

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme
Oficina Tècnica de Turisme

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS APLICABLE AL CONTRACTE
MIXT RELATIU A LA CONTRACTACIÓ D'UNA PLATAFORMA DIGITAL DE GESTIÓ
DEL MODEL D'INTEL·LIGÈNCIA TURÍSTICA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp 2026/0002512

ÍNDEX

1.	Antecedents.....	3
2.	Objecte	4
3.	Abast i prestacions del contracte	5
4.	Prestació de subministrament	6
4.1	Model SaaS i infraestructura tecnològica	6
4.2	Especificacions del producte.....	8
4.3	Funcionalitats de la plataforma	10
4.4	Tipologies d'usuaris.....	14
4.5	Requeriments tècnics de la plataforma	16
4.5.1	Accessos	16
4.5.2	Capacitat i disponibilitat del sistema	17
4.5.3	Concurrència	17
4.5.4	Temps de resposta	17
4.5.5	Especificacions web.....	18
4.5.6	Idioma	18
5.	Prestació de serveis.....	18
5.1	Cronograma general de la prestació de serveis.....	19
5.2	Configuració inicial de la plataforma	19
5.3	Validació de la configuració inicial	20
5.4	Posada en marxa.....	20
5.5	Formació	21
5.6	Manteniment i suport	23
5.7	Gestió d'incidències i suport tècnic	24
5.8	Horari de prestació del suport.....	26

5.9	Ajustos durant l'execució del contracte	26
6.	Seguiment i obligacions de l'empresa en l'execució del contracte.....	26
6.1	Responsables del seguiment de l'execució del contracte	26
6.2	Recursos humans necessaris per a l'execució del contracte	27
6.3	Canals de comunicació	29
6.4	Seguiment del contracte.....	29
7.	Prova de concepte	30
8.	Acords de Nivell de Servei (ANS).....	31
9.	Penalitats	32
9.1	Relatives al pla de posada en marxa.....	33
9.2	Relatives al suport a la solució.....	33
9.3	Relatives al seguiment del servei	34
10.	Devolució, transició i transferència de coneixement	34
10.1	Devolució de la solució.....	34
10.2	Transició de la solució	36
10.3	Transferència tecnològica i/o de coneixement.....	37



1. Antecedents

La Gerència de Serveis de Turisme (en endavant GST) de la Diputació de Barcelona té com a missió donar suport a les polítiques turístiques dels governs locals de la província de Barcelona per contribuir al desenvolupament socioeconòmic i sostenible del territori.

Les funcions assignades a la GST són:

- El desenvolupament social i econòmic dels 311 municipis de la província a través del sector del turisme.
- El suport a les polítiques turístiques de municipis i altres entitats territorials.
- La promoció i creació de productes turístics.

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, la GST necessita una plataforma informàtica per poder satisfer les seves necessitats de gestió del Model d'Intel·ligència Turística de la Diputació de Barcelona (en endavant MIT-DIBA). El MIT-DIBA és l'instrument desenvolupat per la GST per estendre el model de destinacions turístiques intel·ligents entre els ens locals de la província de Barcelona per reforçar les polítiques de turisme, el desenvolupament sostenible del territori en la seva triple dimensió i la millora de la competitivitat.

El model d'intel·ligència turística de la Diputació de Barcelona MIT-DIBA és una metodologia de treball que promou la competitivitat i la gestió turística, fomentant la transversalitat de l'activitat turística i les característiques singulars i específiques de cada destinació. Aquest model de gestió turística està inspirat en models d'intel·ligència turística actuals, tals com el model de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) de SEGITTUR o el model DTI de la Comunitat Valenciana. Aquesta eina de gestió vol millorar la competitivitat turística del territori i s'articula a través de 5 eixos: governança, sostenibilitat, innovació, tecnologia i accessibilitat.

Per poder dur a terme la implantació del MIT-DIBA al territori és necessari disposar d'una plataforma digital que permeti realitzar la diagnosi per part dels ens locals participants, la verificació d'assoliment per part de persones expertes i la renovació. Aquesta eina ha de permetre a les destinacions turístiques (comarques en un primer moment i municipis posteriorment) avaluar el seu grau d'adequació al model MIT-DIBA.

Les especificacions que figuren en el present document s'ajusten al que es preveu a l'article 126, Regles per a l'establiment de prescripcions tècniques, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

2. Objecte

És objecte del present plec fixar les especificacions tècniques particulars que han de regir la contractació d'una plataforma digital, proporcionada en modalitat de servei (Software as a Service – SaaS), destinada a donar suport a la metodologia MIT-DIBA de la Diputació de Barcelona.

La plataforma ha de permetre a les destinacions participants realitzar l'autodiagnosi del model MIT-DIBA, aportar evidències documentals associades als indicadors, així com facilitar el procés de verificació, seguiment i explotació de resultats per part de l'equip tècnic responsable de la Diputació de Barcelona i, si escau, per personal verificador extern.

El contracte inclou:

- a) El dret d'ús de la plataforma digital en modalitat SaaS, així com la seva configuració, parametrització i adaptació funcional als requisits de la metodologia MIT-DIBA.
- b) Els serveis d'implantació, formació, suport i manteniment de la plataforma durant tota la vigència del contracte.
- c) la possibilitat d'incorporar i editar els indicadors comarcals, així com la possibilitat d'agregar indicadors municipals, sense necessitat de desenvolupaments estructurals addicionals.

La plataforma s'haurà d'ajustar als cinc eixos del model MIT-DIBA —governança, sostenibilitat, innovació, tecnologia i accessibilitat— i haurà de permetre l'explotació, anàlisi i visualització de resultats tant a nivell de destinació com a nivell agregat territorial.

3. Abast i prestacions del contracte

En relació amb la plataforma digital de suport a la metodologia MIT-DIBA, l'empresa contractista serà la responsable de la provisió dels serveis tecnològics necessaris, en modalitat de servei (SaaS), per donar resposta a les necessitats d'autodiagnosi, verificació i seguiment del model de Destinacions Turístiques Intel·ligents de la Diputació de Barcelona, en els termes que s'estableixen en el present plec.

La solució a proveir comprèn, com a mínim, les prestacions següents:

- Habilitar una plataforma digital accessible via web (en endavant, també "la plataforma" o "la solució") que permeti a les destinacions turístiques participants realitzar l'autodiagnosi del model MIT-DIBA, d'acord amb els eixos i indicadors definits, així com aportar i gestionar les evidències documentals associades.
- Permetre a l'equip tècnic de GST la configuració i administració funcional de la plataforma, incloent la gestió d'usuaris, perfils, indicadors, períodes de diagnosi, criteris de visualització de resultats i altres paràmetres necessaris per al correcte desplegament de la metodologia MIT-DIBA.
- Proporcionar el suport necessari per a la configuració i parametrització inicial de la plataforma, incloent l'adaptació dels indicadors del model MIT-DIBA, l'estructuració de les evidències documentals i la definició dels formats estàndard de visualització i informes de resultats.
- Facilitar eines de visualització, explotació i exportació de resultats, que permetin l'anàlisi dels resultats de la diagnosi tant a nivell de destinació (comarcal o municipal) com a nivell agregat territorial.
- Impartir la formació inicial necessària al personal de la Diputació de Barcelona, als referents tècnics de les destinacions i al personal extern que presta serveis de consultoria a la GST, per garantir un ús adequat i autònom de la plataforma, així com prestar suport tècnic i funcional durant tota la vigència del contracte.
- El suport continu durant la vigència del contracte per resoldre consultes, incidències i problemes que siguin reportats.
- La realització de les activitats de manteniment correctiu consistents en les actuacions que tenen com a objectiu resoldre disfuncions i incidències de l'aplicació informàtica, en producció, dins del període de vigència del contracte.
- El desenvolupament de canvis funcionals que derivin de noves necessitats evolutives de gestió.

