

Expedient	Assumpte
2025/181-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : Tecnologies de la Informació i les Comunicacions Codi : 15704505570161213567	NEXTGEN ConectTarragona - Contractació d'una oficina tècnica de gestió de projectes pel desplegament d'una plataforma intel·ligent i solucions digitals a Tarragona Destinació turística intel·ligent (DTI)

Signat per:



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UNA OFICINA TÈCNICA DE GESTIÓ DE PROJECTES PEL DESPLEGAMENT D'UNA PLATAFORMA INTEL·LIGENT I SOLUCIONS DIGITALS A TARRAGONA DESTINACIÓ TURÍSTICA INTEL·LIGENT

NextGenerationEU - Ordre ITU/1423/2023

Programa de digitalització i intel·ligència per a destins i sector turístic



1	INTRODUCCIÓ	3
2	ANTECEDENTS	3
2.1	FINANÇAMENT NEXTGENERATIONEU	5
2.2	PROTOCOL DE COL·LABORACIÓ ENTRE ADMINISTRACIONS "DTI MEDITERRANEA"	6
2.3	PLATAFORMA DE CIUTAT	6
2.4	AMBITES I ACCIONS "ConecTarragona"	7
3	OBJECTE I ABAST	9
3.1	OBJECTE	9
3.2	ABAST	10
4	REQUERIMENTS	11
4.1	NORMATIVA	11
4.2	SERVEIS	13
4.2.1	Redacció, revisió i validació de plecs	13
4.2.2	Assistència en convenis de col·laboració	14
4.2.3	Oficina d'assistència i gestió de projectes	15
4.2.4	Suport en auditories i certificació de projectes	16
4.2.5	Interlocució i suport amb SEGITTUR	17
4.3	DOCUMENTACIÓ	18
4.4	PROPIETAT I CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ	18
5	ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	18
5.1	PERFIL DE L'EQUIP	19
5.2	PERFELS DE L'EQUIP DE L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA	20
5.3	MITJANS MATERIALS	21
5.4	PLA DE TREBALL I ENTREGABLES	21
5.5	ACOMPLIMENT DE TERMINIS I ESTÀNDARDS DE QUALITAT	23
5.6	MESURES DE PREVENCIÓ DE DUPLICITATS I FRAU	24
5.7	RELACIÓ AJUNTAMENT DE TARRAGONA I EMPRESA ADJUDICATÀRIA	24
6	CONTROL I SEGUIMENT DEL CONTRACTE	24
6.1	COMITÈ DE SEGUIMENT	25
6.2	AUDITORIES I REQUERIMENTS ADDICIONALS	25
7	CONFIDENCIALITAT, PROTECCIÓ DE DADES I SEGURETAT DELS SISTEMES	26
7.1	COMPROMÍS EXPRES DE CONFIDENCIALITAT	26
7.2	SEGURETAT DELS SISTEMES I ACTIUS D'INFORMACIÓ	28



1 INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquest document és proporcionar a les empreses licitadores les prescripcions tècniques pels serveis d'**oficina tècnica** de gestió de projectes pel **desplegament d'una plataforma intel·ligent i solucions digitals** a Tarragona com a **destinació turística intel·ligent** (en endavant **DTI**), relacionades amb la concessió a l'Ajuntament de Tarragona, per al projecte "ConecTarragona", dels ajuts NextGenerationEU - **Ordre ITU/1423/2023, de 29 de desembre**, del Programa de digitalització i intel·ligència per a destins i sector turístic per part de **SEGITTUR** del Ministeri d'Indústria i Turisme (Component 14, Inversió 2 Submesura 1 del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència).

2 ANTECEDENTS

Per contextualitzar, la necessitat i la rellevància de l'oficina tècnica ha de permetre donar suport en el govern i gestió de les iniciatives que s'exposen al llarg del document, amb les principals fites i motivacions que han conduït l'Ajuntament de Tarragona a desenvolupar projectes de transformació digital en el marc del **desplegament d'una plataforma intel·ligent i solucions digitals** a Tarragona com a **destinació turística intel·ligent** (en endavant **DTI**).

Tarragona té una especial sensibilitat envers les polítiques d'innovació tecnològica, en tant que són essencials per a construir un model de ciutat activa, cohesionada i sostenible. L'Ajuntament de Tarragona ha vingut aplicant experiències innovadores en la planificació de l'evolució territorial, la sostenibilitat i en la seva gestió i està compromès a seguir-ho fent.

L'ús de la tecnologia, com en tantes àrees, és clau per a permetre posar en marxa algunes de les millores que puguin transformar en positiu la gestió de l'innovació urbana i serveis públics. Tecnologia de la que depenen de forma efectiva de projectes al voltant de la gestió de les dades en tot el seu cicle de vida que permeti tant gestionar i proveir de forma més eficient uns serveis públics i urbans, com millorar la qualitat de vida i l'experiència dels ciutadans/es i dels visitants a Tarragona; més inclusiva, sostenible i proactiva.

En el decurs de la vida d'aquest contracte, l'Ajuntament de Tarragona apostarà per un nou model d'innovació per al curt i mig termini, on es preveu l'execució de projectes concrets que s'hauran de materialitzar des de molts àmbits però també a través dels sistemes tecnològics existents i per tant, la Plataforma de Ciutat Intel·ligent (PCI) que disposa l'Ajuntament de Tarragona, n'és una peça central i transversal que ho ha de fer possible, integrant, consolidant i federant dades amb l'ecosistema, i especialment amb la "*Plataforma inteligente de Destino (PID)*", promoguda per Segittur.

Des de fa uns anys, la ciutat ha apostat fermament per una gestió sostenible i intel·ligent de la destinació, obtenint un dels **Plans de Sostenibilitat Turística a Destinació** amb el Projecte "Tarragona entre blau i verd". Mitjançant aquest projecte es vol diversificar, segmentar i qualificar l'oferta; posar en valor i dotar d'un ús ecoturístic als valors mediambientals de la ciutat; potenciar el turisme multimotivacional i de proximitat; fomentar la mobilitat sostenible i la reactivació del comerç local; fomentar l'ús d'eines digitals a l'experiència turística; incrementar l'estada mitjana i reduir l'estacionalitat i augmentar la rendibilitat econòmica i social del turisme. A més, l'adhesió a la Xarxa de Destinacions de Turisme Intel·ligent posa de manifest l'aposta ferma de la destinació per continuar treballant per



convertir-se en una destinació que cerca l'excel·lència tant en la seva oferta com en la gestió de la mateixa.

El projecte "ConecTarragona" suposa un altre pas més cap a aquesta excel·lència, posant el focus en aquest cas en la tecnologia com a eina clau en les diferents fases del *customer journey*.

El projecte té com a objectiu estratègic desenvolupar un ecosistema de gestió intel·ligent de la destinació que permeti un coneixement més gran de la realitat turística de la ciutat i alhora millorar l'experiència de turistes, visitants i residents mitjançant el desplegament del vertical DTI a la plataforma municipal (PCI), i solucions digitals. En definitiva, crear una ciutat amb més oferta tecnològica que permeti una millor connexió amb les persones i amb el sector turístic, fent a més que aquesta connexió sigui multidireccional, creant així una xarxa integrada d'informació i serveis que convergiran a la plataforma intel·ligent de Tarragona (PCI).

La implantació d'aquest ecosistema de gestió cerca resoldre les principals necessitats actuals de la destinació:

- Disposar d'un coneixement més gran de la demanda turística de Tarragona per prendre decisions estratègiques.
- Millorar l'experiència turística del visitant adaptant-la a les seves necessitats i generar experiències que compleixin amb l'accessibilitat universal.
- Descongestionar el centre històric i gestionar els fluxos de visitants de manera òptima, fomentant així la sostenibilitat de la destinació.
- Disposar d'una canal de venda en línia de reserves i entrades a equipaments i experiències culturals i turístiques, així com obtenir informació de disponibilitat d'entrades a temps real, millorant la competitivitat de la destinació.
- Millora de l'oferta turística que permeti desestacionalitzar el destí i convertir-lo en una ciutat atractiva i competitiva fora de la temporada estival.
- Convertir Tarragona en una destinació més sostenible, tant mediambientalment com social i econòmicament.
- Millorar l'eficiència i l'eficàcia de les polítiques turístiques desenvolupades des de l'ajuntament.
- Millorar la col·laboració interdepartamental.
- Orientació a la demanda de les actuacions de promoció i desenvolupament turístic.
- Integrar les dades de l'ecosistema turístic en la plataforma de Ciutat, com actiu estratègic.
- Disposar d'un dashboard i un sistema de KPI's per a l'avaluació de l'impacte dels projectes turístics implementats.
- Establir un sistema relacional de compartició de dades entre els diferents actors de l'ecosistema turístic de la ciutat.

