

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

**SERVEI DE SUPORT TÈCNIC DE SEGON NIVELL PER AL
SISTEMA DE CONTROL D'ACCÉS I VENDA DE FORFETS A
LES ESTACIONS D'ESQUÍ I MUNTANYA D'FGC TURISME**

ÍNDEX

1.	OBJECTE	3
2.	ABAST DEL PLEC.....	3
3.	ÀMBIT D'ACTUACIÓ.....	4
4.	DESCRIPCIÓ I PLANIFICACIÓ DEL SERVEI A REALITZAR.....	5
5.	CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI A REALITZAR.....	7
5.1.	Coneixement del servei i de les condicions particulars	7
5.2.	Organització de les tasques	8
5.2.1.	Compatibilitat del servei amb FGC i sub-contractistes.....	8
5.2.2.	Afectacions per motius climatològics.....	8
5.2.3.	Qualitat i Nivell de servei.....	9
5.2.4.	Seguiment de les incidències.....	10
5.2.5.	Lliurables.....	10
5.3.	Condicions del proveïdor	11
5.3.1.	Personal	11
5.3.2.	Seguretat i Salut.....	11
5.4.	Afectacions a les instal·lacions.....	12
5.5.	Confidencialitat.....	13
5.5.1.	Publicacions	14
5.6.	Liquidació del servei.....	15
5.7.	Transició del servei	15
6.	ANNEX 1. POLÍTICA D'FGC TURISME	16

1. OBJECTE

L'objecte del present plec és establir les condicions per a la contractació del servei suport tècnic de segon nivell per al sistema de control d'accés i venda de forfets a les estacions d'esquí i muntanya d'FGC Turisme.

L'àrea FGC Turisme compta des del 2019 amb un sistema de control d'accés mans lliures per a la validació del forfet d'esquiadors unificat a totes les estacions del grup, aquest sistema s'ha complementat en anys posteriors amb un sistema de venda unificat al sistema d'accés i s'ha implantat també un conjunt d'equipaments automàtics de venda desatesa.

Amb previsió dels visitants previstos per a la temporada en curs i la propera, i tenint en compte l'adaptació tecnològica que les diferents estacions d'esquí estan realitzant en referència al sistema de control d'accés i de venda desatesa, a FGC Turisme sorgeix la necessitat de renovar el servei de suport tècnic requerit per garantir el bon funcionament dels diferents equips instal·lats, tant a nivell hardware com software. En aquest cas, però, la licitació es centrarà en el suport tècnic de segon nivell, atès que el suport de primer nivell ja és executat en l'àmbit del contracte de "*Servei de suport tècnic per als sistemes de comunicacions, informació, gestió i venda de forfets implantats a les estacions d'FGC Turisme*" amb expedient CONTR/2022/273-274-275

En tot allò què no s'especifica al present Plec Particular, l'adjudicatari haurà d'acomplir allò especificat al Plec de Prescripcions Tècniques General de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) i Plec General de Serveis d'FGC, que es troben a la web d'FGC, així com en les normatives d'obligat compliment i el Plec de Condicions Administratives Particulars de la present licitació.

2. ABAST DEL PLEC

L'abast del servei correspon a realitzar el suport de segon nivell en remot per a la operació de tot aquest maquinari, tant a nivell de software com a nivell de hardware desplegat a les diferents estacions, entenent com a suport de segon nivell el suport per a la resolució d'incidències blocadores que inhabiliten per complet el sistema i que no han pogut ser resoltes pel primer nivell.

Els equipaments inclosos en aquest servei corresponen a:

- Portes de control d'accés i sistemes de control de pas per porta.
- Maquines de recollida de forfets.
- Màquines de venda desatesa.
- Equipament de venda a taquilla.

- Equipament de control de frau.

Durant la fase de licitació es negociarà poder incorporar eines que millorin el control del servei per part d'FGC, millores en la formació del personal designat al contracte i complementar les tasques inicialment sol·licitades en aquest document.