L'abast del contracte no inclou el desenvolupament d'una plataforma informàtica a mida ni la seva instal·lació en infraestructures pròpies de la Diputació de Barcelona, sinó la implantació i ús d'una solució existent, degudament configurada per donar resposta als requisits funcionals definits en aquest plec.

4. Prestació de subministrament

4.1 Model SaaS i infraestructura tecnològica

La prestació objecte d'aquesta contractació s'haurà de fer d'acord amb el model de servei definit en aquest plec d'una solució informàtica de programari com a servei, en anglès Software as a Service (SaaS).

El model SaaS és una modalitat de servei en què el programari i les dades relacionades s'hostatgen en servidors a càrrec del proveïdor de la solució i l'accés als mateixos es realitza a través d'Internet de forma segura tot habilitant els corresponents protocols estàndards de comunicació. La informació, el seu processament i els resultats, seran hostatjats a les instal·lacions informàtiques de l'empresa contractista.

L'empresa contractista es fa càrrec de tota la infraestructura necessària i de qualsevol despesa derivada de la prestació del servei: del programari (desenvolupat o llicenciat) tant a nivell servidor com a client, del maquinari (físic o virtual, així com qualsevol tipus de llicència associada) i de les comunicacions adients fins a la posada a disposició de la informació a través d'Internet als usuaris de la Diputació de Barcelona. Així mateix, es farà càrrec de qualsevol actuació que calgui, sigui de caràcter correctiva, preventiva o adaptativa, per tal de mantenir el servei amb els paràmetres de qualitat adients determinats en el present plec.

L'empresa contractista proporcionarà les noves versions del producte que puguin sorgir durant tota la vigència del contracte sense cost addicional, incloent-hi les actualitzacions que consideri necessàries per assegurar la seva operativitat, seguretat i compliment normatiu (siguin versions menors o majors). S'exclouen aquelles extensions que donin origen a mòduls addicionals que es comercialitzin per separat i les migracions de la solució derivades d'una nova versió que, pel seu abast o naturalesa, requereixen un tractament especial per implicar un canvi important a nivell de funcionalitat o d'arquitectura tècnica.



Totes les noves versions del programari (pedaços menors i majors) que formen part del sistema d'informació objecte del contracte, seran instal·lats i configurats, si s'escau, i es lliuraran a la Diputació de Barcelona, sense cap cost addicional. Cada nova versió inclourà la documentació, formació, manuals d'usuari i d'explotació, de totes les funcionalitats afegides o modificades.

Les actualitzacions del producte s'hauran de subministrar amb el suport físic original així com amb la documentació corresponent, identificant les característiques i millores funcionals i tècniques, de rendiment, de seguretat i de compatibilitat que proporcionen, incloent-hi l'avaluació i el diagnòstic del possible impacte en actualitzar la solució i l'assistència per tal de neutralitzar els esmentats impactes.

Quan l'empresa contractista alliberi una nova versió del producte, informará per escrit d'aquesta situació a la GST. La instal·lació es durà a terme en el moment que s'acordi i planifiqui amb el suport de l'empresa contractista, cercant sempre una franja horària que minimitzi les molèsties possibles als usuaris finals de la solució i per tant, fora de l'horari ordinari de servei establert.

De forma complementària enumerem altres requisits que ha de complir l'empresa contractista en relació a aquesta modalitat de prestació de servei SaaS:

- La infraestructura per oferir la solució ha d'estar allotjada en territori de la Unió Europea. No es permet cap tractament de dades personals fora de la Unió Europea, ni tan sols per al seu emmagatzematge, ni per a la realització de còpies de seguretat.
- Per a tots els usuaris, totes les comunicacions han d'estar xifrades i han de comptar amb mesures de seguretat adients per a mantenir la confidencialitat, autenticació, disponibilitat, traçabilitat i integritat de les dades.
- Forma part del servei, la realització de les còpies de seguretat necessàries per garantir la plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.
- Caldrà fer dues proves anuals de restauració de la base de dades en l'entorn de reproducció o qualitat i sobre el qual s'interaccionarà, per tal d'assegurar que, en cas de necessitat, aquesta mesura de contingència ha estat prèviament validada.
- Forma part de la solució la devolució i la destrucció de totes les dades, tant les operatives com les còpies de seguretat existents, una vegada finalitzi el

contracte. Totes les accions corresponents hauran d'estar certificades.

- El sistema ha de disposar d'alta disponibilitat, tant pel que fa a la pròpia infraestructura, l'equipament de xarxa, línies de dades, elements de seguretat, com al subministrament elèctric i refrigeració d'aire de la infraestructura.
- Els conjunts de dades resultants dels processos d'exportació, migració o de còpia de suport que l'empresa contractista hagués de realitzar durant la prestació dels serveis, hauran d'eliminar-se tan bon punt s'assoleixi la finalitat per la qual es van generar.
- La solució SaaS podrà evolucionar funcionalment durant la vigència del contracte, sempre que es garanteixi el manteniment de les funcionalitats essencials requerides en aquest plec i la compatibilitat amb els processos definits.

4.2 Especificacions del producte

La prestació objecte d'aquesta contractació s'haurà de realitzar mitjançant una plataforma digital en modalitat de Software as a Service (SaaS).

La plataforma SaaS tindrà com a objectiu principal donar suport a la gestió de les destinacions adherides en el marc de la metodologia MIT-DIBA de la Diputació de Barcelona.

Als efectes del present plec, el model SaaS es defineix com un servei en què el programari, les dades i la infraestructura tecnològica s'allotgen i es gestionen íntegrament en entorns propis o de tercers sota la responsabilitat de l'empresa contractista, sense allotjament, instal·lació ni desplegament en els sistemes o servidors de la Diputació de Barcelona.

L'accés a la plataforma es realitzarà exclusivament mitjançant navegador web, sense necessitat d'instal·lar cap programari local ni de realitzar cap integració amb la infraestructura tecnològica corporativa de la Diputació de Barcelona, més enllà dels mecanismes d'autenticació que es puguin requerir.

La plataforma haurà de permetre:

- la realització de l'autodiagnosi del model MIT-DIBA per part de les destinacions participants
- el seguiment del procés de diagnosi i verificació per part de l'equip tècnic de la GST
- la participació, de personal verificador extern o d'empreses consultores que donin suport en la implementació de la metodologia

La metodologia MIT-DIBA aplicada a l'àmbit comarcal es concreta en una diagnosi estructurada en cinc eixos i cinquanta-quatre (54) indicadors, distribuïts de la manera següent:

Eix	Nombre d'indicadors
Governança	15
Sostenibilitat	12
Accessibilitat	8
Innovació	8
Tecnologia	11
Total	54

Els indicadors municipals encara no estan definits. Una vegada definits, cal afegir-ho a la plataforma. La bateria d'indicadors està prevista que contingui entre 50 i 75 indicadors.

El nombre d'indicadors podrà variar al llarg del procés d'implementació del model, i els indicadors municipals es troben en fase de definició. Aquestes variacions es limitaran a ajustos qualitatius i quantitatius raonables dins l'estructura del model existent, sense que comportin el desenvolupament de noves funcionalitats no previstes en el contracte.

Als efectes del present plec, s'entén per indicador del model MIT-DIBA cadascun dels elements d'avaluació que formen part de la metodologia i que es concreten en una pregunta o conjunt de preguntes estructurades que les destinacions participants han de respondre, acreditant-ne el compliment mitjançant l'aportació d'evidències documentals, amb la finalitat de realitzar la diagnosi del grau d'implantació del model MIT-DIBA a la província de Barcelona.

Cada indicador:

- està associat a un dels cinc eixos del model MIT-DIBA (governança, sostenibilitat, innovació, tecnologia i accessibilitat);
- avalua l'existència, la implementació o el nivell de desenvolupament d'una determinada pràctica, instrument, política o actuació vinculada a la gestió turística;
- permet obtenir un resultat mesurable i comparable, d'acord amb els criteris definits en la metodologia.