Per això, el projecte pretén posar en marxa un conjunt d'actuacions que tenen com a denominador comú la digitalització i que s'estructuren al voltant de quatre eixos estratègics. Abans de resumir quins són aquests eixos i quines actuacions inclouen, és clau esmentar que la base tecnològica sobre la qual se sustenta tot el projecte és la PLATAFORMA INTEL·LIGENT DE CIUTAT (PCI) sobre la que desplegar el vertical de DESTINACIÓ TURÍSTICA INTEL·LIGENT.



La plataforma resultant, s'implementarà també sobre alguns casos d'ús compartits amb altres ciutats de l'eix Mediterrani (Tarragona, Castelldefels i Vinaròs), per optimitzar i compartir algunes de les funcionalitats en funció de les necessitats de cada destinació.

Així doncs, amb la plataforma com a eix central, es passa a enumerar breument els eixos estratègics:

1. **Millora de la promoció de la destinació**, inclou actuacions com la creació d'un Marketplace integral de la ciutat que aglutini la venda de tots els serveis turístics i culturals de Tarragona, així com la creació de landing pages per fer campanyes de captació de leads dirigides a mercats estratègics.
2. **Millora de l'experiència a la destinació**, a través d'un planificador de rutes intel·ligent que impliqui la digitalització i geolocalització de recursos clau i la instal·lació d'un conjunt de tòtems digitals que permetin la compra de serveis i fer gestions tant als visitants i turistes com a la ciutadania.
3. **Gestió intel·ligent**, aglutina actuacions vinculades amb obtenir dades que permetin ser analitzats i prendre decisions objectives. S'hi inclouen, entre altres actuacions, la incorporació de mòduls de gestió de la destinació, un quadre de comandament de rendiment o de generació d'enquestes a destinació.
4. **Sostenibilitat**, mitjançant el mesurament de fluxos de persones, el càlcul de la empremta de carboni i el mesurament de paràmetres ambientals.

2.1 FINANÇAMENT NEXTGENERATIONEU

Aquesta actuació forma part del projecte “ConecTarragona” finançat amb fons NextGenerationEU.

El **Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR)**, emmarcat en el finançament europeu NextGenerationEU, preveu una sèrie d'inversions i reformes orientades a la recuperació econòmica i a la transformació digital i ecològica de diversos sectors. Pel que fa al turisme, el **Component 14**, anomenat “Pla de modernització i competitivitat del sector turístic”, promou la **Plataforma Intel·ligent de Destinacions (PID)** com a projecte tractor. Aquesta plataforma, impulsada per SEGITTUR, busca dotar les destinacions turístiques d'infraestructures i serveis tecnològics comuns, fomentant la interoperabilitat i la gestió intel·ligent de dades.

2.2 PROTOCOL DE COL·LABORACIÓ ENTRE ADMINISTRACIONS “DTI MEDITERRANEA”

Atès el marc de la concessió d'ajudes per al desplegament de plataformes tecnològiques i solucions digitals a les destinacions de la Xarxa de Destinacions Turístiques Intel·ligents i conscients del paper crucial que juga la innovació i la tecnologia en la configuració de les destinacions turístiques intel·ligents, es va formalitzar el “*PROTOCOL D'INTENCIONS ENTRE ELS AJUNTAMENTS DE CASTELLDEFELS, TARRAGONA, VILA-SECA I VINARÒS PER A LA CONCURRÈNCIA A LA LÍNIA D'AJUDES PER AL DESPLEGAMENT DE PLATAFORMES TECNOLÒGIQUES I SOLUCIONS DIGITALS EN DESTINACIONS DE DTI MEDITERRANEA*” per poder implementar projectes i casos d'ús de forma col·laborativa i coordinada entre les destinacions turístiques, que permeti l'eficiència, escalabilitat i reutilització de solucions digitals amb un enfocament centrat en la personalització de l'experiència turística, la millora de la gestió dels recursos i la promoció de més interacció i satisfacció per als visitants.



2.3 PLATAFORMA DE CIUTAT

Com s'ha comentat anteriorment, l'Ajuntament de Tarragona disposa d'una **Plataforma Smart City o Plataforma de Ciutat Intel·ligent (PCI)**. Aquesta plataforma està basada en "Recitty" i en l'estàndard internacional Fiware i la norma UNE 178104:2017, amb plenes capacitats per a l'adquisició, processament i gestió integral d'informació heterogènia procedent dels serveis municipals, els sensors desplegats i altres plataformes, la seva transformació en elements intel·ligents d'informació o indicadors de servei.

La PCI està en procés d'implantació mitjançant un contracte vigent per a 9 anys (2024 a 2033), en els que es pretén desplegar diversos verticals de negoci amb necessitats de gestió i operació per millorar l'avaluació de polítiques públiques, gestió de serveis urbans així com l'ajuda a la presa de decisions.

La plataforma està basada al 100% en components amb llicenciament "*Open Source*", per així facilitar la seva reutilització i difusió, i que a través del present contracte, es pretén la reutilització per part d'altres Destinacions Turístiques Intel·ligents (endavant DTI).

La PCI té capacitat per a la lectura, recepció, transformació, extracció i emmagatzematge de dades, publicació d'informació, seguiment i reporting, incorporant eines de Business Intelligence, Quadres de Comandament, Digital Twin, un SIG integrat i basat amb ArcGis (ESRI) i un portal de Dades Obertes.

És una solució amb serveis d'alt valor afegit, incloent-hi les tasques tècniques per a la interconnexió de xarxes i aplicacions entre els sistemes municipals i la Plataforma de Ciutat, incloent-hi la gestió de la seguretat. Actuarà d'intermediari entre els diferents sistemes que facin ús de les dades contingudes i les fonts d'origen d'aquestes dades (sistemes d'informació ja existents a l'Ajuntament de Tarragona, altres sistemes externs i sensors desplegats per la ciutat connectats directament amb la Plataforma).

La PCI està dissenyada i construïda per ser escalable, extensible i interoperable amb altres aplicacions municipals o de tercers, i és lliurada en mode cloud modalitat PaaS (*Plataforma com a servei*) permetent utilitzar-se amb el nivell d'abstracció adequat i realitzar-hi desenvolupaments, sense afectar les característiques exigibles de la Plataforma. La PCI es fonamenta sobre cinc capes lògiques, que es descriuen breument a continuació:

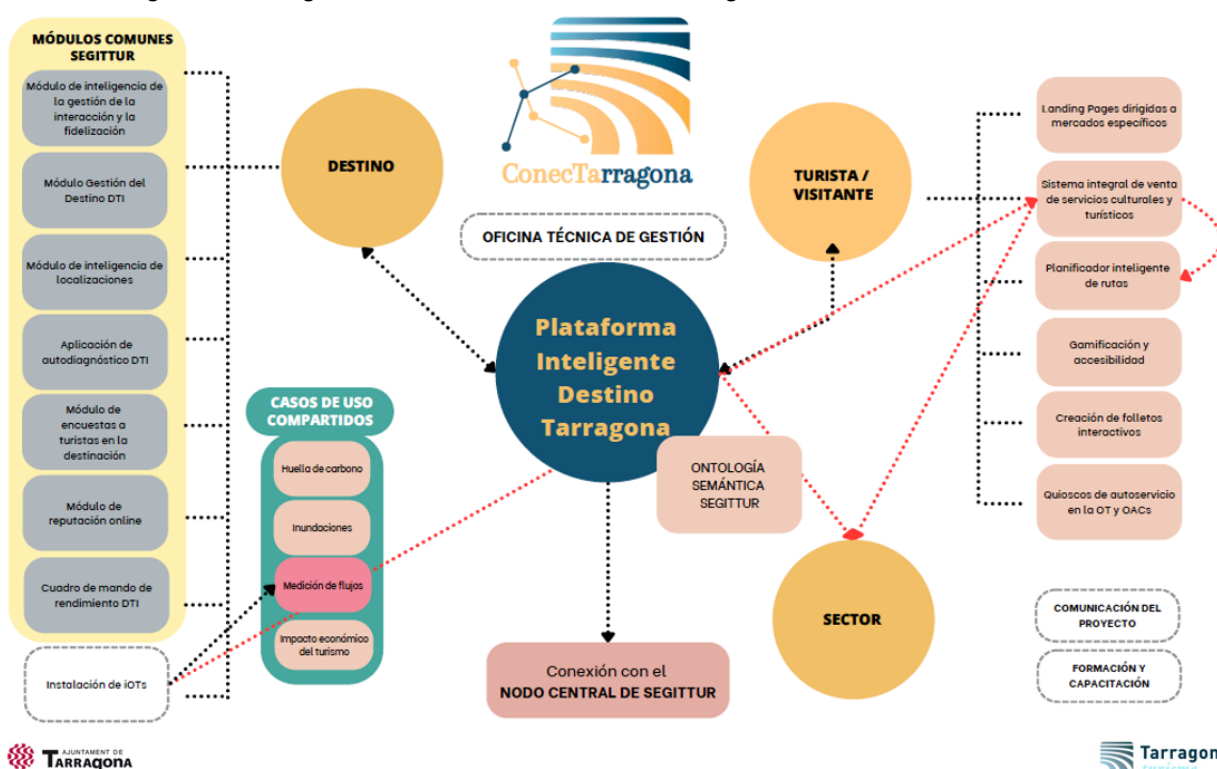
- **Capa d'adquisició de dades.** S'integren en aquesta capa les xarxes de sensors/actuadors gestionats per l'Ajuntament de Tarragona, sistemes IT externs (aplicacions o serveis al núvol)..., així com els mecanismes necessaris per a la captació de les dades provinents d'aquests sistemes d'informació. Components destacats: bus de dades Apache Kafka i plataforma de sensors Sentilo.
- **Capa de Coneixement.** Rep les dades de la capa d'Adquisició, les processa, les enriqueix i les emmagatzema per posar-les a disposició de la capa d'Interoperabilitat. Conté un Datalake amb repositoris d'informació de diferents tipologies per satisfer totes les necessitats d'explotació i anàlisi de les dades. Components destacats: iHUB Context broker, CEP, Big Data Spark, Datalake, Jupyter Notebook, Python, R.



