

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS APLICABLE A LA CONTRACTACIÓ DEL SUPORT TÈCNIC PER A LA CONSTRUCCIÓ, DESENVOLUPAMENT I IMPLANTACIÓ DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ I INTEL·LIGÈNCIA TURÍSTICA PER ALS ESPAIS NATURALS DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA EN EL MARC DEL PSTD ESPAIS NATURALS I TURISME SOSTENIBLE: UNA OPORTUNITAT PER A LA PROVÍNCIA DE BARCELONA. FINANÇAT PER LA UNIÓ EUROPEA-NEXT GENERATION UE

EXP: 2025/0006205

1. INTRODUCCIÓ

La Diputació de Barcelona, en exercici de les competències que li reconeixen els articles 36.1 de la Llei 7/85, Reguladora de les Bases de Règim Local i 91.2 del Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, aprovat pel Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, presta assistència i cooperació jurídica, econòmica i tècnica als municipis del seu àmbit territorial perquè puguin desenvolupar les competències locals.

La Diputació de Barcelona, a través de la Gerència de Serveis de Turisme, pretén impulsar el turisme sostenible i responsable de la província, mitjançant el suport a les polítiques municipals i altres entitats territorials per a la millora de la gestió turística local i comarcal i la promoció de la destinació Barcelona. Aquests objectius són plenament coincidents amb el model de turisme sostenible que la Gerència d'Espais Naturals duu a terme en els espais protegits que són sota la seva cogestió i, molt especialment, en els parcs que disposen, o estan en tràmit de disposar, de la Carta Europea de Turisme Sostenible (CETS, d'ara en endavant).

La Gerència de Serveis de Turisme té com objectius principals el suport a les polítiques de municipis i altres entitats territorials així com la promoció i creació de productes turístics. Per la seva banda, la Gerència de Serveis d'Espais Naturals, té per missió principal la conservació dels espais naturals protegits de la província d'acord amb criteris de sostenibilitat socioeconòmica i de divulgació i ús sostenible d'aquests espais, tant pel que fa a l'ús públic de la població resident i visitant.

En l'àmbit del turisme, es vol consolidar la política pròpia de la Diputació de Barcelona en aquesta matèria, així com les seves principals línies d'activitat, que passen per l'impuls d'un turisme sostenible i responsable, el suport de la gestió turística local i comarcal, la promoció de la destinació Barcelona, amb les marques turístiques oficials (Barcelona, Costa Barcelona, Paisatges Barcelona i Pirineus Barcelona) en els àmbits nacional i internacional sobre la base de l'Estratègia de Màrqueting Turístic de la Destinació Barcelona i la dinamització del sector turístic (privat i públic) de la província per tal de millorar-ne l'oferta turística. També la Gerència de Serveis d'Espais Naturals porta a terme programes de divulgació i promoció socioeconòmica i

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

cultural que són coincidents amb un turisme sostenible i de qualitat: Parc a taula, Viu el parc o Passejades guiades, entre altres.

El subprojecte “PSTD Espais Naturals i Turisme Sostenible, una oportunitat per a la província de Barcelona” ha estat subvencionat en el marc de la convocatòria extraordinària 2022 dels Plans de Sostenibilitat Turística en Destinació (PSTD), per a ens locals aprovada per la Conferència Sectorial de Turisme de data 29 de març de 2022, que s’instrumenta a través la submesura 2, de la inversió número 1 del component número 14 del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (PRTR) finançada per la Unió Europea a través dels Fons Next Generation.

En aquest marc, i d’acord amb la terminologia emprada en el PRTR, el subprojecte “PSTD Espais Naturals i Turisme Sostenible, una oportunitat per a la província de Barcelona” és considerat a tots els efectes un subprojecte que no només duu associada la transferència dels recursos econòmics corresponents, sinó també el compromís de compliment de les Fites i Objectius que li són d’aplicació.

D’acord amb la Resolució de 29 de desembre de 2023, de la Secretaria d’Estat de Turisme, per la qual es publica l’Acord de la Conferència Sectorial de Turisme de 14 de desembre de 2022, modificat per Acord de 29 de desembre de 2023, pel qual es fixen els criteris de distribució així com el repartiment resultant per a les comunitats autònomes, del crèdit destinat al finançament d’actuacions d’inversió per part d’entitats locals en el marc del Component 14 Inversió 1 del PRTR, publicat al BOE el 30 de gener de 2024, de cara al quart trimestre de 2024 el present subprojecte ha de contribuir, al seu nivell, al compliment de la Fita CID 220 “Finalització dels Plans de Sostenibilitat Turística en Destinació” pel qual “Les Comissions de Seguiment” s’asseguraran que totes les destinacions beneficiàries aconseguixin com a mínim els següents percentatges d’execució de cada Pla de Sostenibilitat Turística:

- Execució del 50% en el cas de les destinacions adjudicades el 2021;
- Execució del 30% en el cas de les destinacions adjudicades el 2022;
- Execució del 15% en el cas de les destinacions adjudicades el 2023.

Cal tenir en compte que el valor objectiu global establert s’assolirà a través del compliment parcial del conjunt de subprojectes que formen part de la present convocatòria de subvenció.

El mecanisme de verificació de l’objectiu 220 indica que s’haurà de realitzar un document resum que justifiqui degudament com s’ha assolit la fita (incloent els elements rellevants de la fita, tal com s’enumeren en la descripció de la fita i de la mesura corresponent a l’annex del CID).

Aquest document ha d’incloure com a annex les següents evidències documentals: a) llista de projectes adjudicats i beneficiaris i b) informe de progrés per a cada projecte, incloent el seu nivell de finalització (en %).

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

Igualment, de cara al segon trimestre de 2026, el present subprojecte també ha de donar compliment a la Fita CID 221 "Finalització dels projectes de promoció de la sostenibilitat turística en destinacions" pel qual s'estableix la descripció següent: "Finalització de tots els projectes inclosos als «Plans Territorials de Sostenibilitat Turística en Destinacions» i adjudicats d'acord amb els objectius 217, 218 i 219, el 35 % dels fons dels quals es destinaran a finançar mesures que aborden la transició verda, la sostenibilitat i l'eficiència energètica/electromobilitat a les destinacions, de conformitat amb la Guia tècnica sobre l'aplicació de principi de «no causar un perjudici significatiu» al medi ambient (DNSH en les seves sigles en anglès) (DOGC 58 de 18.2.2021, p.1) mitjançant l'ús d'una llista d'exclusions i el requisit de compliment de la legislació mediambiental pertinent de la UE i nacional". Cal tenir en compte que el valor objectiu global establert s'assolirà a través del compliment parcial del conjunt de subprojectes que formen part de la present convocatòria de subvenció.

El mecanisme de verificació de l'objectiu CID 221 indica que s'haurà de realitzar un document resum degudament justificant com s'ha assolit la fita (incloent els elements rellevants de la fita, segons s'indiquen en la descripció de la fita i de la mesura corresponent en l'annex CID).

Aquest document haurà d'incloure com a annex les següents proves documentals i elements: Una llista dels projectes indicant per a cadascun dels projectes: a) el nom, la ubicació i una breu descripció; i b) l'acta de finalització de les obres., en cas que l'actuació realitzada ho requereixi.