Els indicadors del MIT-DIBA no tenen caràcter estadístic, ni es corresponen necessàriament amb sèries de dades quantitatives, sinó que constitueixen indicadors de gestió i de compliment, similars als utilitzats en altres models de referència de certificació o d'avaluació de destinacions turístiques intel·ligents.

Els objectius específics d'aquesta actuació són:

- Desenvolupar una eina tecnològica que permeti a les destinacions (comarques i municipis) realitzar l'autodiagnosi
- Automatitzar els resultats de la diagnosi
- Visualitzar els resultats de la diagnosi a diferents nivells (comarcal, municipal) per a facilitar la presa de decisions
- Exportació de dades i resultats
- Impulsar la transició intel·ligent del turisme a les comarques i municipis de la província de Barcelona adaptades als seus recursos i necessitats.

4.3 Funcionalitats de la plataforma

L'objectiu és disposar d'una plataforma que permeti realitzar la diagnosi a partir dels 5 eixos i indicadors del MIT-DIBA a comarques i posteriorment municipis de la província de Barcelona. El disseny s'entén com a disseny i funcionalitat d'usabilitat, d'acord amb els requeriments definits per aquest plec. Una vegada dissenyada, cal formar a l'equip de la GST, així com als tècnics comarcals responsables del MIT-DIBA.

a) Generals

- Incloure totes les funcionalitats necessàries per desenvolupar totes les tasques descrites en el present plec, sense la necessitat d'integració amb solucions de tercers que suposin un llicenciament addicional.



- Garantir la integritat de la informació.
- Estar desenvolupada en català.
- Permetre realitzar l'autodiagnosi per part de les destinacions, mitjançant indicadors i evidències documentals que acreditin el seu compliment, i guardar l'històric tant dels resultats com les evidències de totes les destinacions.
- Permetre que es puguin adjuntar documents, arxius o imatges com a evidències, mitjançant un dipòsit documental d'arxius, tipus office, i deixant traçabilitat dels canvis i versions de documents.
- Facilitar la visualització dels resultats globals en gràfics, per comarques, per municipis i per eixos amb funcionalitats de filtre de la informació.
- Caldrà construir mockups de les pàgines principals per assegurar que segueixen els criteris d'imatge corporativa, abans d'implementar el disseny definitiu i la maquetació del lloc web.
- Disposar de backoffice per als usuaris mitjançant accés, tal i com s'especifica en el punt 4.5.1 d'aquest plec.
- Preveure sectoritzar la informació, per tal que la visibilitat d'informació de cada usuari sigui la relacionada amb el seu perfil. Els usuaris poden tenir perfils diferents i responen a funcionalitats diferents, tal i com s'especifica en el punt 4.4.

b) Panell d'administració

La plataforma haurà d'incorporar un mòdul de gestió o panell d'administració accessible, que permeti la consulta i seguiment global de les destinacions adherides. Aquest mòdul haurà d'oferir, com a mínim, una vista en format taula amb capacitat d'ordenació i filtratge, que inclogui la informació següent:

- relació de totes les destinacions adherides a la plataforma;
- tipus de destinació: municipal o comarcal;
- tipus d'adhesió: diagnosi, execució o renovació;
- estat del procés d'adhesió o diagnosi, com a mínim amb els valors: diagnosi en curs, en procés de verificació, acceptada o denegada.

c) Indicadors

- Permetre la recollida i explotació automàtica de les dades resultants de l'emplenament de l'autodiagnosi per part de les destinacions.



- Permetre incloure indicadors dicotòmics (Sí/No), però en alguns casos s'ha de poder afegir "no aplica".
- Permetre incloure la següent informació de cada indicador:
 - Eix
 - Codi de l'indicador
 - Nom de l'indicador
 - Què es mesura
 - Per a què es mesura
 - Documentació justificativa a aportar
 - Espai per adjuntar la documentació justificativa. Ha de permetre la pujada d'arxius en diferents formats, com a evidència del compliment de cada indicador.
 - Espai per a possibles observacions o justificació de l'indicador per part de la destinació.
 - Espai d'observacions per als avaluadors de la diagnosi.
 - Casella de verificació de l'indicador per part de l'avaluador.
- Permetre la configuració i la modificació dels indicadors de manera autònoma per part de l'equip de la GST. Poden donar-se els següents tipus de modificacions:
 - Modificació de l'enunciat de l'indicador sense modificació de l'evidència. Aquesta modificació no afecta a res més que la modificació del text.
 - Eliminació d'un indicador, que pot comportar la pèrdua de l'històric, tant dels resultats com de les evidències aportades.
 - Fusió d'indicadors. En aquest cas, cal mantenir l'històric de resultat i evidències.
 - L'empresa contractista haurà d'agregar nous indicadors en cas de necessitat.
- Permetre la visualització d'indicadors comarcals o municipals segons el tipus de perfil, tal i com s'especifica en la clàusula 4.4.

d) Visualització de resultats

- Proveir d'un model estàndard de resultats, que servirà per a què les destinacions es puguin comparar i conèixer l'estat de compliment dels indicadors de la diagnosi.



- Permetre l'administració del sistema i explotació de dades per als coordinadors del projecte de la GST.
 - Realitzar la confecció automàtica de taules i gràfics per visualitzar les dades fàcil i intuïtivament, podent filtrar per resultats globals, per comarques, per municipis i per eixos.
 - Disposar de la configuració i emissió d'informes d'evolució en format PDF i Excel o CSV, i Infogram o similar que contemplin els resultats dels indicadors de la destinació i la comparació amb els objectius definits pel model. Els informes hauran de poder incorporar gràfics que facilitin la visualització de les dades.
 - Cada destinació ha de poder visualitzar gràficament els seus propis resultats en tant per cent, del total de la diagnosi i per eix (Governança, Sostenibilitat, Innovació, Tecnologia i Accessibilitat).
 - Cada destinació comarcal ha de poder visualitzar gràficament els seus propis resultats comparats amb la mitjana dels resultats de la provincials, en total i per cada eix (Governança, Sostenibilitat, Innovació, Tecnologia i Accessibilitat).
 - Cada destinació comarcal ha de poder visualitzar gràficament l'estat de situació dels municipis de la comarca. L'estat de situació pot ser: diagnosi en curs, en procés de verificació, acceptada o denegada, tal i com s'explica en el punt 4.3 apartat b d'aquestes plects.
 - Cada destinació municipal ha de poder visualitzar gràficament els seus propis resultats comparats amb la mitjana de resultats de la comarca i de la província, en total i per cada eix (Governança, Sostenibilitat, Innovació, Tecnologia i Accessibilitat).
 - Cada destinació municipal ha de poder visualitzar gràficament els seus propis resultats comparats amb els de destinacions similars segons altre variables tals com número d'habitants, taxa de funció turística o l'impost d'estades en establiments turístics (IEET) i marques turístiques de la GST (Costa Barcelona, Paisatges Barcelona i Pirineus Barcelona).
- e) Gestió documental i arxiu electrònic de documents
- El sistema disposarà d'una àrea de gestió i suport documental, on s'emmagatzemi i gestioni la documentació que doni resposta a cada indicador i

per tant, es consideren evidències . L'emmagatzematge de documentació es realitzarà en els formats estàndards (tipus office).

La documentació aportada com a evidència s'haurà de poder organitzar de manera estructurada mitjançant un sistema d'arbre de carpetes i subcarpetes, amb gestió de permisos i accessos per perfil d'usuari.

El sistema haurà de conservar de manera acumulada i no destructiva totes les evidències aportades en les diferents edicions o anualitats de la diagnosi, de manera que la incorporació de nova documentació no comporti l'eliminació, substitució ni sobrescriptura de les evidències prèviament registrades.

La plataforma haurà de garantir la traçabilitat històrica de les evidències, permetent consultar la documentació associada a cada diagnosi o període d'avaluació, amb indicació del moment de càrrega i de l'usuari que l'ha aportada.