- **Capa interoperabilitat.** Conté el conjunt d'API que permet a les aplicacions de la capa de serveis intel·ligents accedir a dades de la capa de coneixement. Aïlla les aplicacions de la implementació i tecnologia utilitzada a les capes inferiors, unifica el control d'accés i l'auditoria de les operacions. Components destacats: gestor d'API WSO2, gestor Open data CKAN.
- **Capa de Serveis Intel·ligents.** Formen part d'aquesta capa les aplicacions municipals o externes, que mitjançant les API de la capa d'interoperabilitat generen o consumeixen informació de la plataforma. Components destacats: BI Kibana, geoportal municipal i geovisors, Digital Twin, Portal Opendata basat a CKAN.
- **Capa de Suport.** Aquesta capa transversal ofereix suport a la resta de funcionalitats amb serveis d'auditoria, monitorització i seguretat. Amazon Web Services, Kubernetes, Cloudflare, Naggios, Prometheus, Loki, Grafana, Keycloak.

2.4 AMBITES I ACCIONS "CONECTARRAGONA"

El projecte a desplegar porta per nom "ConecTarragona - Desplegament d'una plataforma intel·ligent i solucions digitals a Tarragona com destinació turística intel·ligent"



Model conceptual project "ConecTarragona"



Com es pot observar es tracta d'un projecte integral d'anàlisi, disseny, implantació, configuració i integració de tots els elements necessaris per a l'obtenció d'una plataforma DTI de Tarragona, centrada en la implantació de diversos mòduls comuns, mòduls opcionals i desplegament de casos compartits amb altres DTI, tal com es detalla a continuació:

Casos i models de dades comuns PID Segittur de gestió intel·ligent:

- o PT3 PID - Mòdul d'intel·ligència de la gestió d'interacció i fidelització
- o PT4 PID - Mòdul de gestió de la destinació DTI
- o PT5 PID - Mòdul de reputació online
- o PT6 PID - Mòdul d'intel·ligència de localitzacions
- o PT7 PID - Mòdul d'aplicació d'autodiagnòstic DTI
- o PT8 PID - Mòdul d'enquestes en destí
- o PT9 PID - Quadre de comandament de rendiment DTI
- o PT10 PID - Programa de formació i capacitat
- o PT11 PID - Comunicació del projecte

Casos i models de dades específics, millora de l'experiència en destí:

- o PT1 Oficina tècnica en suport i gestió de projectes DTI
- o PT2 Adequació de la plataforma de ciutat a PID
- o PT12 Ontologia pel sector turístic
- o PT13 Mesurament impacte econòmic Turisme
- o PT14 Planificador intel·ligent de rutes
- o PT15 Gamificació i accesibilitat.
- o PT16 Quioscs d'autoservei en Oficines de Turisme i Atenció al Ciutadà
- o PT17 Landing Pages
- o PT18 Sistema integral de venda en destí (Ticketing)
- o PT19 Creació de fulletons interactius

Casos i models de dades específics en sostenibilitat :

- o PT20 Mesurament de fluxos de persones
- o PT21 Càlcul de la empremta de carboni
- o PT22 Mesurament de paràmetres ambientals

ID Segittur	Cas d'ús	Castelldefels	Vinaròs	Tarragona
5.02	Mòdul d'aparcaments	Lidera	X	
6.01	Calculadora de la petjada de carboni	X	X	X
6.03	Medició de paràmetres ambientals	X	Lidera	
7.03	Ontologia pel sector turístic	X	X	X
7.07	Medició de fluxos de persones		X	Lidera
7.08	Gestió de platges	X	Lidera	
7.11	Turisme deportiu	Lidera	X	



	Cas d'ús Inundacions – Compartit	X	X	X
	Cas d'ús petjada hídrica - Compartit	Lidera	X	

3 OBJECTE I ABAST

3.1 OBJECTE

L'objecte és la contractació d'una **oficina tècnica** encarregada de proporcionar **assistència i gestió integral de projectes TIC** que es desenvolupin en el marc de “**ConecTarragona**” pel **desplegament d'una plataforma intel·ligent i solucions digitals** a Tarragona com a **destinació turística intel·ligent**, segons concessió definitiva de la convocatòria **Ordre ITU/1423/2023, de 29 de desembre**.

Alineat amb l'estratègia de **Destinació Turística Intel·ligent (DTI)**, l'Ajuntament de Tarragona requereix un servei que cobreixi la fase d'**execució dels projectes**, supervisant els aspectes tècnics, administratius i econòmics necessaris per complir els objectius marcats. L'oficina tècnica contractada haurà d'oferir així un suport especialitzat en tasques de:

- **Revisió i validació** de la documentació tècnica i jurídica necessària per a la transformació digital del sector turístic local.
- **Assistència** en la formalització i manteniment de convenis amb altres entitats.
- **Gestió de projectes** (control de terminis, costos, riscos, etc.) a la fase d'implementació.
- **Suport** durant les auditories i els controls que sorgeixin al llarg de l'execució.
- **Interlocució** amb SEGITTUR i altres agents involucrats, d'acord amb els requisits de la PID.

Amb aquest servei, l'Ajuntament de Tarragona busca assegurar l'**excel·lència i la solvència** de la gestió, la **coordinació eficaç** amb altres administracions i proveïdors, i el compliment rigorós de les obligacions derivades dels fons NextGenerationEU.

3.2 ABAST

L'empresa adjudicatària prestarà a l'Ajuntament de Tarragona un **suport especialitzat** orientat específicament a la **fase d'execució** dels projectes TIC, atenent els següents eixos principals:

1. Redacció, revisió i validació de plecs de caràcter tècnic i jurídic

- Redacció d'alguns plecs (apartat 4.2.1) de prescripcions tècniques i informes pel plec de clàusules administratives.
- Verificació que la documentació relativa a contractes, annexos o modificacions per a l'execució dels projectes compleixi la normativa aplicable (contractació pública, directrius de la PID, requisits europeus, etc.).
- Acompanyament en l'elaboració de possibles addendes o ajustaments sobre plecs ja existents, a fi de garantir-ne l'adequació a l'execució real.



- Acompanyament i suport en la valoració de propostes en licitacions dels corresponents projectes.

2. Assistència en convenis i gestió de la col·laboració amb altres administracions

- Col·laboració en la gestió i el seguiment de convenis vigents o de nova subscripció amb municipis com Castelldefels o Vinaròs (o altres), assegurant la coherència tècnica i administrativa en actuacions conjuntes.
- Elaboració d'actes de seguiment, documentació d'acords i coordinació de les obligacions recíproques entre les parts.

3. Serveis d'oficina de projectes

- **Gestió de l'execució:** definició i monitorització de cronogrames, fites, tasques i recursos necessaris per a cada projecte TIC inclòs a la PID.
- **Elaboració de documentació tècnica associada a la fase d'implantació:** informes d'estat, memòries parcials i finals, resums de fites, etc.
- **Control de facturació:** revisió de factures o certificacions (parcials/totals) emeses, assegurant-ne la correcta imputació i la coherència amb el pressupost i els requisits de la subvenció.
- **Gestió de riscos:** detecció primerenca de possibles desviacions en pressupost, terminis o qualitat de les solucions, i proposar accions correctives.

4. Suport en auditories de projectes

- Preparació i organització de la documentació necessària per a les auditories (internes i/o externes) i dels informes de justificació que es requereixin per a la correcta rendició de comptes durant l'execució.
- Assessorament i acompanyament davant de les entitats de control (municipal, nacionals o europees), facilitant la resposta a requeriments i proposant millores si es detecten incidències.

5. Interlocució i suport amb SEGITTUR

- Coordinació tècnica per assegurar la integració adequada de dades i serveis amb la PID, així com l'adopció d'ontologies turístiques o mòduls comuns que SEGITTUR promogui.
- Orientació jurídica i administrativa en temes com ara propietat intel·lectual, llicències de programari o drets d'ús i explotació, alineats amb les directrius de la plataforma.
- Seguiment de les actualitzacions o els requisits addicionals que SEGITTUR pugui establir al llarg de la fase d'execució.