3. ÀMBIT D'ACTUACIÓ

Les explotacions d'FGC Turisme que son objecte del servei son les següents:

- LA MOLINA (LM)
 - Zona de Pistes i oficines
 - 17537 La Molina – Alp (Girona)
- VALL DE NÚRIA (VDN)
 - Estació de Muntanya i Cremallera
 - Pl. Estació Ribes-vila, 3
 - 17534 Ribes de Freser (Girona)
- PORT AINÉ (PAN)
 - Zona de Pistes i oficines
 - Estació d'esquí de Port Ainé
 - Hotel Port Ainé 2000
 - 25594 Rialp (Lleida)
- ESPOT (ESP)
 - Zona de Pistes i oficines
 - Pla de Berradé s/n
 - 25597 Espot (Lleida)
- VALLTER (VTR)
 - Zona de Pistes i oficines
 - Pla Morents s/n
 - 17869 Setcases (Girona)
- BOI TAULL (BT)
 - Estació de muntanya Boí Taüll
 - Pla de Vaques s/n
 - 25528 Vall de Boí, Lleida
- TREN DEL CIMENT (TDC)

- Oficina del Tren del Ciment
- Carretera B-402
- Oficina d'Atenció al Client del Tren del Ciment
- 08696 La Pobla de Lillet (Barcelona)

En cas d'incorporar-se una nova instal·lació al grup FGC, s'aplicarien les mateixes tarifes que resultin d'aquesta licitació.

4. DESCRIPCIÓ I PLANIFICACIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

Més enllà del suport per a la resolució d'incidències blockades, es defineixen un seguit de tasques que també queden incloses en l'àmbit del present contracte.

Les tasques que es realitzaran durant el contracte s'organitzen en els següents blocs de tasques:

- Tasques de **Pre-Temporada**, que inclouen:
 - Suport on-site per a la posada en servei de les màquines
 - Suport a la definició de proves de Forfets (OCC, pickUps, Recàrregues...), així com la validació dels resultats de les proves efectuades
 - Suport a la definició de proves per a la verificació general de l'equipament (SMP, SMG, LCM, PUB, TK, TF) així com la validació dels resultats de les proves efectuades
- Tasques de Suport especialitzat de segon nivell
 - Suport directe a l'empresa que executa el suport de Primer Nivell
 - Suport directe a usuaris experts d'FGC
- Tasques d'Operació del Sistema que no siguin incidències
 - Suport a FGC per a l'operació del sistema
 - Suport en l'execució de proves per a configuració de nous productes
 - Adaptacions del procediment de compra online
 - Suport en l'Anàlisi del logger en errors relacionats amb les passarel·les de pagament
 - Assessorament i suport en nous sistemes (per exemple, pàrquing)
- Tasques de Formació per a personal d'FGC (fins a un màxim de 3 sessions complertes)
 - Nous empleats
 - Sessions de repàs per a usuaris ja en plantilla
- Tasques de Suport als tècnics del Primer Nivell
 - Suport en com procedir en la resolució d'incidències
 - Suport en la definició del procediment d'actuació entre 1er i 2on nivell

- Altres Tasques Especials
 - Reconfiguració d'equipament (PUB a Rebooking per exemple)
 - Suport a l'accés al servidor de test per a proves de noves funcionalitats
 - Avaluació de futurs projectes (Market Place, Base de dades dedicada.....)
 - Anàlisi i diagnosi de viabilitat de nous projectes
 - Disseny i creació de nous atributs del sistema així com noves condicions de venda. S'inclou el suport de fins a dues (2) campanyes de màrqueting.
 - Posada en servei de les noves accions
 - Proves

El repartiment de les hores estimades de servei és de **2.879 hores** durant el període establert.

