



PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT

**SERVEI DESENVOLUPAMENT, CONFIGURACIÓ I
LLICENCIAMENT DEL SISTEMA DE CONTROL D'ACCÉS
MANS LLIURES AL FERROCARRIL TURÍSTIC DE L'ALT
LLOBREGAT**

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

FGC Turisme

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE	3
3. ABAST DEL PLEC.....	4
4. ÀMBIT D'ACTUACIÓ.....	4
5. ESTRUCTURA I FASES DEL PROJECTE	4
6. PLANIFICACIÓ I TERMINI DE LLIURAMENT.....	4
7. DESCRIPCIÓ TÈCNICA DEL SUBMINISTRAMENT	5
7.1. Configuració sistema CLICS projecte FGC	5
7.2. Software de taquilla.....	5
7.3. Plataforma de venda online integrada al sistema CLICS.....	5
7.4. Requeriments generals.....	6
8. INTEGRACIÓ AMB SISTEMES EXISTENTS.....	6
9. CONDICIONS GENERALS	6
9.1. Organització de les tasques	6
9.2. Gestió del subministrament	7
9.3. Documentació	7
9.4. Condicions d'acceptació.....	7
9.5. Formació	8
9.6. Garanties	8
9.7. Manteniment.....	8
ANNEX I. POLÍTICA D'FGC TURISME I MUNTANYA	11

1. INTRODUCCIÓ

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (d'aquí en endavant FGC) és una entitat empresarial pública depenent del Departament de Territori i Sostenibilitat que té com a principal finalitat l'administració d'infraestructures i l'explotació de serveis ferroviaris, així com la gestió de ferrocarrils turístics i d'estacions de Turisme i Muntanya.

Tot i això, l'estructura organitzativa de FGC es basa en les següents dues Àrees de negoci:

- Ferrocarril.
- Turisme i Muntanya.

L'àrea de Turisme i Muntanya (TIM) compta des del 2010 amb un **sistema de control d'accés mans lliures** per a la validació del forfet d'esquiadors implantat a l'estació d'esquí de la Molina. Durant el 2019, i com a aposta del grup per a la transformació tecnològica de les diferents estacions d'esquí que es gestionen mitjançant el Grup Turisme i Muntanya (TIM) es va dur a terme un procediment de contractació per tal de desplegar una solució homogènia de control d'accés i venda de producte a la resta d'estacions gestionades pel grup compatible amb la solució existent a La Molina.

Aquest procediment va ser adjudicat a una solució del fabricant **Axess AG** dins el contracte CONTR 2019/225 i CONTR 2019/270. La primera fase d'aquest nou sistema es va posar en funcionament a l'inici de la temporada d'hivern 2019-2020, restant pendent una segona fase de desplegament amb la migració completa del sistema existent a la plataforma d'operació i venda del sistema CLICS del mateix fabricant.

2. OBJECTE

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques es descriure l'abast de desenvolupaments i hardware necessari per equipar la instal·lació del Tren del Cement amb un sistema de control d'accés integrat a la resta d'estacions d'FGC Turisme.

Aquesta adquisició resta subjecte també als requeriments administratius i procedimentals recollits en el Plec de Condicions Administratives que complementa aquest Plec Tècnic.

3. ABAST DEL PLEC

Es contempla el següent:

- Desenvolupament i configuració necessària per incloure aquesta instal·lació com una organització independent de la resta d'estacions. Configuració entorn CLICS amb mòdul invoicing preparat per a aquesta instal·lació.
- 3 llicències de software de taquilla AXESS i la corresponent instal·lació i configuració als equips existents actualment.
- Desenvolupament i llicenciament d'una Webstore B2C i B2B així com l'entorn Reservation Manager amb les mateixes funcionalitats que l'existent a Vall de Nuria, per a la venda de: bitllet Anada, Anada/Tornada, Tornada i combinats amb productes de tercers.

Llicenciament i manteniment per a 3 anualitats, fins abril 2026.

Es consideren tots els costos per fer efectiu el subministrament, configuració, desenvolupaments necessaris i qualsevol altre cost (gestió, transport, entre d'altres) fins a les instal·lacions del Tren del Ciment a les que es destina el subministrament.

