



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS APLICABLE AL
CONTRACTE DEL SERVEI DE MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DE DADES A
LA PLATAFORMA GOOLTRACKING DELS ITINERARIS SENYALITZATS DE LA
XARXA DE PARCS NATURALS DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**
Expedient núm. 2024/30282

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 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'aquests espais. 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 suportada sota la plataforma goolTracking que incorpora la tecnologia de Google i que incorpora un backoffice de gestió dels itineraris. Aquesta plataforma està operada amb exclusivitat per l'empresa Sistemas de Información Territorial y Posicionamiento S.L. (SITEP SL) i conté la informació de les rutes senyalitzades dels parcs homologades i sota els criteris de gestió de la Gerència de Serveis d'Espais Naturals. A partir d'aquest gestor de la plataforma goolTracking es va desenvolupar la web Itineraris senyalitzats web <https://itineraris-senyaltzats.diba.cat/>, allotjada dintre del portal web de la XPN, per donar-los a conèixer als usuaris.



L'any 2015 es va realitzar un salt qualitatiu per adaptar la demanda dels usuaris a l'ús de les noves tecnologies i la XPN contractar el desenvolupament d'una actualització i millora del gestor de continguts i plataforma goolTracking i la creació a partir de la mateixa plataforma goolTracking d'una aplicació mòbil (app) Itineraris Parcs en ambdós sistemes iOS i Android. El manteniment del servei web i app de la plataforma goolTracking es feia des d'aleshores a càrrec de l'empresa que en va dissenyar la web al 2010 i l'app al 2015.

L'any 2018, la plataforma goolTracking va ser adquirida per l'empresa Sistemas de Información Territorial y Posicionamiento S.L. (SITEP SL), propietària de la plataforma goolTracking.

Per aquest motiu i per donar continuïtat al servei, cal procedir a contractar el seu servei de manteniment anual a l'empresa SITEP SL, ja que és qui opera i gestiona en exclusivitat el servei, la gestió i l'accés a la plataforma goolTracking.

1. OBJECTE I ABAST DEL SERVEI

El servei demanat abastarà:

- Hosting de la plataforma goolTracking.
- Actualització del Servei goolTracking que inclou llicències d'accés a la plataforma per a dotze parcs de la Xarxa de Parcs Naturals (Montesquiú, Guàrdies-Savassona, Montseny, Sant Llorenç-Obac, Montnegre-Corredor, Serralada Litoral, Serralada de Marina, Collserola, Parc Agrari, Garraf, Olèrdola i Foix), bases de dades, vista web personalitzada i Aplicació "Itineraris Parcs" per a sistemes operatius Android i iOS desenvolupada amb un format a mida i amb la funcionalitat de Realitat Augmentada).
- Disponibilitat del servei les 24 hores i 7 dies a la setmana.
- Servei de suport d'oficina a través de correu electrònic i/o telefònic.
- Correcció d'errades o omissions detectades en l'app i web, i adaptació a les noves versions del sistema operatiu, excepte quan l'adaptació requereixi d'una modificació substancial del codi.
- Assistència tècnica estàndard i urgent per a resoldre errades de funcionament i consultes tècniques o funcionals.

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).

L'empresa contractista haurà de complir, si escau, els objectius adequant-se als procediments, processos i eines implementades dins de la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius de la Diputació de Barcelona (en endavant DSTSC).



2. DESCRIPCIÓ SISTEMA D'INFORMACIÓ INCLÒS EN EL CONTRACTE

La plataforma goolTracking és un sistema informàtic que opera i gestiona en exclusivitat, el servei, gestió i accés de les bases de dades dels itineraris senyalitzats de la Xarxa de Parcs Naturals. Aquesta plataforma de comunicació, gestió i anàlisi on-line, és escalable i personalitzable segons les necessitats i funcionalitats que siguin necessàries. Aquest sistema, a partir del desenvolupament, outsourcing, integració i enginyeria especialitzada, implementa el sistema informàtic i la plataforma goolTracking i allotja el backoffice dels itineraris senyalitzats de la Xarxa de Parcs Naturals per a la web i aplicació mòbil "Itineraris Parcs" per a dispositius Android i iOS.

La plataforma goolTracking permet incorporar qualsevol tipus d'informació i contingut multimèdia i visualitzar-lo a l'instant a través de diferents vistes tant en plataforma web com mòbil.