El repartiment en funció dels blocs anteriorment descrit, es preveu que sigui de l'ordre del què s'indica en el següent quadre:

	Estimació Dedicacions	
	%	Hores
Pre-Temporada	15%	432
Suport Especialitzat 2on Nivell	30%	864
Operació de Sistema	25%	720
Formació a FGC	20%	576
Suport al 1er Nivell	5%	144
Altres Especials	5%	144
	100%	2.879

Pel que fa a la dedicació setmanal, es diferencien les següents estimacions en funció del bloc de tasques anteriorment descrit:

Pre-Temporada	De dilluns a divendres
Suport Especialitzat 2on Nivell	Dilluns a divendres Dissabtes i Diumenges per a incidències que es considerin blocadores (tal com definit més endavant)
Operació de Sistema	Dilluns a divendres
Formació a FGC	Dilluns a divendres i segons demanda
Suport a 1er Nivell	Dilluns a divendres Dissabtes i Diumenges per a incidències que es considerin blocadores (tal com definit més endavant)
Altres Especials	Segons demanda i prèvia planificació

Pel que fa a temps de resposta en casos d'incidències, es determinen els següents ANS (Acords de Nivell de Servei) per a la temporada alta de les diferents estacions:

- 2h per a incidències blocadores en qualsevol dia de la setmana.

- 24h per a incidències entre dilluns i divendres
- 48h per a incidències en caps de setmana

En el cas d'incidències blockadores, es requerirà al proveïdor un informe d'estat **en els primers 60 minuts** després d'acusar la recepció de la mateixa.

Pel que fa al temps de resolució, i per a incidències blockadores, es requereix dedicació exclusiva i de forma continuada des del moment de la recepció de la incidència fins a la seva resolució.

5. CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI A REALITZAR

El servei es realitzarà a l'àmbit i amb l'abast que s'indiquen, per tal de garantir el nivell de la prestació, la continuïtat del servei i del funcionament dels equipaments i llur durabilitat, en compliment de les normatives vigents, així com tota la infraestructura tècnica i logística per poder donar el servei en condicions amb total seguretat.

5.1. Coneixement del servei i de les condicions particulars

Abans de l'inici dels treballs, l'adjudicatari haurà de conèixer de forma suficient l'espai on es desenvoluparan les possibles actuacions a l'estació, així com aquelles circumstàncies específiques que puguin influir en el desenvolupament de les mateixes (activitat de l'estació d'esquí, transport del material, meteorologia,...).

L'adjudicatari realitzarà les feines contractades d'acord a les especificacions i normativa vigent d'aplicació, sota les indicacions de l'explotació, qui en cas de dubte sobre la interpretació o manca de dades, determinarà el criteri tècnic o tolerància d'aplicació.

L'adjudicatari ha de tenir present que algunes de les actuacions que es desenvoluparan seran en edificis o espais en explotació. Per tant, l'equip que desenvolupi aquestes actuacions haurà d'adequar-se als horaris, sensibilitats i necessitats dels usuaris dels edificis. En aquest sentit, caldrà tenir especial cura en els següents aspectes:

- Ordre i neteja de les tasques i els espais ocupats o utilitzats.
- En matèria de prevenció de riscos laborals i afectació dels serveis a tercers.
- Compliment de les planificacions acordades i respecte establerts.
- Dur una vestimenta pulcra i adequada a l'entorn.

L'adjudicatari està obligat a col·laborar en el manteniment de l'estat d'ordre i netedat derivat de les intervencions que hagi de realitzar, procurant que, un cop finalitzades, els espais objecte d'amuntegament i de les actuacions puguin retornar a un estat d'ús normal.

No s'admetran reclamacions derivades de les dificultats resultants dels desconeixement de les circumstàncies descrites.

5.2. Organització de les tasques

Des del principi del servei, el proveïdor determinarà 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.

La incertesa del coneixement del terreny en la realització dels serveis podria suposar la realització de tasques extres no contemplades en el present plec.

5.2.1. Compatibilitat del servei amb FGC i sub-contractistes

Els treballs hauran de respectar les activitats que normalment es desenvolupen en les proximitats de l'espai, a l'igual que els horaris d'accés que estiguin establerts. Els canvis en l'ordre d'execució i horari dels treballs que, per aquest motiu, introdueixi FGC, no implicaran compensacions econòmiques al contractista.