Així mateix, el present Subprojecte quedarà supeditat a l'establiment d'aquelles fites i objectius de gestió no crític que hauran de permetre gestionar l'incompliment de les 2 Fites CID anteriorment mencionades.

D'acord amb l'Ordre HFP/1030/2021 i amb les Instruccions de sol·licitud, acceptació i gestió de la Diputació de Barcelona, aprovades per Decret Núm. 6985 el dia 9 de juny de 2022, la fita de gestió no crítica d'aplicació al present contracte, corresponent a l'actuació 8 del subprojecte, és la següent:

- Nombre de sistemes d'intel·ligència turística per a la presa de decisions: 31/01/2026
- En matèria d'etiquetatge verd, el present subprojecte contribueix en un 40% a l'objectiu climàtic i un 100% a l'objectiu mediambiental.

L'atorgament de la subvenció amb càrrec als fons del PRTR i la normativa que regula la seva justificació es troba a l'expedient número 2022/0011549

En execució de l'Acord de la Conferència Sectorial de Turisme publicat mitjançant resolució de 19 de desembre de 2022, (BOE 310 de 27 de desembre de 2022) de la Secretaria d'Estat de Turisme, per la qual es publica l'Acord de la Conferència Sectorial de Turisme de 14 de desembre de 2022, modificat per Acord de 29 de desembre de 2023, pel qual es fixen els criteris de distribució així com el repartiment resultant per a les comunitats autònomes, del crèdit destinat al finançament d'actuacions d'inversió per part d'entitats locals en el marc del Component 14

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

Inversió 1 del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència s'ha atorgat al subprojecte "PSTD Espais Naturals i Turisme Sostenible, una oportunitat per a la província de Barcelona" un ajut de DOS MILIONS D'EUROS (2.000.000,00 €).

En data 13 de maig de 2023 la Diputació de Barcelona ha acceptat la subvenció mitjançant decret número 6367 de data 13/05/2023.

La Generalitat de Catalunya, en data 22 de juny de 2023, a través del Departament d'Empresa i Treball ha dictat una resolució mitjançant la qual resol la concessió i el pagament a la Diputació de Barcelona d'una subvenció de 2.000.000,00 d'euros, com a beneficiària de la convocatòria extraordinària 2022 del programa Plans de sostenibilitat turística en destinacions i s'inclou el seu subprojecte "PSTD Espais Naturals i Turisme Sostenible, una oportunitat per a la província de Barcelona" al PSTD-22. L'expedient de referència d'aquesta subvenció és el SED 150/22/000001.

El termini d'execució, d'acord amb el punt tercer de la resolució, computa a partir del 9 de maig de 2023 i té una durada de tres anys, fins al 31 de març del 2026, amb previsió d'ampliació fins el 30 de juny de 2026. No obstant, s'accepten les actuacions subvencionables iniciades a partir de l'1 de gener de 2023 que no estiguin finalitzades i s'hagin tramitat d'acord amb el que estableix la normativa Next Generation.

En data 27 d'octubre de 2023, per decret núm. 13250, la Diputació de Barcelona ha pres coneixement de la resolució dictada per la Generalitat de Catalunya, a través del Departament d'Empresa i Treball.

Complementàriament a aquests antecedents i marc estratègic de referència, cal destacar que el subprojecte "PSTD Espais Naturals i Turisme Sostenible, una oportunitat per a la província de Barcelona" pretén com a principal objectiu establir les bases, estimular i gestionar els elements clau per a assegurar el desenvolupament d'un model turístic sostenible en els espais naturals de la província de Barcelona que gestiona la Diputació o els ens de gestió participats per aquesta a partir de l'assumpció dels temes clau abordats en la metodologia de certificació "Carta Europea de Turisme Sostenible en Espais Protegits".

S'estructura i ordena la implantació de mesures concretes en espais protegits i àrea d'influència socioeconòmica per a superar els obstacles que actualment frenen la implantació real d'un model turístic sostenible: gestió de capacitat de càrrega en espais naturals fràgils, mobilitat, modulació de l'oferta turística per a adaptar-se a l'impuls de l'ecoturisme, entès com la promoció del valor natural de l'entorn i de les cultures tradicionals de les zones naturals fent compatible el gaudi de la natura amb l'equilibri del medi ambient, i la digitalització de la informació del sector turístic. El projecte impulsa un model d'ecoturisme responsable mediambientalment, inclou socialment, sostenible econòmicament que conjumina esforços per a captar un turista i un visitant responsable i que genera un efecte tractor sostenible en l'economia local dels espais naturals.

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

El pla d'acció proposat pretén donar resposta als objectius específics següents:

1. Conservació dels ecosistemes mitjançant la seva restauració ecològica quan sigui necessària, i revertir la pèrdua de biodiversitat, garantint un ús sostenible dels recursos naturals i la seva preservació. A més, es plantegen accions per a l'adaptació dels espais naturals al canvi climàtic i així reduir els efectes derivats d'aquesta amenaça.
2. Millora de l'eficiència energètica en edificis: mitjançant la reducció d'emissions de CO₂ en les edificacions i infraestructures d'ús turístic, mitjançant actuacions de millora i renovació d'acabats, serveis o l'impuls d'energies renovables.
3. Implicació dels diferents agents, públics i privats, de manera efectiva, en l'assoliment d'un model turístic sostenible mitjançant les metodologies CETS.
4. Ús d'eines de planificació: plans d'accessibilitat, estudis de capacitat d'acolliment i plans de mobilitat sostenible en aquells espais seleccionats com a prioritaris, que serveixin com a diagnòstic per a la presa de decisions en les actuacions.
5. Desenvolupament d'un sistema d'informació i intel·ligència turística per a la recollida i anàlisi de dades en temps real del sector turístic als espais naturals.
6. Adequació d'aparcaments per al control d'aforaments en els espais naturals, així com implantació de sensors en aparcaments per a conèixer en temps real els fluxos i poder prendre decisions proactives.

El subprojecte "PSTD Espais Naturals i Turisme Sostenible, una oportunitat per a la província de Barcelona" s'estructura en 9 actuacions que es distribueixen en els quatre eixos de l'Estratègia de Sostenibilitat Turística en Destinació:

- Eix 1. Transició verda i sostenible:

Actuacions: Millora de l'aprofitament turístic sostenible en espais naturals i adaptació al canvi climàtic dels espais naturals, amb l'objectiu de millorar la gestió dels fluxos de visitants i els impactes en el medi natural, incloent els efectes del canvi climàtic.

- Eix 2. Millora de l'eficiència energètica:

Actuacions: Mobilitat en espais naturals i transformació dels equipaments públics cap a la millora de l'eficiència energètica.

- Eix 3. Transició digital

Actuacions: Sensorial per al control d'afluència turística i sistema de gestió d'afluència i implementació d'eines d'intel·ligència turística per al seguiment i l'avaluació de les dades amb la finalitat de millorar l'obtenció de dades, el seu seguiment i avaluació.

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

- Eix 4. Competitivitat

Actuacions: Millora de l'accessibilitat en els espais naturals, campanyes de promoció i gestió i assistència tècnica del Pla.

