionalitats previstes, s'emetrà una acta de recepció del servei.

L'empresa tindrà l'obligació de realitzar les actualitzacions i adaptacions necessàries per resoldre les incidències, o per si escauen adaptacions i integracions al sistema.

Així mateix, en l'estudi econòmic justificatiu d'aquest contracte que es recull com a annex al PCAP s'inclou la realització de formació per part de l'empresa contractista adreçada als empleats municipals i altres agents implicats.

5. CONSIDERACIONS TÈCNIQUES DE L'APLICACIÓ WEB

S'han de tenir en compte les següents consideracions tècniques:

ALLOTJAMENT:

L'aplicació ha d'estar allotjada al núvol de l'adjudicatari i ha de ser accessible des de qualsevol navegador. Ha de ser una aplicació Web Responsive que es pugui fer servir tant en PC's, com en dispositius mòbils (tauletes, telèfons mòbils...).

El cost de l'allotjament l'assumeix l'adjudicatari el contractista durant tot el període del contracte.

ENTORN DE DESENVOLUPAMENT:

Tractant-se d'una aplicació a mida, el codi font de l'aplicació serà propietat de l'Ajuntament i l'adjudicatari haurà de lliurar-lo a la finalització del contracte per tal que l'Ajuntament en disposi d'ell sense cap cost addicional. Junt amb el codi de l'aplicació caldrà lliurar un document explicatiu de com fer la instal·lació partint de zero, i lliurar també tots els elements necessaris per poder fer aquesta instal·lació. Els elements accessoris que formen part de la solució han de ser gratuïts i, en cas d'emprar bases de dades, aquestes també han de ser gratuïtes (preferiblement MySQL). Aquestes elements accessoris també han d'adaptar-se/integrar-se amb els servidors de mapes i visor existents en l'Ajuntament o que l'Ajuntament determini, i en cas de no poder, llavors sí, emprar visors gratuïts.

Caldrà indicar les versions de cadascun dels elements necessaris per fer la instal·lació (sistemes operatius, etc.) així com els requeriments tècnics dels servidors on s'ha d'allotjar la solució. L'aplicació ha de poder allotjar-se en servidors amb sistema operatiu Linux.

Si cal, pel desenvolupament de la solució es faran servir elements gratuïts (visors de mapes, bases de dades, elements de calendari, etc.).

ESPECIFICACIONS DE GESTIÓ:

L'entrada d'esdeveniments, previsiblement, es podrà fer directament des de l'aplicació. Des del portal de tràmits es faria un enllaç cap al formulari corresponent del nou portal d'esdeveniments (on hi haurà tots els formularis necessaris per demanar de fer un esdeveniment). Per tant, els formularis estaran dins d'un portal propi i podran ser configurables com l'adjudicatari vulgui, amb l'aspecte desitjat i amb els dinàmismes que no podrien tenir en l'entorn actual de tràmits (es podran incorporar calendaris dinàmics d'ocupació, camps dinàmics en funció de què es seleccioni, etc.).

En cas de fer servir aquesta opció, un cop entra una petició, aquesta hauria de crear automàticament una anotació al registre d'entrada del gestor d'expedients per, en paral·lel, iniciar la seva tramitació dins del procediment administratiu corresponent, per tant cal una integració entre la nova plataforma i el gestor d'expedients (tal i com ja s'està fent en les peticions a participar en processos de selecció). Per tant cal fer servir els serveis web o API's que proporcioni eCityclíc per poder crear anotacions d'entrada, seguint les seves instruccions. L'adjudicatari haurà de posar-se en contacte amb tècnics de eCityclíc o del sistema gestor expedients que pertoqui per realitzar les integracions necessàries.

INTEGRACIONS:

Ha d'integrar-se amb les aplicacions corporatives:

1. Comunicar-se en temps real amb el gestor d'expedients.

L'Ajuntament de Sitges disposa del gestor d'expedients eCityClic, i tots els procediments administratius es fan dins d'aquest gestor. Un esdeveniment té associat un procediment administratiu i per tant – previsiblement i tret que es decideixi el contrari per determinats esdeveniments - ha de formar part del gestor d'expedients.