No serà objecte de reclamació qualsevol impediment en els treballs derivats de la compatibilitat en l'espai o en el temps de les tasques a realitzar amb altres contractistes o amb personal propi de FGC, que puguin estar treballant a la mateixa zona, bé sigui per obres de FGC o d'administracions competents o altres contractes.

A més dels documents que formen part de l'oferta, i independentment dels mateixos, seran d'obligat compliment totes les ordres i documentació complementària o aclaridora, facilitades per FGC.

5.2.2. Afectacions per motius climatològics

No serà motiu de reclamació a FGC qualsevol aturada dels treballs per motius meteorològics, ni podrà demanar increment en el termini global dels treballs. No obstant això, en el cas que per motius meteorològics importants FGC considerés oportuna la paralització dels treballs fins que millorin les condicions climàtiques, s'aixecarà un acta, que signaran totes les parts implicades on s'especificaran tots els treballs pendents de realitzar-se. Quan les condicions climàtiques ho

aconsellin es tornaran a començar els treballs, la qual cosa es farà amb l'aixecament de la corresponent acta, on signaran totes les parts implicades.

El temps d'aturada descrit a paràgraf anterior no comptabilitzarà a efectes del termini de lliurament i l'adjudicatari no podrà fer cap tipus de reclamació econòmica ni actualització de preus per aquest fet.

5.2.3. Qualitat i Nivell de servei

El proveïdor estarà obligat al compliment dels estàndards establerts en els procediments de les ISO i indicacions de Qualitat de les estacions, així com els criteris mediambientals i els requeriments generals i específics per a proveïdors i subcontractistes que s'adjunten a aquest plec com **ANNEX 1. POLÍTICA D'FGC TURISME**.

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 setmanal i serà comunicada amb la mateixa periodicitat a l'adjudicatari, el qual haurà d'emetre, si és el cas, el corresponent abonament en la següent facturació a la data de comunicació.

Requisit	Nivell	Deducció econòmica
Resposta davant d'incidències blocadores amb retard inferior o igual a 30 minuts (*)	MIG	60,00 €
Resposta davant d'incidències blocadores amb retard superior a 30 minuts (*)	ALT	120,00 €
Resposta davant d'incidències blocadores amb retard superior a les 24h (*)	ALT	300,00€ (cada dia addicional)
Resposta davant d'incidències no blocadores amb retard superior o igual a 24h (*)	MIG	60,00 € (cada dia addicional)
Actualització de les dades a JIRA amb retard superior o igual a 1 dia (**)	MIG	60,00 € (cada dia addicional)

(*) Nota: tots els retards son mesurats respecte els paràmetres de referència definits en el capítol 4

(**) Nota: tots els retards son mesurats respecte els paràmetres de referència definits en el capítol 5.2.5

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.

5.2.4. Seguiment de les incidències

Per al seguiment de les diferents incidències que es puguin generar al llarg de la prestació del servei, FGC disposa d'una eina pròpia per a la gestió de les mateixes. Per tant, el flux de treball que seguirà una incidència serà el següent:

1. FGC o el proveïdor del servei de suport de primer nivell reporta una incidència utilitzant l'eina pròpia d'FGC (JIRA) o per correu electrònic (en aquest últim cas, caldrà que el proveïdor de segon nivell introdueixi la incidència en el sistema)
2. L'equip de suport de segon nivell acusa la recepció de la incidència.
3. En cas d'incidència blocadora serà necessari que, seguint allò indicat en el capítol 4, iniciï el seu anàlisi i procedeixi a la resolució en el menor temps possible. En cas d'incidències no blocadores, es procedirà segons els paràmetres i terminis definits anteriorment
4. Un cop resolta la incidència, es procedirà al tancament de la mateixa. En el cas d'incidència blocadora, el proveïdor enviarà una notificació mitjançant correu electrònic al responsable del servei d'FGC.