4. ÀMBIT D'ACTUACIÓ

Els àmbits d'actuació del projecte correspon a la instal·lació del Tren del Ciment.

5. ESTRUCTURA I FASES DEL PROJECTE

El projecte considera un solució completa que integri el conjunt de prescripcions sol·licitades i per tant haurà de ser executable en una única fase.

6. PLANIFICACIÓ I TERMINI DE LLIURAMENT

El Termin dels subministrament i posta en funcionament inicial serà de **30 dies naturals** a comptar des de la signatura del contracte. Es valorarà positivament una reducció del termini planificat al present plec.

Cal tenir en compte que el següent inici d'activitat al Tren del Ciment, es considera el dia 1 d'abril de 2023.

El termini de llicenciament i manteniment de la solució contractada serà de 3 anualitats, a contar des de la seva posada en servei el 2023.

7. DESCRIPCIÓ TÈCNICA DEL SUBMINISTRAMENT

7.1. Configuració sistema CLICS projecte FGC

Configuració de la base de dades del sistema CLICS per incloure una organització independent identificada com a Tren del Ciment i els productes segons els requeriments establerts al projecte.

7.2. Software de taquilla

Programari de gestió del sistema de venda del proveïdor AXESS que s'instal·larà al PC del punt de venda de cada taquilla ja existent.

El software d'aquest equipament serà el llicenciament anual de l'AXESS POS PROGRAM BASIC amb els mòduls INVOICING PROGRAM i qualsevol altre mòdul no llistat per assolir els requeriments d'aquest plec. Aquest estarà inclòs durant tot el termini contractual.

Cal incloure dins aquest apartat la instal·lació de tot el software als equipaments existents proporcionats per FGC. A l'inici del contracte l'adjudicatari haurà d'informar dels requeriments mínims de hardware necessaris per a la instal·lació.

7.3. Plataforma de venda online integrada al sistema CLICS

La plataforma de venda online haurà d'estar completament integrada al sistema de control d'accés i venda a taquilla.

La plataforma de venda online disposarà de les eines de marketing online y gestió de reserves, específicament disposarà del següent:

- Connexió client a l'entorn principal, emmagatzematge personal dades, dades de vendes i transaccions (B2C), dades de vendes externes realitzades per socis (B2B), gestió comptes de clients, gestió de bonificacions i descomptes, enviament de notifikacions comercials a clients per correu electrònic i SMS (Axess CONNECT.CRM).
- Mòdul de gestió de reserves amb accés des del entorn web i des dels punts de venda (Axess SMART.RESERVATION MANAGER / Axess SMART.RESERVATION MANAGER4POS).
- Mòdul de facturació basat en web (INVOICING PROGRAM).

Totes les operacions realitzades des de la plataforma web hauran d'estar reflectides en el dashboard de l'entorn principal de forma nativa.

7.4. Requeriments generals

REQ 1 Cal incloure el Tren del Ciment dins el Dashboard global de seguiment conjunt de totes les estacions d'FGC Turisme.

REQ 2 Cal que el sistema estigui preparat per donar d'alta els següents productes, en tots els casos exclusivament amb gestió d'aforament i reserva horària:

- Bitllet simple: un trajecte anada o tornada, o trajecte anada i tornada.
- Bitllet combinat: trajecte anada i tornada + entrada als Jardins Artigas i Museu del Ciment.

En qualsevol cas els productes addicionals que es venen dins el bitllet combinat s'emetran com un ticket a banda des de la taquilla SmartPOS.

REQ 3 S'haurà de generar un portal de venda online específic per aquesta instal·lació seguint el model de la WebShop de Vall de Nuria amb venda per cupo i reserva horària, aquest portal haurà de connectar-se al sistema principal per a realitzar les vendes basades en WTP i amb connexió amb el sistema principal mitjançant webservices DCI4CRM.

REQ 4 Cal incloure també al configuració de tots els mòduls de programari instal·lats per al seu funcionament segons les directrius de FGC. Configuració i alta de productes al sistema, configuració de la plantilla de rebut, configuració de la plantilla de bono de compra FGC i bono de compra de tercers, i plantilla de factura.

REQ 5 L'adjudicatari haurà d'oferir acompanyament durant la fase de posta en funcionament de la instal·lació per tal de assistir en qualsevol incidència que pugui aparèixer.