Així mateix, el pla d'acció proposat en aquest PSTD compleix els mínims d'inversió establerts en l'Estratègia de Sostenibilitat Turística en Destí per a les Etiquetes Climàtiques 035 i 050 de l'àmbit de la Transició Verda i Sostenible i 073 d'Eficiència Energètica de la Comissió Europea.

El subprojecte, en el seu conjunt, serà gestionat des de la Gerència de Serveis de Turisme de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme i la Gerència d'Espais Naturals de l'Àrea d'Espais Naturals i Infraestructura Verda i s'executarà en els 6 parcs de la província de Barcelona gestionats per la Diputació i acreditats amb la Carta Europea de Turisme Sostenible o en vies d'adherir-s'hi (Parc Natural del Montseny, Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i l'Obac, Parc del Garraf, Parc d'Olèrdola, Parc del Foix i Parc de la Serralada Litoral).

La Gerència de Serveis de Turisme és la responsable de desenvolupar, entre d'altres, les accions recollides a l'Actuació 6, dins de l'eix programàtic 3 "Transició Digital", i se centra en el desenvolupament d'un Sistema d'Informació i Intel·ligència Turística dissenyat específicament per a la recopilació i anàlisi de dades relacionades amb el turisme en els espais naturals en el marc dels 6 parcs on s'executen les actuacions del subprojecte.

Aquest projecte té com a objectiu principal disposar d'una eina interna d'anàlisi i visualització de dades que faciliti la presa de decisions per a la gestió més informada de la Gerència d'Espais Naturals principalment, però també de la Gerència de Serveis de Turisme, susceptible també d'operar com a eina de caràcter públic per a tots els agents del sector interessats a accedir i consumir informació sobre els visitants, la mobilitat i els serveis turístics dins la xarxa de parcs de la Diputació de Barcelona. L'eina inclourà dades internes com externes, i mostrarà els seus resultats a través de quadres de comandament i informes per a ser consultats pels diferents usuaris objectiu.

El SIIT-EN es basarà en un programari compatible amb la infraestructura existent a la Diputació de Barcelona, en quant a bases de dades, ETL i sistema operatiu, i la programació, integració de dades, construcció d'indicadors i visualització mitjançant quadres de comandaments i informes, serà en MS Power BI.

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte comprèn la construcció, el desenvolupament i la implantació del Sistema d'Informació i Intel·ligència Turística per als Espais Naturals (SIIT-EN d'ara en endavant) de la Diputació de Barcelona. Inclourà tots els elements maquinari, programari, de comunicacions, així com tots els serveis professionals necessaris per a complir amb l'abast i els requisits establerts.

Els treballs objecte del contracte donen lloc a un projecte clau en mà que haurà d'incloure tots aquells aspectes necessaris per a la posada en funcionament, consolidació i operació dels diferents mòduls descrits en els següents apartats, i que conformen una solució integral.

3. TASQUES A DESENVOLUPAR

El SIIT-EN, sorgeix de la col·laboració entre dos àrees de la Diputació de Barcelona, la Gerència de Serveis d'Espais Naturals i la Gerència de Serveis de Turisme, amb motiu del Pla de Sostenibilitat Turística en Espais Naturals (PSTD). El SIIT-EN es planteja com una eina estratègica, proveïdora de dades i informació de valor per a la gestió, des de la lògica turística en els territoris dels espais naturals de la província de Barcelona. Així, el SIIT-EN ha de ser entès com una eina dinàmica i viva, que a més ha de donar resposta a les diferents necessitats d'informació dels diferents públics objectiu al qual va dirigit, possibilita la presa de decisions, des de cada perspectiva, fonamentada en dades i informació de rigor.

Per al desenvolupament de les prestacions objecte del contracte serà necessari que l'empresa dugui a terme el conjunt de tasques que es relacionen en aquest apartat.

Aquestes tasques es realitzaran d'acord amb les següents fases que es detallen a continuació:

- Fase 1: Disseny de pla de treball, Identificació d'Usuaris i Públics Objectiu.
- Fase 2: Implementació i desplegament de la solució. Inclou: l'anàlisi de les fonts de dades, extracció, transformació i càrrega (ETL) de les dades, la construcció d'indicadors, la seva visualització i el desenvolupament i desplegament de la solució a la infraestructura de la Diputació de Barcelona
- Fase 3: Disseny elements gràfics per a la difusió externa del SIIT-EN
- Fase 4: Manteniment evolutiu i correctiu de SIIT-EN

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

3.1 FASE 1: DISSENY DE PLA DE TREBALL, IDENTIFICACIÓ D'USUARIS I PÚBLICS OBJECTIU

3.1.1 Objectius

Aquesta fase te com a objectius d'execució:

- la posada en comú de la informació,
- un primer anàlisi de les fonts d'informació,
- l'organització, planificació i calendarització dels treballs (pla de treball)
- la proposta tècnica i funcional de la solució proposada incloent, com a mínim, els components, el programari, l'autenticació i les integracions
- la definició d'usuaris i llicències necessàries durant el període d'execució del projecte
- les característiques i dimensionament de la infraestructura necessària
- el nivell i característiques del suport tècnic ofert
- la definició del pla de riscos, ciberseguretat i recuperació
- la identificació de públics objectiu, interns i externs, i la descripció del contingut que pot ser d'interès per a cada un d'ells.

El SIIT-EN s'ha d'estructurar sota els següents cinc (5) mòduls.

1. Mòdul VISITANTS
2. Mòdul MOBILITAT
3. Mòdul SERVEIS TURÍSTICS
4. Mòdul BIODIVERSITAT
5. Mòdul GOVERNANÇA

Les preguntes estratègiques a les quals es busca respondre sota l'estructura de mòduls és:

VISITANTS:

- Com és l'afluència de visitants en els diferents parcs de la xarxa (en caps de setmana, setmana santa, estiu i altres períodes de màxima afluència)?
- Com afecta la presència d'esdeveniments especials o activitats en l'afluència de visitants als parcs?
- Quin és el perfil de visitant turista de la xarxa de parcs? Quines activitats realitzen? consumeixen serveis d'empreses adherides a la CETS? Quina satisfacció tenen amb la visita?

MOBILITAT

- Quins punts d'accés als parcs són els més utilitzats per visitants (turístics i no turístics) i en quins moments?

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

- Quins patrons de mobilitat s'observen en els diferents parcs de la xarxa?
- Una vegada s'implementi la informació de disponibilitat d'aparcament millora l'experiència?

SERVEIS TURÍSTICS

- Quina és la dimensió i com és l'oferta de serveis turístics dels entorns dels parcs?
- Es dona una redistribució de fluxos turístics en els entorns dels parcs?
- Els indicadors de rendibilitat de les empreses turístiques evolucionen amb el creixement de turistes?

BIODIVERSITAT

- Es detecten espais en risc de pèrdua de Biodiversitat?
- Hi ha correlació entre visitants turistes i no turistes i afeccions a la biodiversitat?

GOVERNANÇA

- Com evoluciona el compliment del Pla d'Acció de la CETS als parcs de la xarxa?
- Quantes empreses estan adherides a la CETS?