4.4 Tipologies d'usuaris

Tipologia d'usuari	Funcionalitats
Administrador: personal tècnic de la GST	Gestió d'altres i baixes d'usuaris
	Definir i editar d'indicadors
	Validar i bloquejar usuaris
	Consulta i extracció d'històrics
	Establir permisos als usuaris (destinació i gestors)
	Visualització de respostes i evidències de tots els usuaris (consulta i extracció)
	Verificació d'evidències
	Accés a tots els resultats de l'any en curs i històric (visualització i descàrrega de resultats)
	Accés a totes les dades dels usuaris, excepte contrasenya
	Accés al Panell d'administració
	Assignar destinacions al perfil de verificador
Destinació comarcal: personal tècnic de comarques	Accés i edició a les dades pròpies de l'usuari
	Accés a la pròpia diagnosi (indicadors comarcals)
	Accés i edició a les dades pròpies de l'usuari
	Accés a la pròpia diagnosi

	Donar resposta a tots els indicadors que els aplica, adjuntant documentació justificativa i escriure observacions
	Accés als resultats de la pròpia diagnosi (consulta i extracció)
	Visualitzar els seus propis resultats comparats amb la mitjana dels resultats de la provincials, en total i per cada eix (Governança, Sostenibilitat, Innovació, Tecnologia i Accessibilitat).
	Visualitzar gràficament l'estat de situació dels municipis de la comarca.
Destinació municipal: personal tècnic de municipis	Accés i edició a les dades pròpies de l'usuari
	Accés a la pròpia diagnosi (indicadors municipals)
	Accés i edició a les dades pròpies de l'usuari
	Accés a la pròpia diagnosi
	Donar resposta a tots els indicadors que els aplica, adjuntant documentació justificativa i escriure observacions
	Visualitzar els seus propis resultats comparats amb la mitjana de resultats de la comarca i de la província i de destinacions similars a la seva (segons número d'habitants, taxa de funció turística o l'impost d'estades en establiments turístics (IEET) i marques turístiques de la GST (Costa Barcelona, Paisatges Barcelona i Pirineus Barcelona), en total i per cada eix (Governança, Sostenibilitat, Innovació, Tecnologia i Accessibilitat).
Verificador: personal extern que presta serveis de consultoria a la GST	Accés als resultats de les diagnosi assignades (consulta i extracció)
	Accés a les dades de les destinacions (municipis i/o comarques) vinculades al seu perfil
	Accés a les diagnosi de les destinacions (municipis i/o comarques) vinculades al seu perfil
	Accés als resultats de les diagnosi de les destinacions (municipis i/o comarques) vinculades al seu perfil (consulta i extracció)
	Accés a tots els resultats de l'any en curs i històric de les destinacions (municipis i/o comarques) vinculades al seu perfil (consulta i extracció)

	Verificació d'evidències de les destinacions (municipis i/o comarques) vinculades al seu perfil
	Accés al Panell d'administració

La plataforma haurà de permetre l'associació obligatòria de cada usuari amb perfil de destinació municipal a un únic ens municipal concret, de manera que la visibilitat, consulta i edició de dades quedin restringides exclusivament a la seva pròpia destinació.

Els usuaris amb perfil de destinació comarcal hauran d'estar igualment associats a un únic ens comarcal concret. Aquest perfil haurà de poder visualitzar les dades agregades i l'estat de les destinacions municipals que formen part del seu àmbit territorial, sense que això impliqui capacitat d'edició sobre les dades municipals.

Pel que fa al perfil de verificador, aquest haurà d'estar vinculat a un o diversos ens d'actuació (municipals i/o comarcals), definits i gestionats pel perfil administrador, limitant el seu accés exclusivament a les destinacions assignades.

4.5 Requeriments tècnics de la plataforma

4.5.1 Accessos

Per accedir a la plataforma, tant a la part de gestió com a la de consulta, no serà necessari disposar de cap programari específic instal·lat localment. L'accés es realitzarà mitjançant un navegador web estàndard.

La plataforma haurà d'incorporar un sistema d'autenticació propi, amb gestió de credencials per usuari, que inclogui com a mínim:

- Alta/baixa d'usuaris per part del perfil administrador.
- Recuperació i restabliment segur de contrasenya mitjançant correu electrònic (o mecanisme equivalent).

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el correcte funcionament de la plataforma amb els principals navegadors web d'ús habitual en entorns corporatius.



4.5.2 Capacitat i disponibilitat del sistema

La capacitat del sistema integrat ha de satisfer tots els requeriments funcionals i tècnics explicitats en les diferents clàusules del present plec per poder desenvolupar tota l'activitat operativa i funcional.

Quant a la disponibilitat cal assegurar que el servei ofert per l'empresa contractista amb el seu correcte i òptim funcionament, ha d'estar operatiu 24x7, és a dir, les 24 hores del dia tots els dies de l'any.

En el casos en què s'hagi de procedir a la realització de tasques periòdiques de manteniment, actualitzacions o millores en els equips, programari o infraestructures, o de qualsevol altre element inclòs en el model de servei SaaS, s'haurà de procedir a la seva planificació, intentant pal·liar en la mesura del possible interrupcions en el servei que afectin als usuaris finals de la solució.

Els treballs programats s'executaran en la finestra de temps que menys perjudici ocasioni als usuaris finals de la solució i, en tots els casos, haurà de ser autoritzada per la GST.

4.5.3 Concurrencia

La solució SaaS proveïda ha de poder ser usada, de forma simultània i amb rendiment òptim, per tots els usuaris adscrits als perfils d'utilització del sistema d'acord amb els nivells de concurrència d'acord amb els perfils d'usuari previstos a l'apartat 4.4.

4.5.4 Temps de resposta

La solució ha de permetre una interacció usuari-sistema sense incomoditats en la utilització, ni retards o latències en la comunicació, i ha de ser igual a la que es produiria si el sistema informàtic servidor estigués ubicat a les instal·lacions de la Diputació de Barcelona "On Premise" dins la seva xarxa d'àrea local i d'àrea metropolitana.

A tal efecte, i de forma complementària a la infraestructura informàtica de comunicacions de la Diputació de Barcelona, l'empresa contractista haurà d'habilitar tota la infraestructura de comunicacions necessària per assolir l'esmentat objectiu de qualitat de servei quant a temps de resposta.

4.5.5 Especificacions web

A continuació es detallen els requisits tècnics web als quals s'ha de referenciar la solució informàtica:

- L'accés a la plataforma s'haurà de realitzar mitjançant navegador web estàndard, sense necessitat d'instal·lació local de programari.
- La interfície d'usuari haurà de disposar de disseny responsiu i haurà d'assegurar una correcta visualització i usabilitat, com a mínim, en ordinadors d'escriptori i portàtils amb resolucions habituals.
- S'haurà de garantir la compatibilitat amb les versions vigents dels principals navegadors, com a mínim:
 - Google Chrome (versió estable i una versió anterior),
 - Mozilla Firefox (versió estable i una versió anterior),
 - Microsoft Edge (versió estable i una versió anterior),
 - Safari (versions vigents en entorns macOS).
- S'hauran de complir els requisits d'accessibilitat web d'acord amb les WCAG 2.1 nivell AA (o versió vigent equivalent durant l'execució del contracte), i s'haurà d'acreditar mitjançant eines de validació (com TAW o equivalents) i/o informes d'avaluació. Validador: <http://www.tawdis.net>
- El codi HTML/CSS/JS haurà de seguir bones pràctiques i estàndards web recomanats pel W3C, i s'haurà de procurar la màxima conformitat possible amb els criteris de validació.

4.5.6 Idioma

La solució informàtica ha de ser accessible en català, així com tots els materials tals com el Manual de l'usuari de l'eina o els materials emprats en la formació.