8. INTEGRACIÓ AMB SISTEMES EXISTENTS

El model subministrat haurà de ser completament integrat amb l'actual sistema de control d'accés mans lliures d'AXESS que utilitza FGC en el seu conjunt d'estacions de muntanya.

9. CONDICIONS GENERALS

9.1. Organització de les tasques

Des del principi del subministrament, el proveïdor i FGC determinaran el paper i la responsabilitat de les diferents persones que participaran a l'execució del projecte.

El proveïdor designarà un cap de projecte (o figura assimilada), que serà l'únic interlocutor amb la Direcció de Projecte designada internament per FGC, per tots els aspectes administratius, financers i tècnics del projecte.

L'intercanvi i comunicació de dades, informes, reunions, informacions, i en general, de totes i cada una de les activitats relacionades amb la realització del projecte, serà canalitzat exclusivament per mitjà dels corresponents caps de projecte de les dues empreses.

El licitador haurà de presentar declaració conforme coneix i accepta la política d'FGC Turisme i Muntanya i es compromet a acomplir els criteris mediambientals generals i específics per proveïdors i subcontractistes, que afecten a l'objecte del contracte i que consten a l'Annex I del present plec.

9.2. Gestió del subministrament

L'adjudicatari realitzarà la gestió global del subministrament, incloent: la seva direcció, gestió de l'assegurament de la qualitat i configuració dels equipaments. S'inclou també el seu control tècnic, econòmic i temporal; seguint les directrius establertes per la propietat i/o Direcció de Projecte.

Tots els productes inclosos en aquesta licitació s'hauran d'enviar a una única direcció a confirmar per FGC prèviament al seu enviament.

9.3. Documentació

El licitador aportarà tota la documentació necessària pel correcte desenvolupament del subministrament, així com la acceptació i posterior operació i manteniment d'aquest subministrament per part de l'estació.

En acabar la instal·lació, el contractista haurà d'aportar la documentació final del projecte. Aquesta documentació ha de constar, com a mínim, de:

- ✓ Documentació i manuals de manteniment i explotació dels equipaments subministrats.
- ✓ Tota la documentació tècnica i manuals de fabricant dels elements subministrats.
- ✓ La documentació es lliurarà en format electrònic.

9.4. Condicions d'acceptació

El compliment de les mateixes constituirà requeriment indispensable per a procedir a la recepció final i acceptació del subministrament caldrà:

- ✓ Configuració i execució de les proves necessàries al protocol d'acceptació validat per ambdues parts, i elaboració i lliurament a Direcció de Projecte de la documentació de resultat de les proves.
- ✓ El lliurament per part de l'adjudicatari de tota la documentació i entregables definits en el present plec de requeriments.

Tots aquests condicionants seran condició indispensable per a l'acceptació del projecte, i la signatura de l'acta de recepció.

9.5. Formació

L'adjudicatari haurà d'incloure l'oferta de formació en aquests equipaments a la seva oferta. L'oferta de formació ha d'incloure informació relativa a la operació dels equipaments com en les tasques de manteniment a considerar.

9.6. Garanties

El període de garantia serà de 1 any durant el qual correran de compte de l'adjudicatari les reparacions, reajustament, subministrament i reposició dels elements avariats, sempre que les avaries no siguin imputables a una inadequada utilització i conservació dels equipaments o danys meteorològics adversos o similars.

Durant aquest període, l'adjudicatari respondrà davant la propietat per tots els materials que subministri encara que no siguin de la seva fabricació i pel treball realitzat fins a la seva entrega i recepció definitiva. Per tant aniran a càrrec de l'adjudicatari conceptes com ara: desplaçaments, sortides de taller, personal, peces, recanvis de components i accessoris varis que formin part de l'equip lliurat en base a aquest contracte, i que es trenquin al llarg del període de garantia, així com qualsevol cost que es pugui derivar d'aquests conceptes.