5.2.5. Lliurables

En l'àmbit del present contracte, és necessari que el proveïdor de segon nivell executi les següents tasques:

- Introducció de dades que no vinguin donades per l'usuari a la plataforma JIRA. Aquestes dades han d'estar actualitzades de forma setmanal per al seguiment de les incidències que es proposa realitzar per part d'FGC.
- Informe setmanal de les hores dedicades per part del contractista a l'execució del servei aquí sol·licitat, indicant el concepte per qual ha dedicat les hores.
- Informe mensual que acompanyarà la certificació amb les dedicacions reals a cada incidència / petició / consulta. Aquest informe serà validat per FGC previ a l'acceptació de la proposta de certificació.
- FGC definirà i generarà un informe amb les dades del sistema de gestió d'incidències JIRA en el moment de l'inici del contracte que servirà per al seguiment del contracte i els SLA definits. A títol informatiu i com a referència, aquest informe contindrà la següent informació
 - Departament Origen
 - Responsable
 - Categoria
 - Data i hora Recepció

- Data i hora Resolució
- Tipus de sol·licitud
- Àrea (localització)
- Prioritat
- Descripció de la incidència
- Temps de resolució

5.3. Condicions del proveïdor

5.3.1. Personal

El personal contractat per l'adjudicatari per a la prestació del servei objecte d'aquest plec tindrà dependència laboral únicament amb ell, sense que per cap motiu, aquest personal pugui passar a dependre de FGC.

L'adjudicatari s'obliga a donar d'alta a la Seguretat Social a tot el personal depenent del mateix, així com al compliment de la resta de les lleis relatives a seguretat i higiene en el treball.

És responsabilitat única i exclusiva de l'adjudicatari assegurar la capacitat i experiència professional del seu personal en el desenvolupament del servei, així com el coneixement dels riscos inherents a la singularitat del servei (equipaments ubicats en instal·lacions en alta muntanya i amb situacions climatològiques adverses). I en aquest sentit, n'és responsable, l'adjudicatari i el seu personal assignat, de qualsevol dany, material o personal, propi o a tercers, com a conseqüència dels seus actes o omissions en el desenvolupament del servei. FGC es reserva el dret d'indicar a l'adjudicatari la insatisfacció respecte el servei de personal concret demanant-ne la seva substitució sense alterar la qualitat del servei.

El personal de l'adjudicatari que realitzi les tasques haurà uniformat adequadament (proveït per l'adjudicatari) amb el distintiu de l'empresa adjudicatària i amb distintiu (xapa) d'identificació amb el nom de la persona.

5.3.2. Seguretat i Salut

És obligació del contractista el compliment de tota la normativa que faci referència a la prevenció de riscos laborals i a la seguretat i salut en la construcció. En concret:

- *Llei 31/1995, de 8 de novembre, B.O.E. de 10/11/95, de prevenció de riscos laborals.*
- *R.D. 1627/97, de 24 d'octubre, B.O.E. de 25/10/97, pel qual s'estableixen disposicions mínimes de seguretat i de salut en les obres de construcció.*

Tots els treballs que s'executin s'han de fer d'acord a l'Avaluació de Riscos que el contractista realitzarà prèviament a l'inici dels treballs i que serà validat pels tècnics competents que la direcció de projecte designi. Durant el transcurs de l'obra, s'haurà de posar en pràctica aquesta avaluació,

operativa i administrativament, i acatar les directrius que el coordinador en matèria de seguretat que es designi pogués realitzar.

5.4. Afectacions a les instal·lacions

Els treballs s'executaran dins els àmbits de les explotacions de FGC Turisme, amb funcionament a l'estiu i hivern, molt a prop de diversos espais naturals protegits (Parc Natural de Cadí-Moixeró pel cas de La Molina, Parc Natural de les Capçaleres del Ter i del Freser pel cas de Vall de Núria i Vallter, Parc Natural de l'Alt Pirineu pel cas de Port Ainé i Parc Nacional d'Aigüestortes i llac Sant Maurici pel cas d'Espot i Boí Taüll). Caldrà garantir la màxima protecció de l'entorn de la zona dels treballs per evitar malmetre'l i reduir les afectacions a la dinàmica de les activitats i instal·lacions de l'entorn.