Funcionalitats:

- Gestió de textos multiidioma
- Incorporació de fotografies
- Incorporació d'imatges i vídeos 360°
- Gestió d'itineraris amb perfils topogràfics
- Incorporació de documents PDF
- Incorporació d'arxius de so (àudio i audioguies)
- Gestió de valoracions
- Generació de codis QR per incorporar en els plafons de senyalització
- Selecció individualitzada de publicació dels itineraris a la web i app
- Exportació i importació de dades

Modulació:

La plataforma està pensada i programada de manera modular i per tant es pot ampliar amb opcions i funcionalitats a mida.

Gestió integral:

Les dades s'incorporen a la plataforma i la plataforma les gestiona, donant un suport de manteniment i possibilitat de millores evolutives del sistema. Les dades són sempre dades georeferenciades.

Personalització:

La plataforma goolTracking és personalitzable i adaptable a requeriments que l'usuari demani.

Actualment, plataforma goolTracking té incorporats 220 tracks d'itineraris senyalitzats dels parcs de la Xarxa de Parcs Naturals i 1.042 punts d'interès georeferenciats, que abasten un total de 2.121 km de recorregut (dades a 16 de desembre de 2024).



3. MANTENIMENT CORRECTIU

L'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol error de funcionament de la plataforma i servei goalTracking, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari.

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 goalTracking. No obstant això, l'empresa contractista ho haurà de comunicar-ho a la SCFC en un termini màxim de 24 hores.

Les incidències o consultes detectades per part de la SCFC sobre anomalies de funcionament de la plataforma de gestió goalTracking, de la web i de l'app "Itineraris Parcs" es comunicaran a l'empresa contractista a través de correu electrònic o telefònic.

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 8 h a 18 h, 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.

El contractista haurà d'assegurar els següents condicionants:

- En tot moment es tindrà en compte el compliment del Reglament General de Protecció de Dades Personals (RGPD).
- L'empresa proveïdora seguirà les recomanacions del document de bones pràctiques CCN-CERT BP/28: Recomendaciones sobre desarrollo seguro, la guia CCN-STIC 817 Gestió de Ciberincidents davant de l'aparició d'incidents de seguretat en el procés de desenvolupament, i aquells procediments que la Diputació de Barcelona consideri derivats del compliment normatiu de les seves obligacions legals en matèria de l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Que s'atenen els requeriments normatius en matèria d'accessibilitat del Real Decret 1112/2018, i per tant caldria assegurar el compliment del nivell AA de les pautes WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines, versió 2.1) del W3C (World Wide Web Consortium). Aquestes pautes ja han estat referenciades i adaptades a la normativa estatal Norma UNE-EN 301549:2022.
- Que és responsabilitat de la plataforma assegurar una gestió correcta de la recollida de galetes (cookies) i de dades personals en formularis, en cas d'haver-ne.
- El contractista vetllarà per l'adequació de l'eina si es requereix als efectes de millorar-ne la seguretat o el compliment normatiu.

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 SCFC 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 i/o telèfon 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 triennal de quinze mil set-cents cinquanta euros (15.750,00 €) més tres mil tres-cents set euros amb cinquanta cèntims (3.307,50 €) en concepte del 21% d'impost sobre el valor afegit, fent un total de dinou mil cinquanta-set euros amb cinquanta cèntims triennals (19.057,50 €).

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%.....12.600,00 euros

Costos indirectes (CI) Assegurances, lloguers, pòlisses de responsabilitat, 15%.....2.362,50 euros

Benefici industrial (BI) 5%..... 787,50 euros

IVA (sobre la suma de CD, CI i BI) 21%.....3.307,50 euros

PBL CD + CI + BI + IVA 12.600,00 euros (CD) + 2.362,50 euros (CI) + 787,50 euros (BI) = 15.750,00 euros + 3.307,50 euros (IVA)19.057,50 euros

Els costos laborals s'ajusten al "Els costos laborals s'ajusten al "Conveni col·lectiu de treball del sector del comerç del metall de la província de Barcelona (BOPB 20-01-23). 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	2024/0030282
Tipus documental	Informe
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars servei goalTracking

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Assumpta Gorriz Ferriz (TCAT)	Signa	04/03/2025 13:24

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
18a84a0d39698f519dac	https://seuelectronica.diba.cat	