Així mateix, durant el període de garantia l'adjudicatari **haurà d'oferir un servei d'atenció** amb les següents condicions:

- *Servei telefònic d'atenció que assistirà als operadors i mantenidors en les consultes que pugui realitzar sobre el sistema implantat:*
 - Horari laboral bàsic, com mínim laborables de 9 a 17 h amb estació tancada.
 - Horari laboral ampliat, diari de 9 a 17 h amb estació oberta.
- *Temps de resposta a la sol·licitud del servei:*
 - 4h

L'empresa adjudicatària garantirà també la continuïtat de la solució presentada en quant a disponibilitat de peces de substitució (equips, sistemes, gestió, etc.), aplicacions i solució tecnològica vigent durant un període mínim de 10 anys.

9.7. Manteniment

Els licitadors hauran d'incloure la valoració d'un període de manteniment de 2 anualitats a partir de la recepció definitiva de la solució, en els termes previstos a l'apartat anterior.

La valoració d'aquest manteniment s'haurà de presentar a part de la valoració del desenvolupament de l'aplicació, encara que s'adjudiqui al mateix temps i a la mateixa empresa.

9.8. Qualitat

L'adjudicatari estarà subjecte a complir els criteris ambientals, els requeriments generals i específics per proveïdors i subcontractistes i els procediments derivats de la ISO 14001 i la indicació de Qualitat Q, així com la Política de Turisme de FGC (veure Annex 2 – POLÍTICA DE FGC TURISME).

FGC podrà demanar a l'adjudicatari la informació o resultats que tinguin d'algun sistema de control, reducció i mitigació de les seves emissions de CO₂, per tal d'avaluar l'impacte ambiental de tota la cadena de valor vinculada el contracte.

Per tal d'assegurar el Nivell de Servei mínim requerit per FGC en la realització del servei i al marge de les penalitzacions previstes en el Plec Administratiu, FGC estableix un mecanisme per a valorar la importància de determinats aspectes del servei, establint alhora quina ha de ser la repercussió econòmica i de correcció de cada un d'ells per part de l'adjudicatari si no s'acompleixin algun d'aquest requisits mínims, **sempre i quan les causes siguin imputables a l'adjudicatari**.

L'avaluació d'aquest requisits mínims d'acompliment s'efectuarà amb periodicitat mensual, de forma conjunta, i serà comunicada amb la mateixa periodicitat a l'adjudicatari, el qual haurà d'emetre, si es el cas, el corresponent abonament en la següent facturació a la data de comunicació.

Àmbit	Requisit	Nivell	Deducció econòmica
Resposta davant incidències	Resposta davant d'incidència tipus CRÍTICA amb retard inferior o igual a 1 dia	MIG	40,00 €
	Resposta davant d'incidència tipus CRÍTICA amb retard superior a 1 dia	ALT	80,00 €
	Resposta davant d'incidència tipus ALTA amb retard inferior o igual a 2 dies	MIG	30,00 €
	Resposta davant d'incidència tipus ALTA amb retard superior a 2 dies	ALT	70,00 €
	Resposta davant d'incidència tipus MITJANA amb retard inferior o igual a 3 dies	MIG	30,00 €
	Resposta davant d'incidència MITJANA amb retard superior a 3 dies	ALT	60,00 €
	Resposta davant d'incidència tipus BAIXA amb retard inferior o igual a 4 dies	MIG	30,00 €
	Resposta davant d'incidència tipus BAIXA amb retard superior a 4 dies	ALT	60,00 €
Resolució incidències	Resolució d'incidència de tipus ALTA/CRÍTICA amb un retard igual o superior a 2 dies	MOLT ALT	80,00 €
	Resolució d'incidència de tipus MITJANA amb un retard igual o superior a 4 dies	ALT	60,00 €
	Resolució d'incidència de tipus BAIXA amb un retard igual o superior a 8 dies	MIG	50,00 €

Les deduccions econòmiques indicades anteriorment s'aplicaran sense perjudici de l'abonament que l'empresa haurà d'efectuar per les hores de serveis no realitzats.

En cas d'acumulació d'incompliments dels Nivells de servei, siguin del tipus que siguin, s'aplicaran les següents deduccions:

- L'incompliment de 2 a 3 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb el 0,25 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 4 a 6 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb el 0,5 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 7 a 9 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb l'0,75 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 10 o més nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb l'1,00 % de l'import del contracte.

ANNEX I. POLÍTICA D'FGC TURISME