Es tindran en compte els següents aspectes per part de l'adjudicatari:

- Compatibilitzar els treballs amb les condicions abans esmentades i no serà objecte de reclamació qualsevol impediment als treballs derivats per aquestes causes.
- Preveure i dur a terme totes les mesures de protecció i seguretat de totes les àrees de fora de la zona dels treballs que es poguessin veure malmeses per l'execució de les mateixos. L'adjudicatari assumirà els costos de reparació o reposició que es puguin derivar de l'execució dels treballs, així com de restitució de l'estat inicial del terreny (si aquest s'ha modificat provisionalment per necessitats de l'actuació).
- Minimitzar les possibles afectacions acústiques, de contaminació de l'aire (fums) i de fluids, així com de trànsit i del medi ambient que puguin afectar l'entorn de la zona dels treballs.
- Vetllar per la retirada de residus generats per l'execució de les actuacions que es tracti, aplicant un procés d'agregació, retirada i transport d'aquests residus pels seus propis mitjans.
- Minimitzar al màxim el impacte en tot l'entorn de l'àmbit dels treballs complint amb totes les directrius de la ISO 14001 i Q de qualitat de FGC, de la direcció dels treballs, el document adjunt de coordinació d'activitats empresarials (recull de normes de caràcter ambiental i de seguretat d'obligat compliment per a empreses de serveis i obres) per tal de no originar molèsties als clients de l'explotació i el funcionament diari de la mateixa.
- Vigilar, sota la seva responsabilitat i cost, l'àmbit del servei i el material emmagatzemat, descartant-se els materials deteriorats durant aquest emmagatzematge.
- Complir amb totes les mesures i requisits de FGC per minimitzar qualsevol impacte dels tancaments de la zona dels treballs (senyalització amb abalisament i tanques de protecció adequades, a efectes de seguretat de trànsit de persones i vehicles), la ubicació i condicions de les àrees d'apilament, els horaris de treball i tot el conjunt d'actuacions que puguin originar molèsties als clients que utilitzen les explotacions, que hauran de ser prèviament aprovades per FGC.

- Tenir màxima cura amb la imatge, ordre i neteja de la zona dels treballs en especial les èpoques de major activitat turística com són els caps de setmana i festius, minimitzant al màxim qualsevol afectació.

L'adjudicatari declara conèixer i es compromet a respectar i aplicar totes les prescripcions exposades en el servei i en aquest plec que no seran objectes de cap reclamació econòmica.

L'adjudicatari complirà la normativa legal existent, amb especial atenció a normativa de medi ambient de nivell local, essent l'únic responsable dels incompliments que es produeixin en matèria de medi ambient. L'adjudicatari certificarà el compliment de les condicions pel manteniment i millora dels valors mediambientals que es puguin veure afectats per l'execució del contracte, per exemple el reciclatge dels materials sobrants, envasos i embalatges.

Els treballs efectuats per l'adjudicatari, modificant allò prescrit en els documents de l'oferta aprovada sense la deguda autorització, a més a més de no generar cap abonament al contractista, hauran de ser retirats o desmuntats al seu càrrec. L'adjudicatari serà responsable dels danys i perjudicis que per aquesta causa puguin derivar-se. També aniran a càrrec l'adjudicatari l'execució dels treballs que FGC rebutgi com a defectuosos.

L'adjudicatari haurà de fer-se càrrec de qualsevol dany, material o personal, a tercers, inclòs FGC, pels seus actes o omissions en el desenvolupament dels treballs objecte d'la present licitació.

5.5. Confidencialitat

L'empresa adjudicatària mantindrà en tot moment el secret professional, tal i com estableix la llei orgànica 3/2018 del 5 de desembre sobre Protecció de Dades Personals i garantia de drets digitals, com a conseqüència de la prestació dels serveis objecte del present plec, el qual té caràcter de confidencialitat.

Per tal d'evitar qualsevol violació de les clàusules establertes en l'esmentada llei per part del personal de l'empresa adjudicatària, el que recauria sota la seva responsabilitat, s'obliga a aplicar sobre el personal vinculat al projecte les mesures que siguin necessàries per a garantir el compliment dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer.