A més, s'estableixen quatre (4) premisses base en la conceptualització del SIIT-EN:



El SIIT-EN prioritza per tant:

- la disponibilitat actual de la dada,
- la qualitat i robustesa de la mateixa,
- l'escalabilitat; el disseny del sistema es concep com a escalable, ja que es plantegen diversos escenaris en els quals altres fonts de dades es puguin incorporar segons avancen altres actuacions del PSTD, per exemple dades d'ús de places d'aparcament, etc. Es prioritzaran arquitectures flexibles i tecnologies que permeten una fàcil incorporació de noves dades i funcionalitats, minimitzant així la necessitat de reestructuracions majors en el futur.
- el disseny del sistema sigui sostenible tant a nivell tècnic com humà, minimitzant els costos anuals de manteniment.

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

A continuació, es detalla en una taula per cada mòdul, la font d'informació que s'ha d'incorporar a SIIT-EN, les variables mínimes que s'han de recollir/incorporar, amb quina periodicitat, i en quin format la contractista podrà accedir a elles.

Mòdul	*Sub-mòdul	FONT	VARIABLES	PERIODICITAT	FORMAT
VISITANTS	Afluència	Eco Visio (proveïdor de comptadors amb visor d'anàlisi i generació d'informes)	Volum de persones que passen per cada comptador i per hora/dia/mes/any. Comptadors que compten persones.	Mensual (disponible diàriament)	API
	Perfil de Visitant	SIGEP - Sistema d'Informació Geogràfica d'Espais Protegits de la Diputació de Barcelona	Volum de persones usuàries d'activitats en els parcs de l'àmbit d'actuació.	Anual	API
		Gerència de Serveis d'Espais Naturals de Diputació de Barcelona	Volum de persones usuàries d'activitats culturals i pedagògiques en els parcs de l'àmbit d'actuació.	Anual	CSV, XLSX
			Volum de persones usuàries en altres equipaments dels parcs de l'àmbit d'actuació.	Anual	CSV, XLSX
			Volum de persones usuàries del servei Bus Parc.	Anual	CSV, XLSX
		GEU - Enquestes en punts d'informació (Generalitat de Catalunya)	Volum de visitants en Oficines d'Informació turística de l'àmbit d'actuació. Perfil i característiques de la visita.	Mensual	API
		Proveïdor de treball de camp d'enquestació in situ a visitants turístics (a determinar)	Perfil del visitant de l'àmbit d'actuació: Perfil demogràfic Característiques de la visita Inspiració / Informació / Canales Motivació Despesa	Triannual	CSV, XLSX
		TDS (Enquesta d'ocupació en allotjaments (dades ja bolcades en el data warehouse de DIPUTACIÓ DE BARCELONA, i en el visor SIT-LAB))	Arribades, pernoctacions Estada mitjana Procedència. Per tipus d'allotjament reglat.	Mensual i per períodes de màxima afluència turística	CSV, XLSX

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

Mòdul	*Sub-mòdul	FONT	VARIABLES	PERIODICITAT	FORMAT
MOBILITAT	Vehicles	Eco Visio (proveïdor de eco-comptadors amb visor d'anàlisi i generació d'informes)	Volum de vehicles de pas per tipus de comptador i per hora/dia/mes/any. Es disposen de Comptadors de vehicles i comptadors que compten persones bicicletes i vehicles.	Mensual (disponible diàriament)	API
	Bicicletes	Eco Visio (proveïdor de eco-comptadors amb visor d'anàlisi i generació d'informes)	Volum de bicicletes de pas per tipus de comptador i per hora/dia/mes/any. Es disposen de comptadors que compten persones, bicicletes i vehicles i comptadors que compten bicicletes i persones, per separat.	Mensual (disponible diàriament)	API
SERVEIS TURÍSTICS	Sistema turístic de la Xarxa de Parcs	Enquesta interna a les empreses de la CETS (a determinar)	Serveis Nombre de persones ocupades, distingint homes i dones, àrees d'activitat o càrrecs de responsabilitat Tipus de venda directa o indirecta % / a través de quins mitjans Facturació Necessitats Innovació Previsions Col·laboració	Bianual	CSV, XLSX
	Dimensió de l'oferta d'allotjament	TDS (Enquesta d'ocupació en allotjaments (dades ja bolcades en el data warehouse de DIPUTACIÓ DE BARCELONA, i en el visor SIT-LAB))	Oferta teòrica, Oferta oberta, Grau d'ocupació, Preus de comercialització Per tipus d'allotjament reglat.	Mensual	CSV, XLSX
		Gerència de Serveis de Turisme de DIPUTACIÓ DE BARCELONA	Volum de la oferta, anuncis i propietats úniques de HUTS Capacitats Característiques	Trimestral	API / CSV, XLSX
BIODIVERSITAT	Biodiversitat en espais amb ecosistemes forestals.	Anàlisi d'indicadors propis	Indicadors per a l'avaluació de la biodiversitat forestal segons espècies Indicadors de l'estat del bosc segons espècies. Indicadors de la condició del bosc a partir de dades espacials sobre extensió i fragmentació. Indicadors de la condició del bosc a partir de dades espacials sobre impactes humans.	Per quinquenni	WORD / PDF

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

Mòdul	*Sub-modul	FONT	VARIABLES	PERIODICITAT	FORMAT
			Índex de Vida Silvestre		
GOVERNANÇA	Gestió CETS	Anàlisi d'indicadors propis	Bloc I: Gestió i relació amb l'espai natural protegit 1. Participació d'Interessats en Gestió Turística en Espais Protegits 2. Estratègia i Pla d'Acció per a Turisme Sostenible en Espais Protegits 3. Conservació i Promoció del Patrimoni Natural i Cultural en el Turisme 4. Millora de coneixement sobre Espais Protegits i Sostenibilitat en Turisme 5. Gestió sostenible Bloc II: Oferta turística i visitants 6. Experiència de Qualitat per a Visitants 7. Informació sobre Atraccions de l'Àrea per a Visitants 8. Promoció de Turisme per a descobrir i entendre la zona Bloc III: Impactes econòmics, socials i culturals 9. Millora de la qualitat de vida local a través del turisme 10. Increment dels beneficis del turisme per a l'economia local 11. Mobilitat sostenible	Per quinquenni	WORD / PDF

Es desenvoluparà un projecte de pla de comunicació paral·lel a la implementació del SIIT-EN què permeti estendre el coneixement i fomentar l'ús per part dels diferents públics objectius d'aquest.

En aquest sentit, i com a primer pas, és necessari definir els públics objectius de SIIT-EN. En una primera aproximació, es contemplen els següents grups d'interès rellevants, que es poden identificar com a futures persones usuàries del SIIT-EN:

- Usuaris interns: tècnics de la Diputació de Barcelona, de la Gerència de Serveis d'Espais Naturals i la Gerència de Serveis de Turisme
- Usuaris externs:
 - ens públics locals
 - el sector privat turístic i associacions
 - acadèmics, investigadors, premsa i la societat en general

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

Cadascun d'aquests grups presenta necessitats d'informació diferents. La Diputació de Barcelona proporcionarà al contractista una primera proposta d'indicadors per cada un dels mòduls que permetrà desenvolupar el disseny dels quadres de comandament i informes, segons el públic objectiu identificat. El contractista haurà de definir el seu contingut i com es mostraran de forma gràfica.