Per tant, d'entrada és obligatori que qualsevol petició que es faci des d'un formulari de la nova plataforma d'esdeveniments, creï un registre d'entrada al gestor d'expedients. Igualment, qualsevol canvi en la situació de l'expedient (acceptació, rebuig, etc.) ha de ser informat al gestor d'esdeveniments. Per tant hi ha d'haver una comunicació bidireccional entre gestor d'expedients i gestor d'esdeveniments, i això fa que sigui fonamental la col·laboració entre els tècnics de les dues solucions. Cal doncs fer servir els serveis web o API's que ens proporcionï eCityclic per poder crear anotacions d'entrada, seguint les seves instruccions. L'adjudicatari haurà de posar-se en contacte amb tècnics de eCityclic o del sistema gestor expedients que pertoqui per realitzar les integracions necessàries.

2. Llegir en temps real les Ocupacions de Via Pública existents.

Una altra integració a nivell de consulta serà poder determinar si hi ha alguna ocupació que pugui afectar a l'esdeveniment que es vol realitzar, de tal manera que aquesta ocupació de via pública sigui un impediment o dificulti la realització de l'esdeveniment. Actualment existeix una aplicació corporativa que recull les ocupacions de via pública i en fa un seguiment. Aquesta aplicació és d'ús intern i disposa de serveis web per poder fer consultes. La nova plataforma d'esdeveniments ha d'accedir a consultar aquestes ocupacions en temps real per considerar possibles afectacions.

La forma d'accedir a aquesta informació serà mitjançant la crida a uns serveis web proporcionats per l'Ajuntament que retornen uns fitxers XML amb la informació sol·licitada o bé directament accedint a una base de dades determinada (securitzada adequadament). L'adjudicatari s'haurà d'adaptar en cada cas a la solució que li ofereixi l'Ajuntament (serveis web o accessos directes a base de dades), seguint les instruccions que se li indiquin.

En cas de necessitar algun servei web específic que hagi d'anar a buscar dades dins de les bases de dades de l'Ajuntament de Sitges, s'haurà d'analitzar i serà desenvolupat pel Departament de Tecnologia de l'Ajuntament de Sitges.

L'actualització de les dades haurà de ser en temps real i, si no és en temps real com a màxim s'han d'actualitzar cada hora.

3. Carrer.

L'Ajuntament de Sitges disposa d'una carrer propi que ha de fer servir per seleccionar les ubicacions dels esdeveniments.

La forma d'accedir a aquesta informació serà mitjançant la crida a uns serveis web proporcionats per l'Ajuntament que retornen uns fitxers XML amb la informació sol·licitada o bé directament accedint a una base de dades determinada (securitzada adequadament). L'adjudicatari s'haurà d'adaptar en cada cas a la solució que li ofereixi l'Ajuntament (serveis web o accessos directes a base de dades), seguint les instruccions que se li indiquin.

4. Tercers.

L'Ajuntament de Sitges disposa d'una base de dades de tercers associada al gestor d'expedients eCityClic que ha de servir per seleccionar les persones que fan les peticions. Aquesta integració es farà fent servir els tercers de la base de dades del gestor d'expedients.

Cal fer servir els serveis web o API's que ens proporcioni eCityclic per poder seleccionar tercers, seguint les seves instruccions. L'adjudicatari haurà de posar-se en contacte amb tècnics de eCityclic per realitzar les integracions necessàries.

5. Altres

En base al diagnòstic i les reunions amb les diferents àrees de l'Ajuntament de Sitges, es podran determinar, si escau, altres integracions necessàries.

REUTILITZACIÓ DE LES DADES:

La plataforma ha de poder exportar dades sobre esdeveniments en un format d'exportació interoperable i no propietari (preferiblement CSV), per poder ser analitzades amb altres eines de gestió.

6. TERMINIS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES I ADAPTACIONS DE L'APLICACIÓ WEB

Amb la finalitat de garantir el correcte funcionament del sistema de gestió d'esdeveniments i assegurar-ne la seva eficiència, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb els següents terminis màxims de resposta i resolució davant de qualsevol incidència tècnica o sol·licitud d'adaptació i/o integració de l'aplicació web.

A) Resolució d'incidències tècniques

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament de Sitges un canal habilitat específicament per la comunicació d'incidències i sol·licituds d'adaptació i/o integració. Aquestes sol·licituds, atenent l'impacte sobre el servei, s'han d'atendre i solucionar en els següents terminis:

- **Incidències crítiques (caiguda total del sistema, impossibilitat d'accés o errors que impedeixin la tramitació d'esdeveniments):**
 - Temps de resposta: **Màxim 2 hores laborables** des de la notificació.
 - Temps de resolució: **Màxim 8 hores laborables** des de la notificació.
- **Incidències greus (errors que afectin funcionalitats clau sense impedir totalment el servei, com ara problemes amb la càrrega d'informació, notificacions incorrectes, errors d'integració amb el gestor d'expedients, etc.):**
 - Temps de resposta: **Màxim 4 hores laborables** des de la notificació.
 - Temps de resolució: **Màxim 24 hores laborables** des de la notificació.