Aquestes prestacions s'entendran com un **servei integral** a disposició de l'Ajuntament de Tarragona, actuant l'oficina tècnica com a **punt únic de coordinació**, amb l'objectiu de maximitzar l'èxit en la implantació de les solucions tecnològiques i el compliment de totes les condicions derivades de la PID i els fons NextGenerationEU.



4 REQUERIMENTS

4.1 NORMATIVA

L'execució dels projectes emparats per la PID comporta el compliment de diversos preceptes legals tant a nivell estatal com europeu. Sense perjudici del disposat pel plec de condicions administratives particulars (PCA), seran d'aplicació genèrica al llarg de la vida del contracte així com en l'abast dels projectes a desplegar, la normativa següent:

- En tant que l'empresa adjudicatària del projecte, de forma específica, cal que compleixi amb els requisits establerts en la convocatòria **Ordre ITU/537/2024, de 28 de maig**, per la que es modifica la Ordre ITU/1423/2023, de 29 de desembre, per la s'aproven les bases reguladores per a la concessió d'ajudes pel desplegament de plataformes tecnològiques i solucions digitals en els destins de la “*Red de Destinos Turísticos Inteligentes*”, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2024-11522
- **Ordre ITU/1423/2023, de 29 de desembre**, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió d'ajudes per al desplegament de plataformes tecnològiques i solucions digitals a les destinacions de la Xarxa de Destinacions Turístiques Intel·ligents i es procedeix a la convocatòria anticipada de l'any 2024, dins el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR) https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2023-26792. L'oficina tècnica, en col·laboració amb l'Ajuntament de Tarragona, haurà d'atendre amb detall les exigències marcades en aquesta ordre, ja que constitueixen la base principal per a l'execució dels projectes PID.
- **Reglament (UE) Núm. 910/2014** del Parlament Europeu i del Consell de 23 de juliol de 2014 i la Llei 6/2020 complementaria, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança en les transaccions electròniques periòdica, i funció diferenciada.
- **Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions, i Reial Decret 887/2006, de 21 de juliol**. Aquesta normativa fixa les disposicions generals en matèria de subvencions atorgades per les administracions públiques. Estableix els criteris de concessió, justificació i control, incloent-hi les obligacions de transparència i publicitat. Per a l'execució dels fons procedents del Mecanisme de Recuperació i Resiliència, resulta essencial complir les regles de seguiment i rendició de comptes previstes a la Llei General de Subvencions i al seu Reglament.
- **Reglament (UE) 2021/241 del Parlament Europeu i del Consell de 12 de febrer de 2021**, pel que s'estableix el Mecanisme de Recuperació i Resiliència (MRR).
- **Reial decret llei 36/2020, de 30 de desembre**, enfocat en la modernització de l'Administració Pública i l'agilitat de procediments lligats a l'execució del PRTR, aquest Reial decret llei introdueix mesures que faciliten la gestió de projectes finançats amb fons NextGenerationEU. L'oficina tècnica ha de tenir en consideració les disposicions incloses en aquest text, particularment pel que fa a la simplificació de tràmits i a les exigències de control i auditoria.
- **Resolució de 29 de abril de 2021, de la Subsecretaria**, per la que es publica l'Acord del Consell de Ministres de 27 d'abril de 2021, pel que s'aprova el PRTR.
- **Ordre HFP/1030/2021, de 29 de setembre**, per la que es configura el sistema de gestió del PRTR.



- **Ordre HFP/1031/2021, de 29 de setembre**, per la que s'estableix el procediment i format de la informació a proporcionar per les Entitats del Sector Públic Estatal, Autonòmic i Local per al seguiment del compliment de fites i objectius i d'execució pressupostària i comptable de les mesures dels components del PRTR.
- **Ordre HFP/55/2023, de 24 de gener** relativa a l'anàlisi sistemàtica del risc del conflicte d'interès en els procediments que executen el PRTR.
- **Comunicació de la Comissió**. Guia tècnica en relació a l'aplicació del principi de «no causar un perjudici significatiu» (DNSH) en virtut del Reglament relatiu al MRR.
- **Pla de Mesures Antifrau** de l'Ajuntament de Tarragona.
- **Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP)**. La LCSP, que transposa les directives europees en matèria de contractació, regula la manera com les Administracions Públiques contracten obres, subministraments i serveis. Tot allò relatiu a la preparació i adjudicació de contractes associats a la PID haurà d'observar les regles de licitació, adjudicació i execució establertes a la LCSP, en nom de la màxima transparència i lliure concurrència.
- **Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local**. Aporta el marc competencial i organitzatiu de les entitats locals, incloent-hi l'Ajuntament de Tarragona. Resulta aplicable en la formalització de convenis amb altres administracions locals i en la gestió de les competències pròpies del municipi en matèries de turisme i modernització digital.
- **Normativa addicional aplicable al Mecanisme de Recuperació i Resiliència (NextGenerationEU)**. A més de les normes estatals i autonòmiques, els projectes finançats amb fons NextGenerationEU han de complir diverses reglamentacions comunitàries, entre les quals destaquen les disposicions sobre transparència, prevenció del frau, conflicte d'interessos i els principis d'economia, eficiència i eficàcia en el ús dels fons. El principi de “no causar un perjudici significatiu” (DNSH) i l'etiquetatge climàtic i digital són aspectes essencials en la planificació i execució de les inversions turístiques.
- **Llei 3/2018 de 5 de desembre**, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels drets digitals.
- **Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre**, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- **Reial decret 311/2022, de 3 de maig** pel qual es regula l'Esquema Nacional de seguretat -ENS- o ISO27001 equivalent. L'objecte últim de la seguretat de la informació, i per tant, també el document electrònic, és assegurar que una organització pot complir els seus objectius utilitzant sistemes d'informació. El sistema haurà de garantir els principis bàsics que fixa l'ENS de la seguretat integral, gestió de riscos, prevenció, reacció i recuperació, línies de defensa, revaluació Serveis.
- Altra normativa sectorial i generació i instruccions aplicables a la matèria.

L'oficina tècnica es concep com l'instrument operatiu que canalitzarà totes les tasques de planificació, supervisió i suport transversal als projectes TIC lligats al projecte “ConecTarragona” en tot el seu abast i actuacions.

La seva intervenció abastarà des de la revisió de documentació legal fins a la coordinació amb SEGITTUR, passant per la interlocució amb tercers actors i suport en processos d'implantació i



posteriors auditories. A continuació, es detalla la missió i les principals comeses de l'oficina, articulades en diverses àrees d'actuació.

4.2 SERVEIS

El control i seguiment minuciós de totes i cadascuna de les accions que s'inclouen en aquest projecte implica, necessàriament, la posada en marxa d'una oficina tècnica externa, objecte del present contracte, d'implementació de les actuacions del projecte:

- Caldrà identificar, implementar i reportar els indicadors clau i confeccionar un quadre de comandament que permeti establir el model de governança del projecte així com acomplir i reportar l'acompliment dels objectius específics de la memòria del projecte.
- Compromís amb el resultat, en línia amb l'enfocament d'execució que planteja el Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència. Per això, caldrà assegurar en tot moment l'observança concreta de les fites, objectius i terminis temporals senyalats en aquest document.

4.2.1 Redacció, revisió i validació de plecs

L'Ajuntament de Tarragona elaborarà plecs de contractació (i/o documentació tècnica de naturalesa similar) per a la provisió de serveis i subministraments que permetin executar els casos d'ús identificats. L'oficina tècnica exercirà un paper fonamental en la **preparació** d'aquests plecs (**en alguns casos**), **revisió i validació** d'aquests plecs, amb l'objectiu de garantir-ne l'adequació a la normativa de contractació pública, al marc jurídic de la PID i a les especificacions tècniques requerides.

Principals funcions

- **Preparació de plecs i informes**
 - o Assessorament i redacció dels informes i plecs tècnics i resta de documentació contractual (informe justificació, informe pel plec administratiu, estudi econòmic -costos directes i indirectes-, etc), referits als paquets de treball PT10, PT11, PT17 i PT19
- **Validació juridicoadministrativa:**
 - o Verificació de la correcció formal dels plecs i de la seva coherència amb la Llei 9/2017, del 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP).
 - o Revisió de clàusules relatives als drets d'explotació, propietat intel·lectual i condicions d'ús de programari o dades, i assegurar el compliment dels requisits establerts per SEGITTUR i la PID.
 - o Assistència en la revisió i validació dels plecs amb els serveis de contractació municipal.
 - o Revisió de l'existència de possibles conflictes d'interès o incompatibilitats.
- **Validació Tècnico-funcional:**
 - o Anàlisi dels requeriments tècnics i funcionals establerts al plec per assegurar que s'alineen amb el model de Destí Turístic Intel·ligent i amb les directrius de la PID (p.e. ús d'ontologies turístiques, interoperabilitat, etc.).