3.1.2 Desenvolupament temporal i lliurable Fase 1:

Aquesta fase té una durada prevista d'un mes després de l'inici del contracte.

El contractista haurà de celebrar les reunions que consideren pertinents amb la Diputació de Barcelona, i en funció de l'anàlisi de tot l'estat de situació i de tota la documentació, procedirà a desenvolupar el pla de treball i la proposta tècnica definitiva.

El lliurable al final d'aquesta fase serà una memòria que reculli:

- Anàlisi bàsic de les fonts de dades a integrar en el SIIT-EN,
- Proposta de contingut segons interessos públics objectiu: interns i externs
- Pla de treball a executar, detallant les tasques previstes i la seva calendarització,
- Proposta tècnica i funcional de la solució global proposta, detallant cadascun dels components, l'autenticació i les seves integracions
- Llicències necessàries i duració inclosa durant el període d'execució del contracte
- Característiques i dimensionament de la infraestructura complint amb les especificacions tècniques de la clàusula 5.3
- Nivell i característiques del suport tècnic ofert i cobertures de la garantia.
- Pla de riscos, ciberseguretat, i recuperació.

3.2 FASE 2: DESENVOLUPAMENT TÈCNIC MÒDUL PER MÒDUL I DESPLEGAMENT DE LA SOLUCIÓ

3.2.1 Objectius

En aquesta fase es treballa per mòduls, és a dir s'inicia un, s'acaba i es passa al següent.

Les tasques que s'han d'escometre són les següents:

- **Anàlisi detallat de cada una de les fonts de dades i/o conjunts de dades:** el seu context i usos actuals, la seva obtenció / ubicació/ propietat, eines de gestió, normes d'ús i privadesa, seguretat, format i estructura, periodicitat i tractament.

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

- **Desenvolupament de la solució.** Inclou el disseny del contingut, l'arquitectura de dades, la programació i la integració de les dades a la solució, la definició i construcció d'indicadors, relació entre variables, i la seva visualització en quadres de comandament de MS Power BI per cada mòdul i com.
 - Procés ETL (Pentaho) (sense cost per a Diputació de Barcelona): extracció, transformació i càrrega de les dades.
 - Neteja (i anonimitzat si en el procés d'execució es preveu que s'integrin dades de matrícules de la sensòrica) amb la finalitat de poder ser transformats per al seu posterior ús.
 - Dissenyar com es mostraran els indicadors seleccionats en Visor Power BI amb anàlisi temporal (anual i mensual, etc., segons indicadors) i espacial, i altres segmentacions i filtres que es considerin.
 - Disseny de formulari en línia (sense llicència) perquè els parcs bolquin la informació que recapten de persones usuàries en equipaments, activitats, i serveis.
 - Accés en formats estructurats (preferentment en Excel, CSV o JSON) o mitjançant una API d'integració amb diferents connectors documentats.
 - Visualització en un visor en MS Power BI de manera interna (Autenticació d'usuaris sense replicar els mateixos amb SAML v2.0 o identificació amb credencials de Microsoft), i visualització d'una selecció d'indicadors en un visor en MS Power BI de manera pública
 - Aplicació dels següents estàndards per a la Interoperabilitat amb la Plataforma País de Destinacions Turístiques Intel·ligents de SEGITTUR :
 - Norma UNE 178104. Sistemes Integrals de Gestió de la Ciutat Intel·ligent.
 - Requisits d'Interoperabilitat per a una Plataforma de Ciutat Intel·ligent.
 - Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) en l'àmbit de l'Administració Electrònica, i les seves normes tècniques d'interoperabilitat.
 - Esquema Nacional de Seguretat (ENS) del Centre Criptològic Nacional.
 - Norma UNE 178511. Guia per a l'aplicació del model de capes de la Plataforma Intel·ligent de Destinacions.
 - Norma UNE 178503. Semàntica aplicada a les Destinacions Turístiques Intel·ligents.
 - Model conceptual de referència per a una ontologia del sector turisme, desenvolupat per SEGITTUR.
 - Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals. Aquesta llei pretén adaptar l'ordenament jurídic espanyol al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i el Consell, de 27 d'abril de 2016, Reglament general de protecció de dades, i completar les seves disposicions. Al seu torn, estableix que el dret fonamental de persones físiques a la protecció de dades personals, emparat per l'article 18.4 de la Constitució, s'exercirà conformement al que s'estableix en el Reglament (UE) 2016/679 i en esta llei orgànica.

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

- Norma UNE-EN 301549:2022 de “Requisits d'accessibilitat de productes i serveis de les TIC”

La solució es desplegarà a la infraestructura de la Diputació de Barcelona i es podran realitzar les tasques de desenvolupament tant a les instal·lacions del contractista com de la Diputació de Barcelona complint amb els requeriments de la clàusula 5.3.

- **Proves internes:** Abans de la posada en marxa de la solució, es realitzaran proves internes detallades per a garantir la correcta operativa de SIIT-EN. Aquestes inclouran verificacions de funcionalitat, rendiment i seguretat.
- **Llançament:** Després d'assegurar el correcte funcionament mòdul per mòdul, es procedirà al llançament oficial de SIIT-EN.

Tot el desenvolupament ha de ser una solució completa. Addicionalment s'ha de tenir en compte que les solucions que es desenvolupin han de complir amb els requeriments de la clàusula 5.3.

A més, el contractista haurà d'oferir un mínim de 60 hores en accions de caràcter formatiu amb l'objectiu de capacitar al personal de la Gerència de Serveis d'Espais Naturals i Gerència de Serveis de Turisme de Diputació de Barcelona per a conèixer el funcionament tècnic del visor o la plataforma analítica, els detalls dels treballs de preparació i processament de dades i actualitzacions futures, així com l'habilitació per a la realització d'anàlisi descriptiu i visualització de dades.

Es faran un mínim de 10 sessions, i es reservaran un mínim de 20 hores d'assistència per a resoldre dubtes i consultes durant aquesta fase.

Les jornades de formació es gravaran en formatiu vídeo per a la seva posterior visualització per part de la Gerència de Serveis d'Espais Naturals, la Gerència de Serveis de Turisme i de la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius de Diputació de Barcelona.

La plataforma analítica serà aportada pel contractista per a la càrrega, processament de dades, anàlisis, visualització, consulta i descàrrega de les dades. L'objectiu és poder mostrar els indicadors per al seguiment de la evolució d'aquests i secundar d'aquesta manera la presa de decisions.

Els conjunts de dades ofertes hauran d'estar classificats i organitzats en categories i en els cinc mòduls esmentats anteriorment. Encara que a la plataforma de visualització es mostrin indicadors o ràtios resultants del tractament de conjunts de dades, els conjunts de dades brutes (raw-data) a partir dels quals s'obtenen els indicadors hauran de ser accessibles per a la seva descàrrega per part de la Gerència de Serveis d'Espais Naturals i Gerència de Serveis de Turisme de Diputació de Barcelona amb el tractament mínim que asseguri el compliment de requisits legals per a la descàrrega i compartició.