- **Incidències menors (errors que no afectin de manera immediata el funcionament essencial de l'aplicació web, com ara problemes de disseny, estètica, o funcionalitats secundàries):**

- Temps de resposta: **Màxim 1 dia laborable.**
- Temps de resolució: **Màxim 5 dies laborables.**

B) Adaptacions de l'aplicació web

L'empresa adjudicatària haurà d'atendre les sol·licituds d'adaptació de l'aplicació web que pugui requerir l'Ajuntament de Sitges en els terminis següents:

- **Modificacions o adaptacions urgent (necessària per al correcte funcionament del sistema i peticions imprescindibles per al desenvolupament del servei):**
 - Temps de resposta: **Màxim 2 dies laborables.**
 - Temps d'execució: **Màxim 10 dies laborables, tret que es requereixi un desenvolupament complex, en aquest cas es pactarà un termini específic.**
- **Modificacions o adaptacions no urgents (millores i noves funcionalitats que no afectin el funcionament immediat del servei):**
 - Temps de resposta: **Màxim 5 dies laborables.**
 - Temps d'execució: **Màxim 20 dies laborables, tret que es pacti un termini diferent en funció de la complexitat de la modificació o adaptació.**

C) Canal de comunicació i registre d'incidències

- L'empresa haurà de disposar d'un sistema de registre d'incidències i sol·licituds accessible per l'Ajuntament, amb la possibilitat de fer-ne seguiment en temps real.
- L'atenció a incidències i peticions es realitzarà per correu electrònic i telèfon, i en cas necessari, mitjançant reunions de seguiment per garantir la seva correcta resolució.

D) Penalitzacions per incompliment de terminis

En cas d'incompliment dels terminis establerts per la resolució d'incidències o execució d'adaptacions i/o integracions e modificacions sense una justificació vàlida acceptada per l'Ajuntament, es podran aplicar les penalitzacions previstes en el PCAP i el contracte.

7. ESPECIFICACIONS DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà:

1. D'establir mecanismes de coordinació i informació permanent amb l'Ajuntament de Sitges, per a l'execució d'aquest contracte.
2. Garantir la prestació ininterrompuda del servei, garantint que els períodes legalment establerts de vacances dels seus treballadors no afectaran la prestació del servei, substituint -si fos precis- el personal assignat al projecte per a poder-ne garantir la continuïtat.

3. Garantir, per a la prestació del servei, la presència física del personal adscrit al projecte a les oficines de l'Ajuntament de Sitges, sempre i quan des de la institució es requereixi i es consideri rellevant per al bon funcionament del projecte.

4. Disposar de tots els elements i equipaments tècnics necessaris per a la correcta prestació del servei. També disposar de personal propi o adscrit al projecte que disposi dels coneixements i titulacions requerides per a cadascuna de les actuacions vinculades al projecte que en garanteixin la seva correcta execució o seguiment.

5. Assumir les despeses originades de tots els desplaçaments a realitzar en el territori, tant aquells derivats dels costos de desplaçament, dietes o allotjament entre d'altres que s'ocasionin.

6. Disposar, d'acord amb la normativa vigent, de tota la documentació, requeriments i / o permisos necessaris per a la prestació del servei.

8. ESPECIFICITATS DEL PRTR

8.1 Identitat corporativa

S'haurà de tenir en compte la identitat corporativa de la subvenció, incorporant a la totalitat dels documents i també en la plataforma de tràmits i l'aplicació els següents logos, així com la menció al finançament:



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

8.2 Compliment del principi de no causar perjudici ambiental (DNSH)

Incloure en el projecte la següent taula vinculada al DNSH:

Política palanca	Política Palanca 5 "Modernització i digitalització del teixit industrial i de la PIME, recuperació del turisme i impuls a una Espanya nació emprenedora"
Components del PRTR al que pertany l'activitat	Component 14 del PRTR "Pla modernització i competitivitat de sector turístic"
Mesura (Reforma o Inversió)	Inversió 1 "Transformació del model turístic cap a la sostenibilitat"
Títol del projecte PSTD	Pla de Sostenibilitat Turística en Destí – PSTD Sitges "Sitges, destinació turística sostenible, competitiva, inclusiva i intel·ligent"
Títol de l'activitat i tipologia d'activitat	Actuació 2. Sistema d'Intel·ligència Turística de Sitges i sistema de gestió d'esdeveniments EIX 3. TRANSICIÓ DIGITAL
Etiquetat climàtic i mediambiental assignat a la	No aplica etiqueta climàtica

mesura	
Percentatge de contribució a objectius climàtics (%)	-
Percentatge de contribució a objectius mediambientals (%)	-

El projecte compleix amb les obligacions en matèria mediambiental, així com les obligacions assumides en matèria d'etiquetatge verd.