- o Detecció d'inconsistències o mancances en l'abast dels treballs, proposant millores o especificacions addicionals que facilitin la integració posterior amb la plataforma.
- **Control d'adequació al pressupost i terminis:**
 - o Revisió de les estimacions econòmiques i dels calendaris inclosos als plecs, vetllant pel seu realisme i coherència amb el pla de treball general del projecte.
 - o Assessorament en la definició de fites o entregables clau que permetin l'adequada monitorització de l'execució.
- **Emissió d'informes de revisió:**
 - o Elaboració d'un document per cada plec analitzat, detallant observacions, propostes de modificació i conclusions sobre la viabilitat i la conformitat normativa.
 - o Seguiment de les esmenes o ajustaments que l'Ajuntament de Tarragona decideixi introduir.

4.2.2 Assistència en convenis de col·laboració

El treball en xarxa és essencial en l'estratègia de Destinacions Turístiques Intel·ligents. L'Ajuntament de Tarragona ha de subscriure o donar continuïtat a convenis de col·laboració (com el mencionat al punt 2.2) amb altres administracions o organismes que formin part d'iniciatives conjuntes vinculades a la PID. L'oficina tècnica facilitarà la formalització i el funcionament correcte d'aquests convenis, garantint la coordinació de totes les parts involucrades.

Principals funcions

- **Preparació i anàlisi de convenis:**
 - o Revisió d'esborranys de convenis, en aspectes legals i tècnics, per confirmar que preveuen el repartiment de responsabilitats, les obligacions financeres i les condicions d'accés a la informació necessàries per executar els projectes de la PID.
 - o Proposta de clàusules específiques que assegurin la protecció de dades, la propietat dels desenvolupaments tecnològics o la confidencialitat d'informació sensible.
- **Coordinació d'actuacions conjuntes:**
 - o Organització de reunions de treball i taules de seguiment per alinear els objectius, les metodologies i els recursos de cada entitat participant.
 - o Coordinació amb d'altres oficines tècniques, en el cas que hi siguin per part dels membres.
 - o Elaboració de fulls de ruta o plans d'acció coordinats, contemplant fites i indicadors per avaluar l'eficiència de la col·laboració.
- **Redacció d'actes i documentació de seguiment:**
 - o Redacció i distribució d'actes de les sessions de coordinació, especificant els acords assolits, els compromisos adquirits i els terminis de compliment.
 - o Manteniment d'un arxiu actualitzat dels convenis i els seus annexos, garantint-ne la disponibilitat i la integritat durant tot el període de vigència.
- **Resolució d'incidències i conflictes:**
 - o Donar suport a l'ajuntament per l'assessorament i les propostes de solucions equilibrades en el cas de discrepàncies respecte a la interpretació de clàusules, responsabilitats o terminis.



- o Notificació d'incidències i elaboració de plans de contingència en cas que sorgeixin problemes que puguin comprometre l'èxit del projecte.

4.2.3 Oficina d'assistència i gestió de projectes

L'oficina tècnica actuarà com a centre neuràlgic de la gestió de projectes, proporcionant un servei integral per planificar, organitzar i controlar els recursos involucrats en l'execució de la PID. El seu objectiu és assegurar que els projectes finalitzin dins dels **terminis, costos i abasts** previstos, mantenint sempre la qualitat i la conformitat amb la normativa de subvencions.

Principals funcions

- **Planificació i seguiment de fites**
 - o Definició de cronogrames i plans de treball detallats per a cada projecte, contemplant les fases de disseny, desenvolupament, proves, implantació i formació.
 - o Monitorització continuada dels avenços, comparant els resultats reals amb els planificats i, en cas de desviacions, dissenyant plans d'acció correctius.
- **Gestió de riscos**
 - o Identificació precoç de factors de risc (tècnics, financers, de compliment normatiu, etc.) que puguin afectar el compliment d'objectius.
 - o Elaboració de matrius de risc i seguiment de la seva evolució, i proposar mesures de mitigació o contingència.
- **Coordinació amb proveïdors**
 - o Supervisió de la relació contractual amb les empreses encarregades de subministraments i serveis, garantint que es respecten els termes establerts als plecs i convenis.
 - o Avaluació de la qualitat dels treballs lliurats i validació que compleixen els estàndards tècnics marcats per la PID i per l'Ajuntament de Tarragona.
 - o Suport en l'elaboració de les certificacions (parcials/totals) així com actes de recepció material, en base als criteris i requeriments municipals així com de la subvenció.
- **Control econòmic i facturació**
 - o Seguiment del pressupost disponible per a cada projecte, assegurant el correcte ús dels fons i evitant sobre costos injustificats.
 - o Validació de les factures presentades per proveïdors i la documentació de suport, comprovant-ne la coherència amb els percentatges de subvenció, fites fracturables i períodes d'execució.
- **Elaboració de documentació tècnica d'implantació i de justificació**
 - o Creació d'informes periòdics d'evolució, on es recullen els avenços, els incidents, les solucions adoptades i els resultats parcials obtinguts.
 - o Formalització de memòries finals o parcials que serveixin de base per a la rendició de comptes i justificació davant els òrgans convocants i d'entitats de control de la convocatòria.
- **Comunicació i transparència**



- o Revisió del material per a les campanyes de difusió i comunicació, en compliment de les guies establertes, tant per la convocatòria com les línies mestre dels fons Next Generation.
- o Disseny de canals d'informació interns per mantenir informats els equips municipals, la ciutadania (quan sigui procedent) i les autoritats competents sobre el progrés i els èxits dels projectes.
- o Establiment d'indicadors de desenvolupament (KPIs) i quadres de comandament per facilitar la presa de decisions basada en dades.

4.2.4 Suport en auditories i certificació de projectes

Els projectes finançats pel Mecanisme de Recuperació i Resiliència, en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR), poden ser objecte d'auditories tant internes (de la pròpia Administració) com externes (IGAE, Tribunal de Comptes, òrgans de la Unió Europea, etc.). L'oficina tècnica donarà suport a l'Ajuntament de Tarragona en tots aquells procediments de **control i verificació**, assegurant una resposta diligent i documentada.

Principals funcions

- **Preparació de la informació requerida:**
 - o Identificació dels documents que acreditin la bona marxa dels projectes (contractes, factures, informes de progrés, evidències de compliment del principi DNSH, etc.).
 - o Organització i custòdia de la informació per accedir-hi ràpidament, establint arxivat digital segur i fàcilment traçable.
- **Assistència durant les inspeccions:**
 - o Acompanyament dels auditors o interventors a les visites o reunions que es realitzin, resolent dubtes sobre l'abast tècnic o financer dels projectes.
 - o Coordinació amb altres àrees municipals implicades (Intervenció, Secretaria, àrees tècniques) per assegurar la coherència de la informació subministrada.
- **Gestió de requeriments d'esmena:**
 - o Anàlisi dels resultats provisionals de l'auditoria i proposta de mesures correctores, en cas que es detectin deficiències o incompliments.
 - o Preparació d'al·legacions o justificacions complementàries, fonamentades en normativa i documentació acreditativa, per resoldre possibles incidències.
- **Elaboració d'informes d'auditoria:**
 - o Redacció d'un informe final que agrupi els comentaris, conclusions i recomanacions derivades de cada auditoria, ajudant a consolidar bones pràctiques de cara a projectes futurs.

4.2.5 Interlocució i suport amb SEGITTUR

SEGITTUR, com a entitat impulsora de la PID, exerceix de **coordinador i referent** en la definició dels requisits funcionals i tècnics per a la digitalització de destinacions turístiques. Per això, l'oficina tècnica



s'encarregarà de mantenir una comunicació fluida i productiva amb SEGITTUR, assegurant la plena alineació amb les directrius i l'adopció de metodologies i estàndards comuns.

Principals funcions

- **Coordinació tècnica:**
 - o Seguiment de les guies o manuals que SEGITTUR vagi publicant en relació amb la PID, traduint-ne les indicacions en tasques concretes per a l'Ajuntament de Tarragona i els seus proveïdors.
 - o Suport en l'adopció dels components comuns de la PID de Segittur en l'àmbit de Turisme de l'Ajuntament de Tarragona.
 - o Foment de la interoperabilitat i l'ús d'ontologies turístiques comunes, garantint l'intercanvi de dades entre la plataforma local i els serveis centrals de la PID.
- **Recepció i adaptació de mòduls comuns:**
 - o Identificació dels mòduls o funcionalitats que SEGITTUR posi a disposició de les destinacions i coordinació de la seva implantació a Tarragona.
 - o Ajust dels mòduls a les particularitats de la destinació, sense perdre la coherència amb el model de la PID.
- **Assessorament jurídic i administratiu:**
 - o Revisió d'acords de cessió de dades, propietat intel·lectual o llicències de programari que s'estableixin entre SEGITTUR i l'Ajuntament de Tarragona, verificant que es compleixen els principis de confidencialitat, seguretat i respecte a la normativa.
 - o Suport en l'elaboració de documentació i reports periòdics que SEGITTUR pogués exigir per al control o l'avaluació dels avenços.
- **Participació en fòrums i grups de treball de la Xarxa DTI:**
 - o Representació de l'Ajuntament de Tarragona en reunions o fòrums temàtics promoguts per SEGITTUR, aportant la visió i experiència local.
 - o Recollida de bones pràctiques i casos d'èxit d'altres destinacions turístiques, traslladant aquestes lliçons a l'execució dels projectes a Tarragona.