5. Prestació de serveis

Aquest apartat regula les prestacions de servei associades a la plataforma SaaS objecte del contracte, incloent les tasques d'implementació, validació, posada en marxa, formació, manteniment, suport tècnic i funcional, gestió d'incidències i seguiment operatiu durant tota la vigència contractual.

Aquestes prestacions tenen per finalitat garantir que la plataforma s'adequa als requeriments funcionals, tècnics i metodològics del MIT-DIBA, que pot ser utilitzada de

manera autònoma pels diferents perfils d'usuari i que es manté operativa, actualitzada, segura i funcional durant tota la durada del contracte.

5.1 Cronograma general de la prestació de serveis

Per al correcte desenvolupament de les prestacions objecte del contracte, l'empresa contractista haurà d'executar les tasques d'implantació, posada en marxa, formació, manteniment i suport d'acord amb les fases següents:

Fase	Prestació principal	Apartat on es desenvolupa
Fase 1	Configuració inicial de la plataforma	5.2
Fase 2	Validació de la configuració inicial	5.3
Fase 3	Posada en marxa i formació	5.4 i 5.5
Fase 4	Manteniment i suport	5.6, 5.7 i 5.8

Les fases es podran solapar parcialment quan sigui necessari per raons d'eficiència en l'execució del contracte, sempre que no es vegin afectats els terminis màxims establerts ni la qualitat dels lliuraments previstos.

Per tant, el termini màxim d'execució de les fases 1, 2 i 3, que correspon a la implantació de la plataforma, serà de 3 mesos a comptar des de la formalització del contracte. Es podrà oferir una millora respecte d'aquest termini màxim d'acord amb el criteri d'adjudicació 5 de la clàusula 1.11 del PCAP.

5.2 Configuració inicial de la plataforma

Formen part de la prestació de serveis les activitats necessàries per a la implementació, configuració i parametrització inicial de la plataforma, amb caràcter previ a la seva implantació.

Aquestes activitats inclouen, com a mínim:

- La configuració inicial de la plataforma d'acord amb els requeriments funcionals i tècnics establerts en aquest plec.
- La parametrització dels eixos, indicadors, perfils d'usuari, permisos, fluxos de treball i estats del procés de diagnosi.
- L'adaptació de la interfície i dels elements visuals als criteris d'imatge corporativa indicats per la Diputació de Barcelona.



- La configuració dels formats de visualització, explotació i exportació de resultats.
- La preparació dels entorns necessaris per a la validació i posada en marxa de la plataforma.
- Les actuacions d'estabilització que siguin necessàries per garantir el correcte funcionament de la solució abans de l'obertura als usuaris finals.
- Qualsevol activitat posterior d'estabilització, evolutiva o formativa necessària per a la incorporació de nou personal relacionat amb els àmbits funcionals previstos en aquest plec i amb les possibles millores finalment contractades.

En un primer moment es parametritzaran els indicadors comarcals del MIT-DIBA. Els indicadors municipals s'incorporaran posteriorment, una vegada estiguin definits, d'acord amb les previsions establertes en aquest plec.

5.3 Validació de la configuració inicial

En aquesta fase, l'empresa contractista presentarà la configuració inicial de la plataforma, incloent l'estructura funcional, els fluxos d'ús, els perfils d'usuari, la parametrització dels indicadors disponibles i la proposta d'interfície gràfica.

L'objectiu d'aquesta fase és que l'equip tècnic de la GST pugui validar l'adequació de la solució als requeriments funcionals, tècnics, metodològics i d'imatge corporativa establerts en aquest plec abans de la seva posada en marxa operativa.

Desenvolupament temporal: El termini màxim per al desenvolupament d'aquesta fase serà de 2 mesos a partir de la formalització del contracte, i tindrà caràcter de requisit indispensable.

Lliuraments:

- Plataforma configurada i disponible per a validació
- Manual d'ús inicial de la plataforma, que haurà d'incloure, com a mínim, la descripció dels camps, perfils, permisos i funcionalitats principals de l'eina

5.4 Posada en marxa

La fase de posada en marxa de la solució és el període de temps que transcorre entre l'inici de l'execució del contracte i l'assoliment dels nivells de servei fixats en aquest plec de prescripcions tècniques.

En aquesta fase, l'empresa contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució de la prestació sobre la solució de gestió, i s'integrarà amb els procediments, processos i eines existents a la GST per al seguiment del contracte.

Dins del termini de 15 dies naturals a partir de la formalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el Pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per definir de forma integral aquesta fase. Aquest pla ha de permetre a l'empresa contractista complir els ANS establerts a partir del desè dia laborable, de dilluns a divendres excepte festius, de la data d'inici de la prestació efectiva. A partir d'aquest dia s'aplicaran les penalitats corresponents.

S'inclourà les activitats necessàries per executar la posada en marxa de la prestació: traspàs de coneixement, reunions, connectivitat a l'entorn, presentació de recursos assignats i concreció de protocols d'actuació. Serà responsabilitat de l'empresa contractista l'execució de les activitats que conformen la posada en marxa de la prestació. La GST assignarà un interlocutor que treballarà conjuntament amb l'empresa contractista en la fase de posada en marxa.

El cost que impliqui o que derivi de qualsevol de les actuacions derivades de la posada en marxa s'ha d'entendre inclòs en el pressupost total del contracte.

La posada en marxa es donarà per completada amb l'activació d'usuaris administradors amb capacitats per operar dins del producte/servei, i la capacitat dels usuaris corporatius que hauran de configurar-lo.

Desenvolupament temporal: la posada en marxa operativa es realitzarà en el termini d'un mes des de la finalització de la fase 2.

Lliuraments:

- Plataforma operativa per als perfils d'usuari previstos.
- Accessos habilitats per als usuaris corresponents.

5.5 Formació

La formació al personal usuari constitueix un dels factors crítics per a l'èxit de la implantació de la plataforma. Durant la fase de posada en marxa de la solució informàtica proposada hi haurà diferents sessions de formació adreçades als usuaris.

Aquestes sessions tindran com a objectiu capacitar als usuaris en el funcionament i operativa de la solució informàtica.

Aquestes sessions es podran realitzar tant en modalitat telemàtica com presencial (en aquest cas seria a les instal·lacions de la Diputació de Barcelona a Barcelona ciutat), segons criteri de la Diputació de Barcelona, i capacitaran als usuaris en el funcionament i operativa del sistema. En cas de desenvolupar-se en modalitat telemàtica, aquestes sessions seran gravades.

L'empresa contractista haurà de proveir, prèviament a les sessions de formació, els manuals d'usuari adients i tots aquells documents que consideri d'interès per a l'òptima utilització de la solució. Tot el material es lliurarà en català.

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.

La distribució d'hores totals de la formació serà de la següent manera:

- Formació a l'equip de la GST del funcionament de l'eina. Aquesta formació es preveu online i serà gravada. Es desenvoluparà en 2 sessions. Cada sessió tindrà una durada mínima d'1 hora i màxima de 2 hores.
- Formació als referents comarcals i/o municipals de turisme del funcionament de l'eina. Aquesta formació es preveu online i serà gravada. Es desenvoluparà en 3 sessions. Cada sessió tindrà una durada mínima d'1 hora i màxima de 2 hores.

Durant la formació, haurà de facilitar tot el material de formació als usuaris de cada perfil, amb la descripció de totes les funcionalitats i procediments que proporciona el programari.

En el cas de ser en format presencial, la formació s'impartirà en les dependències que la Diputació de Barcelona designi a aquest efecte, essent l'empresa contractista la responsable de preparar l'entorn necessari per a impartir la formació.

En el cas de ser en format telemàtic, la GST proveirà de l'entorn necessari per a dur a terme la sessió personalitzant-lo amb la imatge corporativa que indiqui la Diputació de Barcelona.



Desenvolupament temporal: les accions formatives es realitzaran en el termini d'un mes des de la finalització de la fase 2.

Lliuraments:

- Material utilitzat durant les sessions de formació.
- Gravació de les sessions formatives, en cas que aquestes es desenvolupin en modalitat telemàtica.