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

3.2.2 Desenvolupament temporal i lliurables Fase 2:

La implantació dels 5 mòduls ha de succeir en els primers 5 mesos des de la finalització fase 1. 6 mesos després de l'inici del contracte.

Es concretarà l'ordre d'execució dels mòduls en funció del pla de treball definit a la fase 1.

- Entregar operatiu el primer mòdul, tres mesos després de l'inici del contracte
- Entregar operatiu el segon i tercer mòduls, quatre mesos després de l'inici del contracte
- Entregar operatiu el quart i cinquè mòduls, sis mesos després de l'inici del contracte

3.3 FASE 3: DISSENY ELEMENTS GRÀFICS PER A LA DIFUSIÓ EXTERNA DEL SIIT-EN

3.3.1 Objectius

A la llum dels públics objectius externs identificats a la fase 1, i la definició d'indicadors que s'han decidit visualitzar a la fase 2, el contractista, bé quan tot el SIIT-EN estigui implantat, o bé mòdul per mòdul, segons es convingui, haurà de dissenyar un element gràfic en format d'infografia explicativa, senzilla i visual per a cada un dels mòduls desenvolupats.

L'objectiu d'aquestes infografies és captar l'atenció dels públics objectius externs per a què sàpiguen com funciona i quina utilitat té el SIIT-EN, quines variables poden ser de la seva utilitat, i fomentar-ne l'ús. En definitiva, contribuir a la cultura de la dada en el sector.

3.3.2 Desenvolupament temporal i lliurables Fase 3:

El desenvolupament de les infografies es pot iniciar segons es van culminant els mòduls a la fase 2, o al final, però per al mes setè des de l'inici del contracte haurien d'estar completats els lliurables.

Lliurables:

- Una infografia per a cada mòdul finalitzat.

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

3.4 FASE 4: MANTENIMENT EVOLUTIU I CORRECTIU DE SIIT-EN

3.4.1 Objectius

El contractista brindarà manteniment a la Diputació de Barcelona de la solució dissenyada i implantada a la infraestructura de la Diputació de Barcelona durant un any des de la data de migració d'aquesta.

La proposta de l'empresa caldrà que garanteixi que el desenvolupament que es realitzi, sigui el més autònom possible, de manera que un cop acabat el projecte el manteniment que hagi de fer-se per part de la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius i del centre gestor responsable de Diputació de Barcelona, sigui el mínim possible.

Pel fet que la captació i càrrega de dades serà un procés continu que pot tenir fites en funció de la font d'informació seleccionada (diari, mensual, trimestral, bianual, anual, etc.), és necessari que el contractista durant el termini d'execució realitzi la prestació de serveis de manteniment correctiu i evolutiu.

L'objectiu del servei es centra en garantir el funcionament dels serveis a la plataforma analítica i l'execució dels mecanismes per a la preparació i el processament de les dades durant les fites de càrrega i de visualització.

El contractista haurà d'atendre a la Diputació de Barcelona pels dubtes sobre la configuració i funcionament dels serveis posats en marxa.

Així mateix, caldrà fer desenvolupaments evolutius en matèria d'adaptar els ETL a cada càrrega de dades.

Es detallen a continuació els components clau que haurà de contenir l'estratègia de manteniment:

- **Manteniment preventiu:** El proveïdor realitzarà revisions quinzenals per a identificar i resoldre qualsevol problema potencial abans que pugui afectar el rendiment de la solució.
- **Actualitzacions i pedaços de seguretat del programari no base:** s'instal·laran regularment les actualitzacions i pedaços de seguretat proporcionats pel proveïdor per a garantir que la solució estigui sempre al dia en termes de seguretat i funcionalitat. Es considera programari base el sistema operatiu i el programari proporcionat per la Diputació de Barcelona com a infraestructura
- **Suport tècnic:** Es proporcionarà un suport tècnic continu, que inclourà la resolució de problemes i assistència en qualsevol qüestió relacionada amb la solució. Aquest suport es proporcionarà segons les condicions de la clàusula 4. Incidències i errors
- **Monitoratge:** El proveïdor monitorarà de forma continuada el rendiment del sistema per a detectar qualsevol problema o disminució de rendiment i poder actuar de manera ràpida.

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

- Formació contínua: Es proporcionaran sessions de formació addicionals si es produeixen canvis importants en el SIIT-EN o si es detecta una necessitat concreta de formació entre els usuaris.

L'estratègia de manteniment haurà de garantir que el SIIT-EN estigui sempre disponible i operatiu, proporcionant el nivell de servei necessari per a l'organització durant el període establert, així com la formació actualitzada a l'equip de la Gerència de serveis de Turisme que sigui necessària.

L'estratègia de manteniment haurà de recollir-se en un document en format informe i contenir els indicadors (KPIs) que garantiran que el servei s'està donant de la manera adequada.

3.4.2 Desenvolupament temporal i lliurable Fase 4:

Aquesta fase culminarà 12 mesos després de la posada en marxa del SIIT-EN a la infraestructura de la DIPUTACIÓ DE BARCELONA.

Lliurable:

- L'empresa haurà de presentar un informe que contingui les actuacions de manteniment i adequació de SIIT-EN realitzades durant la resta del període d'execució del contracte.

4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI - INCIDÈNCIES I ERRORS

La plataforma analítica haurà de tenir un servei de notificació d'incidències. D'aquesta manera, en cas de produir-se errors que requereixin informar els responsables del manteniment correctiu, aquest permetrà comunicar immediatament el problema mitjançant correu electrònic o eina de gestió d'incidències als usuaris amb el perfil adequat.

El contractista haurà de complir amb l'acord de nivell de servei establert per a gestió de les incidències, en funció de la prioritat assignada. El temps de resolució d'una incidència es defineix com el comprés entre el moment de comunicació de la incidència i el moment de la seva resolució. Es computaran en horari de dilluns a divendres de 09.00 a 17.00.

Les incidències es classifiquen en tres tipus, en funció de la seva prioritat. El nivell de prioritat serà assignat per DIPUTACIÓ DE BARCELONA o qui aquesta determini en el moment d'obrir una incidència.

Es defineixen els següents nivells de prioritat i el temps de resolució associat a ells:

- **Prioritat Baixa:** L'incident afecta al funcionament d'alguns serveis no crítics podent el sistema funcionar, encara que amb algunes disfuncions menors. No existeix una

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

urgència formal per a atendre la incidència i el treball normal pot continuar fins a la resposta.

Temps màxim de resolució: 96 hores

- **Prioritat Mitjana:** L'incident afecta al funcionament d'alguns serveis no crítics, però no impedeix el funcionament global del sistema; pot ser ajornat o està planificat prou lluny en el temps per a permetre una resposta sense pèrdua de productivitat.

Temps màxim de resolució: 48 hores

- **Prioritat Alta:** L'incident impedeix el funcionament del sistema i s'ha d'atendre el més aviat possible.

Temps màxim de resolució: 12 hores

Una incidència es tancarà quan la DIPUTACIÓ DE BARCELONA hagi acceptat aquest tancament, la qual cosa es donarà quan el servei s'hagi restablert i estabilitzat, i s'hagi informat a la Diputació de Barcelona. Si després de tancar una incidència es tornen a presentar les mateixes incidències que es van donar per resolt, es reobrirà la mateixa incidència anterior.

5. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES

A continuació, es detallen les especificacions tècniques de SIIT-EN.

5.1 Usuaris

Les persones usuàries del SIIT-EN seran 10, entre el personal de la Gerència de Serveis d'Espais Naturals i Gerència de Serveis de Turisme de la DIPUTACIÓ DE BARCELONA.

5.2 Interoperabilitat amb la plataforma país PID

La solució que es desenvolupi ha de ser interoperable amb la plataforma País (PID) de Segittur de Destinacions Turístiques Intel·ligents DTI o d'altres similars.

La solució ha de complir amb:

- UNIX 178104:2017 per a més informació vegeu: <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=n0059471>
- UNIX 178503. Destinacions Turístiques Intel·ligents. Semàntica aplicada al turisme. Per a més informació vegeu: <https://semantica.segittur.es/>
- Model Conceptual de Referència per al desenvolupament d'una Xarxa d'Ontologies del Sector Turístic. Per a més informació vegeu <https://www.segittur.es/plataforma->

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detall_*licitacion&*idEvl=*zsLFHv4mpoMS7pcxhTeWOg%3D%3D

- Vegeu els plecs tècnics per a conèixer les característiques tècniques de la plataforma país.

https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detall_*licitacion&*idEvl=*zsLFHv4mpoMS7pcxhTeWOg%3D%3D

El SIIT-EN haurà d'implementar-se tenint en compte aquest requisits, ja que està al full de ruta de Diputació de Barcelona, el formar part d'aquesta integració de plataformes.

5.3 Llicències i programari

La visualització de les dades tant per als usuaris de Diputació de Barcelona com per a la resta del públic objectiu ha de ser en MS Power BI. Les llicències que cal utilitzar durant l'execució del projecte per als usuaris de les dues gerències són del pla de llicenciament Power BI Pro de la Diputació de Barcelona. El contractista haurà d'aportar les llicències necessàries pel desenvolupament de la solució.

Qualsevol altra llicència és a càrrec del contractista durant el termini d'execució.

La solució desenvolupada pel contractista es basarà en el següent programari per garantir la compatibilitat amb la infraestructura de la Diputació de Barcelona

- Base de dades Oracle 19 i/o MongoDB i/o MySQL/MariaDB
- Pentaho pels ETL
- Sistema operatiu RedHat 9

5.4 Heterogeneïtat

La solució ha d'integrar les dades provinents de diferents fonts d'informació possibilitant la gestió coordinada i integrada de dades, independentment del seu origen o protocol natiu de funcionament, sempre des de la mateixa infraestructura comuna.

Alhora, la solució ha de ser capaç d'integrar noves fonts de dades i serveis, a banda de les acordades des de la seva configuració inicial, perquè pugui evolucionar de manera senzilla per a la incorporació de nous serveis intel·ligents que es poguessin implementar posteriorment.

5.5 Robustesa i Escalabilitat

La solució desenvolupada haurà de ser robusta, editable i escalable en volum de l'emmagatzematge i la velocitat d'accés de dades. Haurà d'oferir la capacitat d'emmagatzematge de les dades rebudes de manera segura, proveint capacitats de replicació o backup en defecte d'això per a la gestió i recuperació a errors.

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

A més, el contractista ha de garantir l'existència dels recursos necessaris que permetin una alta disponibilitat i escalabilitat de la solució.

5.6 Alta disponibilitat

La posada en marxa de la solució ha d'assegurar alta disponibilitat d'accés a la informació i capacitat per a recuperació primerenca. La solució haurà de tenir un temps de resposta quan rebí una consulta de la persona usuària que no superarà els 10 segons. Haurà d'estar construïda sobre recursos, arquitectures i protocols d'actuació que garanteixin la gestió eficient de fallades.

El contractista haurà de justificar el compliment de la normativa de protecció de dades de caràcter personal vigent (Reglament General de Protecció de Dades, RGPD) Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, i comptar amb els consentiments i autoritzacions necessaris que atorguin a la DIPUTACIÓ DE BARCELONA llibertat per al seu tractament, descàrrega, emmagatzematge, publicació i compartició amb agents econòmics externs.

Totes les dades que s'utilitzen en aquesta plataforma hauran de ser anonimitzades respectant la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal (Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals - LOPD-GDD - i Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE - Reglament general de protecció de dades-RGPD).

El contractista, així com tots els serveis que desenvolupi o productes que adquireixi en l'àmbit del contracte actual, hauran de complir la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals. Aquesta llei pretén adaptar l'ordenament jurídic espanyol al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i el Consell, de 27 d'abril de 2016, Reglament general de protecció de dades, i completar les seves disposicions. Alhora, estableix que el dret fonamental de les persones físiques a la protecció de dades personals, emparat per l'article 18.4 de la Constitució, s'exercirà d'acord amb el que estableix el Reglament (UE) 2016/679 i en aquesta llei orgànica.

5.7 Seguretat i Confidencialitat

La plataforma ha de garantir la implementació de les mesures tècniques necessàries que assegurin la seguretat i confidencialitat de les dades emmagatzemades o gestionades per la solució davant amenaces de violació d'accés, havent-se d'assegurar que l'aplicació i els seus elements associats són concordes amb la legalitat vigent. El sistema ha de garantir en tot moment la integritat i consistència de les dades emmagatzemades.

Haurà de comptar amb un control d'accés a la informació segons els perfils d'usuaris i aplicacions externes.

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

Així mateix, queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer en ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb fi distinta al que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a uns altres ni tan sols a l'efecte de conservació. Es tractaran les dades estrictament indispensables per al compliment de l'objecte del contracte. En aquells casos en què la cessió de dades al contractista sigui imprescindible, la finalitat del tractament serà únicament la de complir les obligacions detallades en aquest plec. La informació, dades o especificacions facilitats per la Diputació de Barcelona al contractista o a personal del seu servei per a l'execució del contracte, així com als quals hagin accedit, hauran de ser considerades per aquests com a confidencials, no podent ser objecte, total o parcial, de publicacions, còpia, utilització, cessió o préstec a tercers. El contractista i el personal al seu servei, adquireixen l'obligació fidel de custodiar acuradament la informació, documentació, especificacions o dades de què es faci entrega per a la realització dels treballs objecte del contracte, i amb això el compromís que els mateixos no arribin sota cap concepte a poder de diferents persones, ni podent ser objecte, total o parcial, de publicacions, còpia, utilització, cessió o préstec a tercers. El contractista i el personal al seu servei no podran accedir a aquelles informacions, dades i documents no directament relacionats amb l'objecte del contracte.

Serà responsabilitat del contractista el compliment de qualsevol altra normativa europea, estatal, o autonòmica d'aplicació a este contracte.

5.8 Propietat Intel·lectual

La propietat intel·lectual de tot el codi generat en el projecte, aplicacions específiques creades, i la documentació elaborada, correspon en exclusiva a la Diputació de Barcelona. Com a propietari exclusiu del codi generat, la Diputació de Barcelona es reserva el dret de poder compartir el codi generat amb altres administracions públiques.

El contractista renúncia expressament a qualsevol dret de propietat sobre els treballs realitzats en el marc de l'execució de contracte.