4.3 DOCUMENTACIÓ

Tots els treballs i lliurables cal que siguin subministrats com un actiu de l'Ajuntament de Tarragona. El contractista haurà de lliurar a la Corporació tota la documentació, tant prèvia així com la generada durant l'execució del contracte.

L'Ajuntament de Tarragona proporcionarà un entorn col·laboratiu dins la solució Office 365 on desar tota la documentació que el contractista s'obligarà a mantenir actualitzada i dur el corresponent control de versions.

El contractista haurà de proporcionar tota la documentació associada al contracte. No podrà conservar-los, ni obtenir-ne còpies o facilitar-los a terceres persones sense l'autorització expressa de l'Ajuntament de Tarragona.



4.4 PROPIETAT I CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ

Tota la informació derivada dels serveis associats al contracte, son propietat de l'Ajuntament de Tarragona.

A més l'empresa adjudicatària caldrà que garanteixi el sigil i confidencialitat de la informació tècnica, personal, organitzativa o d'altres tipus, tant del projecte com de l'Ajuntament de Tarragona, a la que l'empresa adjudicatària hi tingui accés, segons l'establert en el present plec, així com les referents en el plec de clàusules administratives. Qualsevol incompliment de confidencialitat o seguretat podrà ser causa immediata de cancel·lació del contracte.

5 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Aquest capítol descriu els requeriments mínims de caràcter tècnic i organitzatiu que ha de complir l'empresa adjudicatària. Es vol assegurar que l'oficina tècnica compti amb el personal i els mitjans adequats per abordar amb agilitat i solvència les funcions descrites al capítol anterior, així com per oferir garanties de qualitat i eficiència durant la fase d'execució.

5.1 PERFIL DE L'EQUIP

Cal que l'equip sigui multidisciplinari amb experiència acreditades en gestió de projectes TIC, especialment en l'àmbit de l'Administració Pública, i amb la deguda especialització en fons europeus.

Cal que l'equip es configuri al voltant dels projectes i casos d'ús explicitats en el present plec, i que com a mínim cal que es disposin dels perfils següents.

1. Cap de projecte

- **Responsabilitats:**

- o Coordinació general de l'oficina tècnica.
- o Interlocució amb els responsables del projecte de l'Ajuntament de Tarragona; en l'àmbit de Turisme i TIC, i amb SEGITTUR com a promotor de la convocatòria.
- o Supervisió de la planificació de fites i seguiment de la qualitat dels entregables.
- o Emissió d'informes per a la recepció i certificació dels projectes

- **Requisits:**

- o Acreditar un mínim de 3 anys d'experiència en la gestió de projectes TIC per a organismes públics (demostrable mitjançant contractes, referències en projectes similars o certificats de bona execució), que per la seva naturalesa contemplin competències de lideratge, comunicació, capacitats d'anticipar i resoldre riscos així com competències tècniques TIC.

2. Especialista en tramitació administrativa i coneixement de la LCSP

- **Responsabilitats:**

- o Revisió i validació de plecs de contractació pública, especialment dels associats a projectes TIC.



- o Assistència en les fases de licitació i formalització de contractes, vetllant pel compliment estricte de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.
- o Detecció de possibles conflictes d'interès o incidències legals que puguin sorgir a l'adjudicació i/o a l'execució.
- **Requisits:**
 - o Experiència acreditada, de mínim 2 anys, en l'aplicació de la LCSP en suport a licitacions de projectes del sector públic.
 - o Capacitat per interpretar clàusules contractuals i detectar riscos d'incompliment normatiu.
 - o Competències en elaboració d'informes jurídics o de caràcter administratiu per a l'Administració pública així com coneixements addicionals sobre la normativa de subvencions i transparència.

3. Personales experta en projectes cofinançats amb fons europeus

- **Responsabilitats:**
 - o Orientació en l'aplicació i el seguiment de les normes derivades dels fons NextGenerationEU (en particular, Mecanisme de Recuperació i Resiliència).
 - o Suport en l'elaboració de la documentació de justificació i la supervisió del compliment de criteris i fites vinculades a les subvencions europees.
 - o Verificació de la traçabilitat de despeses, reports i evidències requerides pels organismes de control comunitaris i nacionals.
- **Requisits:**
 - o Experiència demostrable en projectes finançats amb fons europeus com a mínim 2 anys.
 - o Coneixement de la normativa de subvencions, així com de les directrius específiques per a l'ús de fons europeus (regulacions de la Comissió Europea, guies PRTR, etc.).
 - o Competències i habilitats en gestió de la informació requerida a les auditories de la UE (auditories internes o externes) així com amb els sistemes de monitorització i avaluació de projectes europeus (p.e. indicadors de resultat, etiquetatges digital i verd).

4. Personales amb Experiència demostrable en la coordinació de projectes DTI o en la implantació de solucions basades en estàndards UNE 178

- **Responsabilitats:**
 - o Garantir l'alineament amb la metodologia i els estàndards de Destinacions Turístiques Intel·ligents (família UNE 178), assegurant la interoperabilitat i la integració semàntica de dades turístiques.
 - o Dissenyar indicadors de maduresa digital a destinacions i verificar que les solucions compleixen els requisits de la PID.
 - o Suport en el desplegament i integració dels mòduls comuns de la plataforma DTI de Segittur al Patronat de Turisme de Tarragona.
- **Requisits:**



- o Haver participat en projectes amb focus DTI o en l'adopció d'estàndards UNE 178.
- o Amb una experiència mínima de 2 anys. Coneixement pràctic en la gestió de la informació turística, big data i ontologies turístiques.
- o .

L'empresa adjudicatària s'obliga a mantenir el **personal proposat** a l'oferta tècnica, garantint la consistència i solvència de l'equip durant tota la vigència del contracte.

Qualsevol canvi a l'equip designat inicialment haurà de ser comunicat i justificat degudament, i no podrà menyscar la qualitat o els coneixements requerits per a l'exercici de les tasques.

5.2 PERFILS DE L'EQUIP DE L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA

L'Ajuntament de Tarragona disposarà de:

- Personal tècnic del Patronat de Turisme de Tarragona.
- Personal tècnic del Servei TIC de l'Ajuntament de Tarragona que avaluarà i verificarà els requeriments tècnics de les actuacions i la seva òptima implantació i posada en marxa.
- Proveïdors de cadascuna de les actuacions.
- Personal administratiu de l'Ajuntament de Tarragona que s'ocuparà de la tramitació i la gestió dels diferents processos de contractació.
- Departament de comunicació de l'Ajuntament de Tarragona, que s'ocuparà de tot allò relacionat amb la difusió del projecte.
- Oficina de NextGenerationEU de l'Ajuntament de Tarragona, que vetllarà pel compliment correcte de terminis, documentació i justificació del projecte.

5.3 MITJANS MATERIALS

A més dels recursos humans, l'empresa adjudicatària haurà de comptar amb les infraestructures i eines necessàries per a un acompliment eficient, considerant la necessitat de teletreball i coordinació remota amb diferents organismes i agents que intervenen al projecte.

Per a la correcta coordinació, control i seguiment dels paquets de treball, cal que disposin d'eines compatibles amb eines de gestió i producció col·laboratives basades en Sharepoint, Planner i altres eines del paquet Microsoft Office 365, que l'Ajuntament de Tarragona posarà a disposició, que permeten treballar en entorn digital col·laboratiu amb diferents usuaris i permisos d'edició o de visualització segons la vinculació amb cadascuna de les actuacions.

1. Eines de gestió de projectes

- Programari col·laboratiu: Plataforma que permeti la planificació de tasques, el seguiment del progrés i l'assignació de recursos.
- Repositori documental: espai comú per organitzar, compartir i versionar tota la documentació (contractes, informes, plecs, convenis, etc.) de manera segura i amb traçabilitat de canvis.

2. Entorns per a videoconferència i reunions en línia



- Plataformes segures per fer reunions grupals, amb funcionalitats d'enregistrament de sessions i compartició de pantalla.
- Protocols de seguretat que protegeixin la informació compartida, especialment quan es faci servir documentació sensible o dades personals.

3. Protocols de seguretat per al tractament de dades personals

- Compliment estricte de la normativa de protecció de dades (RGPD i LOPDGDD).
- Mecanismes d'autenticació (doble factor, VPN, etc.), xifratge de la informació i còpies de seguretat regulars.