5.6 Manteniment i suport

Un cop finalitzada la fase de posada en marxa operativa, s'iniciarà la fase de manteniment i suport, que s'estendrà fins a la finalització del contracte.

Aquesta fase inclourà les actuacions necessàries per garantir el correcte funcionament de la plataforma, la resolució d'incidències, l'atenció a consultes, les actualitzacions de seguretat, el manteniment correctiu, adaptatiu i evolutiu menor, així com les actuacions de seguiment tècnic i funcional que siguin necessàries.

La fase de manteniment i suport inclourà, com a mínim:

- Manteniment preventiu: revisions per identificar i resoldre qualsevol problema potencial abans que pugui afectar el rendiment de la plataforma.
- Actualitzacions: per garantir que l'eina estigui sempre al dia en termes de seguretat i funcionalitat.
- Suport tècnic i funcional continu, incloent la resolució de problemes i l'assistència en qualsevol qüestió relacionada amb l'eina. Aquest suport es proporcionarà de 8 h a 15h, de dilluns a divendres no festius, tal i com s'especifica en el punt 5.8 del present plec.
- Resolució d'incidències, actualitzacions de seguretat i millores evolutives necessàries per garantir el correcte funcionament de la plataforma durant tota la vigència del contracte. L'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol incidència, així com les consultes que es puguin produir en l'àmbit tecnològic de plataforma.
- Monitoratge continu del rendiment del sistema per detectar qualsevol problema o disminució del rendiment i poder actuar de forma ràpida.
- Actualitzacions del programari, per adaptar l'eina permetent modificar o ampliar funcionalitats en el cas que fos necessari. L'empresa contractista haurà de fer el

manteniment i les modificacions al programari i l'actualització d'interfície amb l'usuari, la pàgina web.

- Actualitzacions de seguretat.
- Actualitzacions de versions de framework i similars.
- El manteniment inclourà, com a mínim:
 - manteniment correctiu
 - manteniment adaptatiu
 - manteniment evolutiu menor vinculat a canvis normatius o metodològics del model MIT-DIBA
- Formació contínua o sessions formatives addicionals si es produeixen canvis importants a l'eina o si es detecta una necessitat concreta de formació entre els usuaris.

Lliurament mínim:

- Informe anual de seguiment, que inclogui les incidències, millores aplicades, consultes realitzades i altres aspectes tècnics rellevants en el manteniment de l'eina.

5.7 Gestió d'incidències i suport tècnic

Per tal d'assegurar el correcte funcionament de la solució proposada i ajudar als diferents tipus d'usuaris a aprofitar al màxim totes les funcionalitats incorporades, l'empresa contractista oferirà un suport funcional i tècnic específic sense cost que comprendrà:

- El suport telefònic, telemàtic o per correu al personal usuari corporatiu, destinat a donar suport a qualsevol consulta o dubte de funcionament de l'aplicació.
- La gestió d'incidències enteses com les actuacions correctives que tenen com a objectiu resoldre disfuncions en el sistema contractat i a establir les mesures necessàries per tendir a minimitzar el nombre de dites incidències i a realitzar la seva resolució en el mínim temps possible, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari o de la configuració o parametrització de la solució.

Es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que causa o pot causar una indisponibilitat total o parcial de la solució informàtica, del suport a consultes o un incident de seguretat en algun de les cinc dimensions del Esquema Nacional de Seguridad de

Real Decreto 311/2022, autenticació, confidencialitat, integritat, traçabilitat i disponibilitat, que afecti al sistema d'informació.

Així, l'empresa contractista haurà de resoldre totes les incidències en el servei, tant les escalades per la Diputació de Barcelona com les detectades per la pròpia empresa contractista, sigui quina sigui la causa que l'origini, així com les consultes que es puguin produir en l'àmbit tecnològic i funcional.

Serà responsabilitat de l'empresa: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la GST, provar-la a l'entorn de preproducció, preparar la instal·lació a explotació, documentar les activitats i modificacions realitzades i el manteniment de les diferents versions del codi font a l'eina de gestió de versions corresponent.

L'empresa contractista haurà de garantir la qualitat a tots els nivells:

- Garantirà la disponibilitat de recursos durant tot l'horari de servei
- Qualitat de la solució. Treballarà per tal que la solució presentada resolgui completament la incidència i no generi noves incidències en altres funcionalitats
- Qualitat de la documentació. Garantirà que la documentació està sempre actualitzada i a disposició dels tècnics de la GST
- La GST podrà demanar puntualment informes específics sobre qualsevol incidència que s'hagi produït

La GST treballarà conjuntament amb l'empresa contractista per reduir el temps de resolució, ja sigui proporcionant informació, fent proves o a través de qualsevol altre acció que estigui al seu abast.

Una incidència es considerarà resolta si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la GST.

En cas d'incidències crítiques o recurrents, els tècnics de la GST podran demanar a la contractista un informe específic on es detallin causes, abast i actuacions fetes per la seva resolució.



5.8 Horari de prestació del suport

El terme de dia festiu emprat en el plec fa referència als dies que es declaren festius a tot el territori català (segons el calendari oficial publicat en el DOGC), exceptuant les festes locals, que aplicaran les corresponents a Barcelona ciutat. La resta de dies que no tinguin aquesta consideració seran considerats dies laborables segons els horaris següents:

- Quant a l'horari de prestació dels suports operatiu i funcional, resolució d'incidències, realització d'ajustos i parametritzacions necessàries per raó del servei així com qualsevol altra actuació relacionada amb la provisió del servei, l'empresa contractista oferirà un suport de 8 h a 15h, de dilluns a divendres no festius.
- Pel que fa a la disponibilitat de la solució informàtica a disposició de tota la comunitat d'usuaris serà en modalitat de 24x7 tots els dies de l'any.

Aquests seran els intervals d'horari dins dels quals es comptabilitzaran els acords de nivells de servei.

5.9 Ajustos durant l'execució del contracte

Durant l'execució del contracte, i per raons degudament justificades vinculades a l'evolució del projecte o a les necessitats del servei, es podran introduir ajustos en la concreció, l'ordre o el detall de les tasques previstes, sempre que aquests ajustos no alterin l'objecte del contracte, no en modifiquin el caràcter essencial ni suposin una modificació substancial del mateix, d'acord amb el que estableix la normativa de contractació pública.

En cap cas aquests ajustos podran comportar un increment del preu del contracte ni una ampliació del seu abast essencial.

6. Seguiment i obligacions de l'empresa en l'execució del contracte

6.1 Responsables del seguiment de l'execució del contracte

L'equip que lidera el projecte a la GST actuarà com a interlocutor de referència per al seguiment de l'execució del contracte i la resolució de les incidències que es puguin plantejar en la prestació dels serveis contractats, sense perjudici de la participació d'altres perfils tècnics quan la naturalesa de les qüestions així ho requereixi.



Per part de l'empresa contractista, es designarà una persona que exercirà el rol de Coordinador/a del projecte, que actuarà com a interlocutor/a principal amb la Diputació de Barcelona i serà responsable de la coordinació general de l'encàrrec, del seguiment dels treballs i de l'assistència a les reunions de coordinació i seguiment.

L'empresa contractista assignarà els recursos humans necessaris per garantir el correcte compliment de totes les tasques previstes en el contracte.

Els treballs s'executaran d'acord amb els requeriments establerts en el present plec, amb subjecció als continguts, terminis i lliuraments definits. Qualsevol proposta de modificació o alternativa formulada per l'empresa contractista haurà de comptar amb la conformitat expressa de la persona de referència designada per la GST i, en cap cas, podrà contravenir ni alterar els continguts essencials del contracte.