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

Les activitats que es desenvolupen no ocasionen un perjudici significatiu als següents objectius mediambientals, segons l'article 17 del Reglament (UE) 2020/852 relatiu a l'establiment d'un marc per facilitar les inversions sostenibles mitjançant la implantació d'un sistema de classificació (o taxonomia) de les activitats econòmiques mediambientals sostenibles:

- Mitigació del canvi climàtic.
- Adaptació al canvi climàtic.
- Ús sostenible i protecció dels recursos hídrics i marins.
- Economia circular, inclosos la prevenció i el reciclatge de residus.
- Prevenció i control de la contaminació a l'atmosfera, l'aigua o el sòl.
- Protecció i restauració de la biodiversitat i els ecosistemes.

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

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

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

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

El compliment del DNSH inclou també el compliment de les condicions específiques previstes al Component 14, i a la Inversió 1 en què s'emmarquen aquests projectes, tant pel que fa al

principi DNSH, com a l'etiquetatge climàtic i digital, i especialment les recollides a l'annex de la Proposta de Decisió d'Execució del Consell i als apartats 3, 6 i 8 del document del Component del Pla.

8.3 Obligacions de l'adjudicatària

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

- Reforç de mecanismes per la prevenció, detecció i correcció dels fraus, corrupció i conflictes d'interès, mitjançant la signatura de la corresponent declaració d'absència de conflicte d'interès (DACI), així com el compliment i aplicació del Pla Antifrau aprovat per l'Ajuntament de Sitges, mitjançant Decret d'Alcaldia de 16 de juny de 2023, en compliment de l'article 6.5 de l'Ordre HFP/1030/2021, de 29 de setembre, per la qual es configura el sistema de gestió del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència. El mencionat Pla inclou la normativa d'aplicació, els conceptes i definicions de conflicte d'interessos, frau i corrupció, així com el qüestionari d'autoavaluació. També delimita l'àmbit objectiu i subjectiu del pla per tal de garantir que els fons corresponents al PRTR s'utilitzen de conformitat amb les normes aplicables a la prevenció, la detecció i correcció del frau, de la corrupció i dels conflictes d'interessos, essent d'aplicació a totes les persones de l'entitat local implicades en la gestió de diners públics i a aquelles que tinguin algun tipus de relació amb el disseny, gestió, elaboració o execució dels projectes que comptin amb finançament del PRTR. Així mateix, s'hi inclouen les mesures per afrontar els conflictes d'interessos, incloent les mesures per a prevenir, detectar i corregir el frau i la corrupció.
- Declaració responsable sobre el compliment del principi de no causar perjudici significatiu als sis objectius mediambientals en el sentit de l'article 17 del Reglament (UE) 2020/852 (Do not significant harm – DNSH).
- Assegurar que durant la implantació del sistema que es dissenya a través del present contracte, es compleixi amb el principi transversal "Do not significant harm" (DNSH) en els termes que defineix la pre-avaluació realitzada i que s'incorpora com a Annex al PCAP.
- Identificació del perceptor final dels fons, ja sigui com a beneficiaris de les ajudes o adjudicatari d'un contracte o subcontracte. Es a dir l'obligació d'informar de les dades d'identificació del contractista o subcontractista, que són:
 - NIF del contractista o subcontractista
 - Nom de la persona física o raó social de la persona jurídica.
 - Domicili fiscal de la persona física o jurídica.
 - Declaració de cessió i tractament de dades en relació amb l'execució d'actuacions del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR), indicat com annex al PCAP.
 - Declaració de compromís amb relació amb l'execució d'actuacions del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR), indicat com annex al PCAP.

- Les empreses contractistes han d'acreditar la inscripció al Cens d'empresaris, professionals i retenidors de l'Agència Estatal de l'Administració Tributària o al cens equivalent de l'Administració Tributària Foral, que ha de reflectir l'activitat efectivament desenvolupada en la data de participació en el procediment de licitació.
- Declaració responsable sobre el compliment del principi de no causar perjudici significatiu als sis objectius mediambientals en el sentit de l'article 17 del Reglament (UE) 2020/852, indicat com annex al PCAP.
- L'emplenament i la presentació de la Declaració d'Absència de conflicte d'Interessos (DACI), indicat com annex al PCAP.