5.4 PLA DE TREBALL I ENTREGABLES

Amb l'objectiu de garantir la transparència i eficàcia en la col·laboració amb l'Ajuntament de Tarragona, l'empresa adjudicatària haurà de presentar i mantenir actualitzada una sèrie de documents i informes al llarg de la prestació del servei:

1. Pla inicial de l'oficina (15 dies des de la signatura del contracte)

- **Contingut mínim:**
 - o Metodologia de gestió i seguiment.
 - o Cronograma general de fites i tasques, indicant dates clau i responsables.
 - o Identificació
 - De rols i funcions dins de l'equip adjudicatari (cap de projecte, experts a LCSP, experts en DTI, etc.)
 - De riscos generals i mesures de mitigació.
- **Objectiu:** Establir les bases de la col·laboració i alinear les expectatives amb els objectius de l'Ajuntament de Tarragona, garantint que els terminis i les responsabilitats queden clarament definits des de l'inici.

2. Informes de seguiment amb periodicitat mensual

- **Contingut mínim:**
 - o Fites assolides i estat de cadascun dels projectes en execució (avenç real vs. planificat).
 - o Identificació de riscos o incidències sorgides a l'últim període i accions correctives adoptades.
 - o Previsions a curt termini (pròximes fites, necessitats logístiques, etc.).
- **Objectiu:** mantenir una visió actualitzada de l'evolució dels projectes i permetre la presa de decisions de forma ràpida i fonamentada.

3. Revisió de plecs i convenis (màxim 10 dies naturals després de la sol·licitud)

- **Contingut mínim:**
 - o Anàlisi del document objecte de revisió (ja sigui un plec o un esborrany de conveni), plantejant suggeriments o modificacions.
 - o Conclusions sobre la seva viabilitat i recomanacions per millorar-les, amb referència expressa a la normativa aplicable (LCSP, normativa de subvencions, etc.).



- **Objectiu:** Assegurar la celeritat i el rigor en el procés de validació, atès que els terminis de tramitació administrativa solen ser ajustats i crítics per a la correcta execució dels projectes.

4. Actes de cada reunió

Es destinarà tant a les reunions del comitè de seguiment del projecte “ConecTarragona” així com a aquelles derivades dels projectes derivats del conveni de col·laboració entre el grup de ciutats.

- **Contingut mínim:**
 - o Relació dels participants, ordre del dia, acords aconseguits i tasques assignades amb terminis.
 - o Incidències o punts de discussió pendents de resoldre.
- **Objectiu:** Facilitar la traçabilitat de les decisions preses i garantir que es faci un seguiment puntual dels compromisos contrets per cada part.

5. Informe de finalització i certificació

- **Contingut mínim:**
 - o Resum dels objectius inicials, les actuacions executades i els resultats obtinguts.
 - o Valoració dels principals riscos identificats al llarg del projecte, les mesures adoptades i la seva eficàcia.
 - o Recomanacions per a futures iniciatives de digitalització i col·laboració amb SEGITTUR o amb la Xarxa DTI.
 - o Informes per a la certificació dels projectes
- **Objectiu:** Consolidar un document de tancament que serveixi tant com a memòria tècnica i administrativa, com a base de coneixement per a altres projectes anàlegs que l'Ajuntament pugui emprendre en el futur.

5.5 ACOMPLIMENT DE TERMINIS I ESTÀNDARDS DE QUALITAT

1. Compliment dels terminis de lliurament

- Els terminis mencionats al pla de treball hauran de ser respectats estrictament, llevat de causes de força major o modificacions pactades de forma expressa amb l'Ajuntament de Tarragona.
- En cas de retards injustificats o incompliments de fites, es podran aplicar les penalitzacions o mesures previstes al plec de clàusules administratives.
- Si es produeixen canvis en el projecte, el Cap de Projecte de l'Ajuntament de Tarragona els pactarà amb els usuaris responsables de l'Ajuntament i el cap de projecte de l'empresa adjudicatària.
- L'Ajuntament de Tarragona es reserva el dret a modificar el cronograma de fites i tasques proposat per l'empresa adjudicatària. Així mateix l'empresa adjudicatària podrà proposar modificar els terminis per cada fase/aplicació, podent ser validats i acceptats, o no, per l'Ajuntament de Tarragona.

2. Estàndards de qualitat



- L'empresa adjudicatària garantirà que tots els productes, informes i serveis oferts compleixin uns **estàndards mínims de qualitat**, de conformitat amb les bones pràctiques sectorials i els criteris marcats per l'Ajuntament de Tarragona, així com els establerts en les bases de la convocatòria de la subvenció, en contingut i forma.
- S'inclouen entre aquests estàndards: la utilització de metodologies de gestió reconegudes, el rigor en la documentació i la precisió en l'avaluació de riscos, així com l'adopció del principi **DNSH (Do No Significant Harm)**, verificant que les actuacions no causin un perjudici significatiu al medi ambient.
- El Cap de Projecte de l'Ajuntament de Tarragona podrà rebutjar els treballs realitzats, sempre que no responguin amb el què es contracti o que no superin els controls de qualitat.
- En cas que la redacció dels plecs requereixi tenir coneixement o expertesa en matèries que no estiguin directament vinculades amb les titulacions del personal adscrit al servei, serà igualment obligació de l'empresa contractista proporcionar a l'Ajuntament de Tarragona l'assessorament relatiu a les esmentades matèries, havent de recórrer, si s'escau, a l'assessorament extern necessari, el qual anirà al seu càrrec.

5.6 MESURES DE PREVENCIÓ DE DUPLICITATS I FRAU

1. No duplicitat del finançament

- L'empresa adjudicatària ha d'adoptar els controls necessaris per evitar el doble finançament, és a dir, que les mateixes despeses siguin sufragades simultàniament amb fons procedents de diferents fonts (p.e. altres subvencions nacionals o europees).
- Qualsevol indici de possible solapament o incompatibilitat de subvencions haurà de ser comunicat immediatament a l'Ajuntament de Tarragona, aportant les evidències pertinents.

2. Prevenció de pràctiques fraudulentas

- S'implementaran mesures i procediments de verificació (seguiment de factures, validació de proveïdors, etc.) que limitin les possibilitats de frau o corrupció en el desenvolupament de les actuacions.
- L'empresa adjudicatària col·laborarà activament amb els òrgans de control en la detecció d'irregularitats i, si escau, en l'aplicació de mecanismes correctors.

5.7 RELACIÓ AJUNTAMENT DE TARRAGONA I EMPRESA ADJUDICATÀRIA

La relació entre l'Ajuntament de Tarragona i l'empresa adjudicatària complirà els següents requisits:

- S'hauran de definir i oferir dos nivells d'interlocució;
 - o estratègic, a nivell de comitè de seguiment del projecte
 - o tècnic i operatiu, a nivell de coordinació, suport i seguiment de cada projecte individualitzat així com per a la interlocució i guia dels casos d'ús i instruments comuns de la PID amb el patronat de Turisme.



- Caldrà lliurar un canal tipus “finestra única” a través del qual es realitzaran totes les gestions. Aquesta atenció serà personalitzada, permanent, àgil i preferentment mitjançant canals electrònics i telefònics i/o per videoconferència.
- Des d'aquest únic punt d'entrada es canalitzaran totes les sol·licituds, reclamacions, incidències i altres comunicacions realitzades per l'Ajuntament de Tarragona.
- L'empresa adjudicatària haurà de **respondre diligentment** a les sol·licituds d'informació o aclariments tècnics, mantenint un canal de comunicació permanent i fluid. Els terminis de resposta estan definits als acords de nivell de servei (ANS).
- L'Ajuntament de Tarragona podrà realitzar, si s'escau, totes les gestions via trucada telefònica, correu electrònic, etc. dins l'horari definit als acords de nivell de servei (ANS).

6 CONTROL I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

Per assegurar un desenvolupament eficaç dels projectes i la coordinació adequada entre l'Ajuntament de Tarragona i l'oficina tècnica, s'estableix un sistema de seguiment continu. Aquest sistema permetrà anticipar i resoldre incidències, verificar el compliment dels objectius i garantir la transparència a les actuacions.

6.1 COMITÈ DE SEGUIMENT

El Comitè de Seguiment serà el principal òrgan de coordinació i supervisió dels avenços, funcionant com a espai d'intercanvi d'informació i presa de decisions conjuntes. A continuació se n'exposen la composició i les atribucions:

1. Composició i reunions

- Es constituirà un **Comitè de Seguiment** integrat per personal tècnic de l'Ajuntament de Tarragona, amb els responsables del contracte, i el Cap de projecte de l'adjudicatària.
- El Comitè s'ha de reunir amb una **periodicitat** mensual, atès el calendari d'execució exigent de la convocatòria, si bé es poden convocar sessions extraordinàries quan sorgeixin incidències rellevants o modificacions necessàries.

2. Funcions principals

- **Revisió d'avenços:** Verificar l'evolució dels treballs i contrastar la situació real amb el cronograma aprovat, avaluant la consecució de fites i la qualitat dels entregables.
- **Recomanacions de millora:** Fer les recomanacions i els comentaris pertinents per a la millora contínua dels processos i l'optimització dels recursos.
- **Resolució d'incidències i riscos:** Identificar les desviacions en temps, costos o estàndards de qualitat, i proposar plans de mitigació i seguiment per resoldre'ls.
- **Aprovació de fites:** Emetre la conformitat sobre fases o entregables parcials, cosa que podria possibilitar la certificació parcial corresponent o el tancament de tasques.
- **Actualització del pla:** proposar reajustaments de cronograma o recursos, sempre dins del marc normatiu i pressupostari establert, si s'estima necessari per millorar l'eficiència dels projectes.