6.2 Recursos humans necessaris per a l'execució del contracte

L'empresa contractista haurà de disposar d'un equip de professionals amb capacitat i experiència suficients per garantir la correcta execució del contracte. Com a mínim, l'equip haurà d'estar integrat pels perfils següents, que tindran la consideració de requisits mínims obligatoris:

- 1 Coordinador/a del projecte: Serà la persona responsable de la direcció i coordinació general del projecte, de la interlocució amb la GST, de la planificació i seguiment de les diferents fases de treball, i de l'assistència a les reunions de coordinació i seguiment.

Funcions principals:

- Coordinar i supervisar l'execució global del contracte, incloent les fases d'implementació, posada en marxa, formació, manteniment i suport.
- Actuar com a interlocutor/a principal amb la GST i canalitzar les comunicacions ordinàries vinculades a l'execució del contracte.
- Planificar i fer el seguiment de les tasques previstes en el pla de treball, vetllant pel compliment dels terminis, lliuraments i acords de nivell de servei establerts.
- Coordinar l'equip tècnic adscrit al contracte i garantir la disponibilitat dels recursos necessaris per a la correcta execució de les prestacions.
- Assistir a les reunions de coordinació i seguiment, preparar la informació necessària i impulsar les mesures correctores que es puguin acordar.



Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme
Oficina Tècnica de Turisme

- Supervisar que la configuració, parametrització i evolució de la plataforma s'ajustin als requeriments funcionals i tècnics previstos en aquest plec.
 - Comunicar a la GST qualsevol incidència, risc o necessitat d'ajust que pugui afectar el correcte desenvolupament del contracte.
- 1 tècnic/a del projecte: Serà la persona responsable de l'execució tècnica de les tasques previstes en el contracte, d'acord amb les indicacions del/la Coordinador/a del projecte i el calendari establert, vetllant pel correcte desenvolupament de les accions i el compliment dels objectius definits.

Funcions principals:

- Executar les tasques tècniques de configuració, parametrització, ajust i estabilització de la plataforma.
- Configurar els perfils d'usuari, permisos, indicadors, fluxos de treball, estats del procés de diagnosi, visualització de resultats i funcionalitats d'exportació previstes en aquest plec.
- Realitzar les proves tècniques i funcionals necessàries abans de la posada en marxa de la plataforma i durant les actuacions de manteniment.
- Donar suport tècnic i funcional en la resolució d'incidències, consultes i peticions relacionades amb el funcionament de la plataforma.
- Executar les actuacions de manteniment correctiu, adaptatiu i evolutiu menor que siguin necessàries durant la vigència del contracte.
- Documentar les actuacions tècniques realitzades, les incidències resoltes, els ajustos aplicats i les modificacions de configuració efectuades.
- Donar suport a les accions formatives i a l'elaboració o actualització dels manuals i materials d'ús de la plataforma.

L'empresa contractista podrà aportar al contracte altres perfils professionals addicionals que consideri necessaris per a la correcta execució dels treballs, sense que això suposi cap increment del preu del contracte.

El perfil de coordinador i el perfil tècnic no podran ser coberts per una mateixa persona.

6.3 Canals de comunicació

La GST utilitza el correu electrònic com a eina de comunicació/seguiment de les incidències i peticions de suport.

La GST utilitza de forma complementària, l'eina de xat i videotrucades Microsoft Teams com a canal àgil de comunicació i interrelació audiovisual dels equips de treball.

En cas que l'empresa contractista utilitzi una eina pròpia per a la gestió interna de tasques, incidències o peticions, aquesta es podrà utilitzar sempre que sigui autoritzada per la GST, no generi cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona i no substitueixi els canals de comunicació establerts sense acord previ.

6.4 Seguiment del contracte

El contractista elaborarà un pla de treball que inclogui les tasques a realitzar determinant fases de treball i accions a desenvolupar. Aquest document haurà d'estar actualitzat i disponible per la consulta, actualització i control per part de la GST. Haurà de respectar els terminis d'execució detallats en aquests plecs. Aquest document s'entregarà dins dels primers quinze dies després de l'inici del contracte.

Durant el desenvolupament de les fases 1, 2 i 3 descrites en el punt 5 d'aquest plec, es realitzarà, com a mínim una reunió setmanal de coordinació i seguiment del contracte entre el coordinador i/o tècnic del projecte de l'empresa i els responsables de la GST.

Durant el desenvolupament de la fase 4 descrita en el punt 5 d'aquest plec es realitzaran com a mínim dues reunions anuals de coordinació i seguiment del contracte entre el coordinador i/o tècnic del projecte de l'empresa i els responsables de GST. Aquestes reunions tindran per finalitat el grau de compliment dels objectius, la planificació dels treballs i, en cas que sigui necessari, establir les mesures correctores oportunes. Les reunions seran virtuals i podran modificar-se segons necessitats, amb una setmana d'antelació el dia, hora i lloc/forma de connexió telemàtica, respecte de la reunió. En el marc d'aquestes reunions de coordinació, impuls i seguiment de l'assistència tècnica, es podrà modificar el calendari d'execució de les tasques detallades en el pla de treball, en funció dels interessos i les necessitats de l'execució del contracte. Aquesta reprogramació s'acordarà de mutu acord entre les parts i en cap cas suposarà un increment de costos pel contractista.

L'empresa contractista serà la responsable de convocar les reunions i d'elaborar l'acta de cada sessió. L'haurà d'enviar no més tard d'1 setmana des de la celebració de cada reunió.

7. Prova de concepte

La Diputació de Barcelona es reserva el dret a demanar una mostra d'algunes funcionalitats de la solució proposada mitjançant una prova de concepte a l'empresa que s'hagi proposat com a adjudicatària, sense cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

La prova de concepte s'ha d'entendre com el conjunt d'activitats a verificar sobre el prototipus de solució informàtica que presenti l'empresa adjudicatària, previ a les activitats de la fase de posada en marxa, descrita en el punt 5.4 d'aquest plec, en què s'ha de demostrar que dita solució pot arribar a complir els requeriments funcionals dels plecs contractuals.

Aquesta prova consistirà en verificar les funcionalitats de la plataforma presentada, per part de l'empresa proposada com a adjudicatària. S'haurà de poder comprovar:

- La configuració dins del producte per als perfils d'administrador, destinació i verificador previstos en l'apartat 4.4.
- L'edició d'indicadors
- La capacitat de realitzar l'autodiagnosi (donar resposta als indicadors a través de diferents formats de documents)
- La visualització i exportació de resultats de l'autodiagnosi
- La definició dels resultats en format visual ajustat a les demandes
- La visualització del panell d'administració

Es considerarà que la solució tecnològica proposada té l'acceptació de la GST si es constata que els resultats de la prova de concepte han permès garantir, de manera objectiva, que la solució proposada ha complert amb les especificacions tècniques i els criteris de validació inclosos a la prova de concepte i que s'han detallat en els paràgrafs precedents d'aquest mateix apartat.

8. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els ANS permeten obtenir indicadors per avaluar el grau de compliment del contracte.

El càlcul de l'ANS es realitzarà amb una periodicitat semestral i considerant l'horari de la prestació i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en què l'empresa contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels responsables, tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors sempre i quan aquests no tinguin una relació contractual directa amb l'empresa contractista principal, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi de l'empresa contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Les incidències i peticions només es consideraran finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de la GST, en cas contrari seran retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establertes en l'ANS corresponent.

Es defineixen els conceptes següents rellevants quant a la gestió de l'ANS:

- Temps de resposta: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a l'empresa contractista pel canal previst, fins que aquesta l'assumeix tot assignant els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.
- Temps de resolució: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a l'empresa contractista pel canal previst, fins que queda resolta i documentada per l'empresa contractista.
- Informe de valoració: és el temps transcorregut entre la comunicació de la petició a l'empresa contractista pel canal previst fins que elabora l'informe de valoració i la retorna a la GST.

Pel mutu benefici, l'empresa contractista haurà de definir mecanismes proactius per tal de reduir el nombre d'incidències.