9. COMISSIÓ DE SEGUIMENT I VALIDACIÓ

L'empresa adjudicatària treballarà sota la supervisió i vistiplau de la Regidoria de Turisme de l'Ajuntament de Sitges. La Regidoria de Turisme facilitarà tota la informació necessària a l'empresa adjudicatària per tal que pugui portar a terme les accions acordades.

Aquesta comunicació serà via correu electrònic, telèfon i personal amb reunions fixades. D'aquestes reunions l'empresa adjudicatària elaborarà un breu informe amb les conclusions i acords duts a terme durant aquestes.

La periodicitat d'aquestes reunions vindrà determinada per la Regidoria de Turisme per la necessitat del projecte i per tot allò especificat en aquest plec.

La Comissió de seguiment i validació estarà formada per un tècnic de la Regidoria de Turisme i un representant de l'empresa adjudicatària.

10. SEGURETAT, CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

L'adjudicatari es compromet a adoptar les mesures necessàries per garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de les dades i la documentació facilitada amb motiu de l'execució del contracte i que aquest serà extensible a tot el seu personal que tingui accés a qualsevol informació de l'Ajuntament de Sitges. També que es compromet a no facilitar a un tercer qualsevol informació facilitada per l'Ajuntament de Sitges per a qualsevol ús no previst en el plec.

L'Ajuntament de Sitges serà el propietari de totes les dades generades en aquest contracte. Totes les notes, informes, escrits i qualsevol altre document (incloent-hi els emmagatzemats en dispositius informàtics), elaborats per l'adjudicatari en la relació contractual o amb el personal municipal durant la vigència de contractes i que facin referència a l'activitat de l'Ajuntament són i seguiran sent sempre propietat de l'Ajuntament de Sitges i seran diligentment custodiats per l'empresa. No obstant això, l'empresa adjudicatària té dret a conservar còpia de tals documents, escrits, informació, etc. en la mesura que el contractista ho estimi convenient.

L'empresa adjudicatària s'obliga, de manera expressa, a guardar secret professional, tant durant la vigència del contracte com després de la seva extinció, a no difondre, transmetre,

revelar a terceres persones qualsevol informació a la qual tingui accés com a conseqüència del desenvolupament de la seva activitat laboral, ni a utilitzar aquesta informació en interès propi o dels seus familiars o amics.

11. SISTEMA DE FACTURACIÓ I PAGAMENTS

D'acord amb les fases del projecte definides en aquest plec, la facturació es realitzarà en funció del compliment d'entregables i fites establertes. El sistema de facturació es dividirà en dues fases principals, vinculades a l'execució del servei contractat.

Fases de facturació

Els pagaments es faran efectius segons la següent distribució:

1. Fase 1: Consultoria i Disseny de Fluxos del Sistema de Gestió d'Esdeveniments (60% del total)
 - Es podrà emetre factura per un 60% de l'import total adjudicat una vegada finalitzada i acceptada la documentació relativa al disseny dels fluxos de treball i processos del sistema de gestió.
 - L'acceptació per part de l'Ajuntament es formalitzarà per part del responsable del contracte, que validarà el lliurament de la documentació i la seva conformitat amb els requeriments establerts.
2. Fase 2: Desenvolupament, Implementació i Posada en Marxa de l'Aplicació Web (40% del total)
 - Primer pagament parcial (20%): Després del lliurament del desenvolupament inicial del sistema i la seva validació per l'Ajuntament de Sitges.
 - Segon pagament parcial (20%): Després de finalitzar el període de testatge, realització d'adaptacions, entrega de la versió final del sistema i la realització de les formacions pertinents als usuaris finals i l'acceptació definitiva del projecte per part de l'Ajuntament.

Condicions per a l'emissió de factures:

- Cada factura haurà d'anar acompanyada de la certificació de conformitat emesa pel responsable del contracte, que validarà que s'han complert les fites corresponents.
- Els terminis de pagament seran els establerts per la normativa vigent de contractació pública.
- En cas que es detectin deficiències en els lliuraments, l'Ajuntament podrà requerir les correccions necessàries abans de validar l'entrega i, per tant, abans de procedir al pagament de la fase corresponent.
- No s'acceptarà cap facturació avançada abans del compliment dels requisits especificats per a cada fase.