6.2 AUDITORIES I REQUERIMENTS ADDICIONALS

Per tal de reforçar la transparència i la correcta aplicació dels fons públics, l'Ajuntament de Tarragona podrà recórrer a auditories o inspeccions addicionals en qualsevol moment. L'oficina tècnica ha de garantir la disponibilitat de la informació i la col·laboració necessària.

1. Auditories parcials o totals

- L'Ajuntament de Tarragona es reserva la possibilitat de fer auditories específiques, ja sigui amb mitjans propis o externs, en qualsevol fase de l'execució.
- Aquestes auditories podran abastar tant els aspectes tècnics (verificació d'entregables, metodologies, resultats) com la dimensió econòmica (justificació de costos i factures).

2. Subministrament d'informació

- L'empresa adjudicatària permetrà l'accés a totes les dades, els documents o les fonts d'informació que siguin necessaris per al procés d'auditoria, ja sigui interna (per part dels serveis municipals) o externa (organismes de control, tribunal de comptes, etc.).
- Aquest accés es prestarà sense demora, facilitant la millor disponibilitat i traçabilitat dels materials requerits.
- Quan les autoritats d'auditoria requereixin evidències concretes (factures, expedients de contractació, informes tècnics, etc.), l'empresa adjudicatària coordinarà la recopilació i el lliurament de la documentació, assegurant-ne la veracitat i l'actualització.
- Caldrà, així mateix, donar resposta a les observacions que l'auditoria pogués formular, proposant, si escau, mesures correctives o plans de millora per resoldre les incidències detectades.
- Si es detecten deficiències, l'Ajuntament de Tarragona podrà sol·licitar evidències addicionals i, si cal, requerir la implantació de mesures correctives.

7 CONFIDENCIALITAT, PROTECCIÓ DE DADES I SEGURETAT DELS SISTEMES

La gestió de projectes TIC a l'Ajuntament de Tarragona, especialment aquells lligats a la Plataforma Intel·ligent de Destinacions (PID), comporta l'ús i el tractament d'informació que pot ser sensible o estratègica. Per tant, és fonamental establir garanties de confidencialitat i de compliment estricte de la normativa de protecció de dades.

A més del que s'estableix en aquest capítol, l'empresa adjudicatària observarà en tot moment els **principis d'ètica professional**, discreció i compromís amb les pautes de transparència i bon govern que regeixin el sector públic.

A continuació, es detallen els compromisos essencials que ha d'assumir l'empresa adjudicatària:

7.1 COMPROMÍS EXPRÉS DE CONFIDENCIALITAT

1. Obligació de no divulgació



- L'empresa adjudicatària, així com l'equip de professionals assignats, adopta la present **clàusula de confidencialitat**, comproment-se a no difondre, en cap concepte, les dades o informacions que coneguin o maneguin en el desenvolupament de les tasques objecte del contracte. Qualsevol petició de divulgació haurà de ser autoritzada pels responsables del contracte de l'Ajuntament de Tarragona.
- Aquest compromís s'estén tant a la fase d'execució com a la seva finalització, i seguirà vigent fins i tot després de l'extinció de la relació contractual.

2. Àmbit de la informació protegida

- Queden compreses en aquest àmbit tota la documentació, les dades, les estadístiques i qualsevol contingut, en suport físic o digital, que s'obtingui o generi en les tasques de planificació, control, auditoria, revisió de plecs, convenis i qualsevol altra actuació inherent al projecte.
- L'obligació de confidencialitat afecta, igualment, la informació relativa a altres administracions amb què l'Ajuntament de Tarragona col·labori i que sigui objecte d'intercanvi, sempre que s'hagi establert la conveniència de la seva protecció.

3. Responsabilitat per incompliment

L'incompliment d'aquesta obligació de confidencialitat pot donar lloc a la imposició de penalitzacions econòmiques i, si escau, a la **resolució anticipada** del contracte, sense perjudici de les reclamacions per danys i perjudicis que pogués exercir l'Ajuntament de Tarragona.

Compliment de la normativa de protecció de dades personals

1. Marc normatiu aplicable

- El tractament de dades personals que realitzi l'oficina tècnica es regirà pel **Reglament (UE) 2016/679** del Parlament Europeu i del Consell (Reglament General de Protecció de Dades, RGPD) i la **Llei Orgànica 3/2018**, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).
- L'empresa adjudicatària haurà, a més, d'ajustar-se als **protocols interns** que l'Ajuntament de Tarragona hagi establert en matèria de privadesa, ciberseguretat i conservació de dades indicades al punt 7.2 o la vigent durant l'execució del contracte.

2. Responsabilitats de l'oficina tècnica

- **Encarregat del tractament:** En la mesura que l'empresa adjudicatària accedeixi o tracti dades personals sota la direcció de l'Ajuntament de Tarragona, es considerarà «encarregada del tractament», estant subjecta a les obligacions previstes als articles 28 i següents del RGPD.
- **Ús legítim:** Les dades personals només es poden utilitzar per als fins directament relacionats amb l'execució del present contracte. Qualsevol utilització diferent haurà de comptar amb l'**autorització expressa** de l'Ajuntament de Tarragona.
- **Mesures de seguretat:** Serà imprescindible implantar les mesures tècniques i organitzatives necessàries (xifrat, contrasenyes segures, control d'accessos, còpies de seguretat, etc.) per garantir la **integritat, la confidencialitat i la disponibilitat** de les dades.

3. Obligacions específiques



- **Deure d'informació:** Quan escaigui, l'empresa adjudicatària assessorarà l'Ajuntament de Tarragona sobre els mecanismes per complir amb el deure informació als titulars de les dades (articles 13 i 14 del RGPD).
- **Registre d'activitats:** L'empresa adjudicatària haurà de, si s'escau i conforme a la tipologia de les dades tractades, comptar amb un registre intern de les activitats de tractament realitzades, descrivint-ne la finalitat i les mesures de seguretat adoptades.
- **Notificació de bretxes de seguretat:** En cas de produir-se algun incident que comprometi la confidencialitat o la seguretat de les dades (ciberatacs, pèrdues de documents, accessos no autoritzats, etc.), l'empresa adjudicatària estarà obligat a **comunicar-ho immediatament** a l'Ajuntament de Tarragona i a col·laborar activament en la seva resolució.

4. Conclusió o extinció del contracte

- Un cop conclosa la prestació del servei, l'empresa adjudicatària haurà de procedir a la **devolució o destrucció** de les dades personals i documents que hagi manejat, seguint les instruccions específiques que estableixi l'Ajuntament de Tarragona.
- Haurà d'**acreditar** la realització de la destrucció esmentada, llevat que hi hagi una obligació legal de conservar-los durant un termini determinat. En aquest cas, les dades romandran bloquejades i sense possibilitat de ser utilitzades per a fins diferents de les que en van motivar la recollida.

7.2 SEGURETAT DELS SISTEMES I ACTIUS D'INFORMACIÓ

Durant l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà complir el que disposen les polítiques, normatives, instruccions i procediments que estableixi l'Ajuntament de Tarragona, basats en l'Esquema Nacional de Seguretat (RD 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de les AAPP).

L'Ajuntament de Tarragona facilitarà a l'empresa adjudicatària a l'inici del projecte l'accés a les polítiques i normes d'accés i ús dels sistemes d'informació i comunicacions de la Corporació, havent aquesta de manifestar la seva recepció, lectura i comprensió, així com el compromís d'acatar els termes i responsabilitats en elles recollides en el cas de prestació de serveis o execució dels treballs, en els termes que preveu el present Plec.

Amb independència d'això, a continuació s'indiquen alguns dels aspectes i responsabilitats essencials que l'empresa adjudicatària ha de complir pel que fa a seguretat de la informació es refereix:

- Es prohibeix, sense autorització prèvia, la connexió de dispositius de qualsevol tipus a la xarxa de corporativa de l'Ajuntament de Tarragona.
- Els equips portàtils de l'empresa adjudicatària autoritzats a connectar-se a la xarxa de l'Ajuntament de Tarragona, han de complir amb els sistemes de protecció enfront de virus i malware així com estar degudament actualitzats.
- El tractament de dades de caràcter personal s'ha de portar a terme d'acord amb el que estableix la norma vigent en cada moment de l'execució del contracte.
- S'ha d'evitar deixar la documentació i els suports d'informació desatesos en el lloc de treball. Al final de la jornada de treball, aquests actius, s'han de guardar en el mobiliari habilitat a l'efecte.



- Es prohibeix la utilització de dispositius d'emmagatzematge i dispositius extraïbles per emmagatzemar informació classificada com confidencial.