Els ANS identificats computen dins de l'horari ordinari de prestació del servei identificat a la clàusula corresponent de l'apartat 5.8 d'aquest plec. El còmput de dies serà sempre de dies laborables del calendari oficial de la ciutat de Barcelona.

Per a la prestació del suport cal tenir en compte que:

- Els temps de resposta i de resolució no es podran veure afectats per la coincidència amb noves peticions.

Acords de nivell de servei establerts pel que fa a les peticions de suport descrit als apartats 5.6 i 5.7:

S'estableixen dos categories d'incidències o peticions de suport amb diferents ANS pels temps de resposta i de resolució:

- 1) Importants. Incidències o peticions de suport que afecten de manera molt global a tot el sistema o suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica.
 - Temps de resposta: 1 dia en l'horari de servei.
 - Temps de resolució: 3 dies laborables en horari de servei.
- 2) Estàndard. Incidències o peticions de suport que no aturen l'operativa diària.
 - Temps de resposta: 2 dies en l'horari de servei.
 - Temps de resolució: 5 dies laborables en horari de servei.

9. Penalitats

En el cas d'incompliment dels ANS per part de l'empresa contractista, i en el supòsit que la Diputació de Barcelona opti per la no-resolució del contracte, es preveuen les penalitats que s'indiquen al costat de cada ANS.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà semestralment, amb efectes a la facturació del mes calculat i sobre la part fixa d'aquell període.

En cas d'incompliment dels acords de nivell de servei les factures hauran de contemplar les penalitats segons el que es preveu en aquesta clàusula.

En concret, per a les penalitats derivades de l'incompliment sobre els ANS establerts s'aplicarà el següent procediment:

- Durant les reunions entre el contractista i els tècnics de la GST per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.

- Cas que la GST detecti incompliments en els compromisos de serveis establerts els comunicarà formalment al contractista.
- Durant la reunió de seguiment el contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment el contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part de la GST i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà a la GST.
- Finalment, en el cas que la GST consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat al contractista i la quantitat exacta que aquest haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa un termini per presentar al·legacions.
- Cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

9.1 Relatives al pla de posada en marxa

S'estableixen les següents penalitats per incompliment en la posada en marxa del servei: 100€ per cada dia de retard que sobrepassi l'ANS fixat.

9.2 Relatives al suport a la solució

S'estableixen les penalitats per incompliment de l'ANS següents:

Concepte	Penalitat
Incidències o peticions de suport importants	100€ per cada dia laborable complet de retard
Incidències o peticions de suport estàndards	

9.3 *Relatives al seguiment del servei*

S'estableixen les penalitats per incompliment de l'ANS següents:

Concepte	Penalitat
Lliurament de l'informe semestral de seguiment	100€ per cada dia laborable complet de retard
Reunió de seguiment semestral	
Reunió de seguiment a petició de la GST o DSTSC	

10. **Devolució, transició i transferència de coneixement**

10.1 *Devolució de la solució*

La fase de devolució de la solució precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència de la solució a la GST. En aquesta fase el contractista haurà de definir i executar el Pla de devolució de la solució, on haurà d'incloure una descripció de les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades en relació a la finalització del contracte i que inclogui els termes i condicions en que es realitzarà aquesta devolució.

Durant aquesta fase el contractista posarà a disposició de la Diputació de Barcelona tota la documentació que ha utilitzat durant l'execució del contracte i la volumetria de les tasques efectuades durant la seva vigència.

Tres mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució de la solució que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspassar tota la informació relacionada amb la prestació a la Diputació de Barcelona, amb el següent contingut mínim:

- Definició de la durada del pla de devolució ofert.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica.
- Mètode previst per fer la transferència de coneixement (treball en paral·lel, workshops, sessions formatives, entre d'altres).
- Quantificació dels recursos i tasques a dur a terme necessàries durant la fase de transició en el supòsit d'alternança entre contractistes.

Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme
Gerència de Serveis de Turisme
Oficina Tècnica de Turisme

- La documentació dels principals processos operatius de la prestació.
- Les eines i utilitats amb les que l'empresa contractista treballa en la prestació i que són necessàries per a l'operació dels mateixos per un altre proveïdor.
- Els contractes de serveis amb tercers que pogués considerar necessaris per donar continuïtat a la prestació dels serveis per un altre proveïdor.
- Informes de seguiment.
- El conjunt de tasques incloses en el Pla de devolució de la prestació no podran superar el termini màxim de dues setmanes.

Aquest pla inclourà un mínim de 24 hores de dedicació de recursos de l'empresa contractista, sense cost addicional per a la Diputació de Barcelona, per dur a terme les tasques identificades.

L'empresa contractista haurà de posar a disposició de la Diputació de Barcelona la totalitat de les dades emmagatzemades a la plataforma durant la vigència del contracte, incloent de manera expressa:

- Totes les dades de diagnosi
- Tots els resultats
- Totes les evidències documentals aportades
- Les metadades associades: dates, usuaris, estats i versions
- Històric complet de diagnosi per anualitats o períodes, sense pèrdua d'informació i consolidacions destructives.

La devolució de la informació s'haurà de realitzar en formats estàndard, estructurats i reutilitzables (com CSV, Excel, JSON o equivalents per a dades, i formats oberts o habituals per a documents), de manera que permeti la seva explotació posterior per part de la Diputació de Barcelona o d'un tercer proveïdor.

La informació haurà de lliurar-se de forma completa, íntegra i coherent, mantenint les relacions entre registres, destinacions, indicadors, evidències i estats de verificació.

La devolució de la prestació està inclosa en el termini d'execució del contracte i no ha de representar cap discontinuïtat en la prestació. El pla de devolució no ha de suposar cap discontinuïtat en la prestació.

Les tasques per les quals el seu temps de resolució finalitzi dins del termini de durada del contracte hauran de quedar resoltes. Si no és així s'aplicaran les penalitats corresponents.

La finalització del contracte exigirà també l'eliminació segura de les dades personals i de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte. S'aportarà certificació de la seva destrucció.

10.2 Transició de la solució

La fase de transició s'estableix entre el moment de la formalització del nou contracte i l'inici efectiu de la prestació. Podran donar-se els supòsits següents:

a) Que hi hagi un canvi de contractistes:

Quan l'empresa actuï com empresa entrant haurà de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball per a assumir la fase de posada en marxa de la solució amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista d'inici de prestació.

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de la posada en marxa de la solució.
- Desenvolupament del pla de posada en marxa.
- Preparació i proves dels accessos remots al sistema d'informació, per a la seva disponibilitat el dia d'inici de la prestació de la solució.
- Preparació dels entorns necessaris per a la prestació de la solució.

Quan l'empresa actuï com empresa sortint haurà de realitzar una bona gestió i seguiment de les activitats objecte d'aquest contracte, garantint-ne la prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis establerts en el PPT i amb lliuraments de qualitat, així com assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement a l'empresa entrant per assegurar una bona transició de la solució.

b) Que segueixi prestant la solució la mateixa empresa:
Quan l'empresa actuï com empresa sortint només quedarà obligada a lliurar a la GST una memòria tècnica explicativa proposant millores, si escau, en la prestació, això com de totes aquelles funcionalitats incloses dins de l'objecte del contracte.

10.3 Transferència tecnològica i/o de coneixement

L'empresa contractista està obligat a facilitar a les persones designades per la GST tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnic de les prestacions realitzades.

Així mateix, el personal designat per la GST per a fer la gestió de les prestacions contractades podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes pel correcte seguiment i control del contracte, com també, rebent, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels mateixos.

Metadades del document

Núm. expedient	2026/0002512
Tipus documental	Plec de càrrecs
Títol	26_2512 PPT plataforma digital Saas.pdf

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Elisabet Gonzalez Martinez (TCAT)	Cap de l'Oficina Tècnica de Turisme	Signa	20/07/2026 16:42

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
0fc6324c30bd7edc562f	https://seuelectronica.diba.cat	