5.9 Accés remot per la prestació dels serveis contractats

La Diputació de Barcelona disposa d'un servei VPN que haurà de ser utilitzat pels tècnics adscrits al contracte per a accedir remotament al sistema informàtic objecte del contracte en cas de connexió fora de les seves instal·lacions.

Requereix disposar de certificat digital reconegut per identificar-se personalment i la tramitació de la sol·licitud d'accés signada electrònicament per a cada un dels membres de l'equip assignat pel contractista. A part del control de l'accés i de l'autenticació de l'usuari caldrà que es puguin registrar les accions efectuades sobre el sistema administrat.

La connexió necessària per aquest accés remot haurà d'estar operativa en el moment d'inici del contracte. El contractista operarà d'acord amb les instruccions tècniques de la Direcció de

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC) relatives a l'administració dels sistemes informàtics i de comunicacions.

Les despeses que es derivin de l'ús d'aquest enllaç les haurà d'assumir el contractista.

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, el contractista haurà de disposar d'una eina per agafar el control de sessions d'usuaris interns de la Diputació de Barcelona des de la xarxa de l'empresa proveïdora. Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat de l'ENS i a les recomanacions de la guia CCN-STIC 817, o aquella que la substitueixi o complementi, i disposar un registre d'ús per part d'usuaris administradors identificats individualment. També caldrà aportar una proposta escrita de protocol d'actuació dels administradors remots que incorpori entre d'altres:

1. La instal·lació/desinstal·lació i la configuració segura de l'eina de control remot.
2. L'anticipació de presència d'informació personal en la sessió capturada i la forma en que aquesta es salvaguarda.

L'ús de qualsevol o la totalitat d'aquestes eines no suposarà cap requeriment addicional que afecti a la infraestructura de la Diputació de Barcelona, així com tampoc cap cost econòmic addicional.

6. RECURSOS HUMANS NECESSARIS PER A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

El contractista haurà de comptar amb un equip de professionals multidisciplinari amb els efectius suficients per a la prestació del servei a contractar.

Aquest equip humà haurà d'estar especialitzat i tenir experiència en les diferents disciplines necessàries per a poder afrontar amb garanties els requeriments plantejats en aquesta contractació.

Com a mínim, aquest equip haurà de satisfer els següents requeriments:

- Un/a coordinador/a.

Aquest coordinador/a del servei de suport tècnic desenvoluparà les següents tasques:

- Planificar, coordinar i realitzar el seguiment del desenvolupament de les activitats.
- Vetlar pel bon funcionament general del servei prestat i garantir la seva qualitat.
- Convertir-se en l'interlocutor del servei de suport tècnic amb la Diputació de Barcelona.
- Assistir a les reunions de coordinació i seguiment del servei de suport tècnic.

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

- Dos/dues tècnics/ques analistes .
Seran els encarregats de realitzar les tasques més operatives de les fases 1 i 2 exposades a l'apartat 3 del present document, i que es poden resumir en:
 - Anàlisi i proposta de contingut
 - Disseny del pla de treball i cronograma implementació dels mòduls
 - Desenvolupament dels processos ETL de les dades i fonts a integrar
 - Disseny d'indicadors
 - Disseny i desenvolupament dels quadres de comandament
 - Assistir a les reunions de coordinació, seguiment i formació del servei de suport tècnic
- Un/a tècnic/a de comunicació
Serà l'encarregat de realitzar i implementar el pla de comunicació del SIIT-EN, i en concret:
 - Definir els públics objectius del SIIT-EN, i les seves necessitats
 - Identificar els indicadors per a cada un dels mòduls segons els públics objectiu
 - Definir el contingut del pla de comunicació
 - Desenvolupar els elements gràfics i infogràfics acordats

La persona tècnica experta en comunicació podria ser o bé el coordinador o bé un dels 2 tècnics/ques analistes.

El contractista ha de disposar d'un conjunt de perfils que cobreixin la totalitat de les tecnologies especificades a continuació:

- *PowerBI*
- *Azure Data Factory*
- *Microsoft Dataverse*
- *SQL Server*
- *Llicenciament del entorno Microsoft*
- *PowerApps, Dynamics 365 for Sales, Business Central i altres eines de Microsoft*
- *Solucions en Sharepoint online*

Pel que fa a la gestió de recursos humans requerits per al desenvolupament de les activitats contractades, el contractista serà l'única entitat que actuarà com a patró. En aquesta capacitat, l'empresa assumirà tota la responsabilitat pel que fa als drets i les obligacions laborals dels seus empleats. La Diputació de Barcelona quedarà exempta de qualsevol responsabilitat relacionada amb les relacions laborals entre el contractista i els seus treballadors, inclòs però no limitat a acomiadaments, sancions o accidents laborals que puguin ocórrer.

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme

7. MECANISMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT

A petició de la Diputació de Barcelona, en la fase de manteniment evolutiu i correctiu del SIIT-EN, el contractista farà un informe mensual, on figurarà l'evolució de totes les actuacions realitzades. Aquest informe estarà a disposició de la Gerència de Serveis de Turisme abans del 5è dia laborable de cada mes posterior al qual s'està avaluant.

A continuació es detalla una proposta d'informació que haurà de constar en aquest informe de seguiment del contracte.

Dades del suport:

- Llista d'incidències i peticions tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS (Acords de Nivell de Servei)
- Llista d'incidències i peticions no tancades a final de període: amb codi, categoria, descripció i data obertura i compliment de l'ANS. (Acords de Nivell de Servei)
- Quadre resum de peticions i incidències tancades per categoria amb percentatge d'acompliment d'ANS. (Acords de Nivell de Servei)
- Evolució mensual del nombre d'incidències i peticions obertes.

Adicionalment, si els tècnics de la Gerència de Serveis de Turisme ho consideren necessari, i com a mínim un cop cada dos mesos, s'organitzaran reunions de seguiment, per tal de treballar per a la millora constant de la prestació del servei. A aquestes reunions hi assistirà per part del contractista el Responsable del Contracte. En aquestes reunions es revisaran els informes mensuals, el funcionament dels processos, es definiran propostes de millora i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el contracte. L'acta de la reunió anirà a càrrec del contractista.

La Gerència de Serveis de Turisme podrà demanar informes sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, entre d'altres. Així mateix la Gerència de Serveis de Turisme podrà convocar al contractista per reunions sobre temes específics o reunions operatives.

En relació a les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte, independentment de la seva periodicitat i del motiu de la seva convocatòria, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics de la Gerència de Serveis de Turisme.

El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

Metadades del document

Núm. expedient	2025/0006205
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques per a la contractació de la construcció, el desenvolupament i la implantació del Sistema d'Informació i Intel·ligència Turística dels Espais Naturals de la Diputació de Barcelona en el marc del "PSTD Espais Naturals i Turisme Sostenible: Una oportunitat per a la província de Barcelona", finançada per la Unió Europea amb fons NextGeneration UE

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Soledad Paula Bravo Letelier (TCAT)	Gerenta de Serveis de Turisme	Signa	28/07/2025 12:21

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
b3680d2bc3c561abf82b	https://seuelectronica.diba.cat	