Un cop finalitzat el contracte, l'adjudicatària es compromet a destruir o retornar la totalitat de la informació facilitada per l'administració, així com qualsevol altre producte resultant de l'execució del present contracte.

En el cas que l'adjudicatària, com a conseqüència de l'execució del present contracte, tingui accés a dades de caràcter personal de FGC, ostentarà la posició de responsable/encarregat de tractament envers aquestes dades de conformitat amb l'article 5 de la llei orgànica 3/2018, en el qual s'especifica que els contractes que impliquin el tractament de dades de caràcter personal hauran de respectar en la seva integritat el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del

Consell del 27 d'Abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals (RGPD) i la normativa complementària.

En conseqüència, l'adjudicatària es compromet a utilitzar les dades única i exclusivament amb les finalitats i obligacions establertes en aquest contracte, a tractar les dades d'acord amb les instruccions de FGC, i a no aplicar-les ni utilitzar-les amb una finalitat diferent a la d'aquest contracte, ni comunicar-les ni cedir-les, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte.

L'adjudicatària vetllarà per tal que les persones que tinguin accés a dades de caràcter personal siguin les estrictament imprescindibles per a la correcta execució de les tasques derivades del contracte. Totes aquestes persones hauran de ser advertides de la naturalesa confidencial i reservada de les dades i del deure de secret al que estan sotmeses, essent l'adjudicatària el responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal i de les conseqüències d'una eventual violació de les mateixes.

L'adjudicatària haurà de comunicar a FGC quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran. Amb el permís exprés de FGC i actuant en nom i representació d'aquest, l'adjudicatària formalitzarà els corresponents contractes amb les empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa en matèria de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats del tractament. Aquests contractes s'afegiran com annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació.

Davant qualsevol incompliment d'aquesta clàusula, l'adjudicatària serà considerada responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comés i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte. FGC repercutirà a l'adjudicatària tots els costos corresponents a sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directament o indirecta per un tractament deficient o negligent de les dades de caràcter personal per part de l'adjudicatària.

5.5.1. Publicacions

Pel que fa a les publicacions:

- L'empresa adjudicatària no podrà publicar notícies, dibuixos, ni fotografies del servei, ni organitzar cursets, visites, o donar conferències, sense prèvia autorització escrita de FGC.
- FGC es reserva el dret de prendre, editar, projectar i, en qualsevol forma, explotar, directament o mitjançant acord amb tercers, tants reportatges fotogràfics i cinematogràfics com estimi oportú dels serveis executats.

5.6. Liquidació del servei

La liquidació del servei es realitzarà segons preus d'adjudicació de contracte. Qualsevol preu estarà plenament justificat (amb referència ITEC, preus de catàleg de fabricant o preus d'adjudicació), i no s'admetrà cap altre diferent als esmentats.

FGC no assumeix cap compromís de despesa mínima en les actuacions de millora anuals, en tot cas es podrà realitzar el servei sempre i quan no es superi l'import detallat a cada efecte prèvia autorització i validació per part de l'àrea administrativa i tècnica de FGC.

L'adjudicatari presentarà periòdicament una certificació acompanyada d'una relació de les actuacions realitzades el període anterior, tal com definit en el punt 5.2.5 *Lliurables*, amb la valoració econòmica corresponent.

Els tècnics d'FGC procediran a comprovar si la documentació presentada per part de l'adjudicatari es correspon amb les feines realitzades i es verificaran les valoracions de les certificacions i es trametrà a l'oficina tècnica administrativa per tal de que s'acabin de realitzar les comprovacions per procedir a la validació o esmena del contingut certificat.

5.7. Transició del servei

L'adjudicatari, un mes abans de finalitzar el contracte (si no s'ha fet durant la seva execució), facilitarà als serveis tècnics de l'explotació tota la informació referent a aquest contracte (documentació en format digital i/o paper) que sigui necessària perquè, en el cas que el següent contracte es faci l'adjudicació a un contractista diferent, aquest pugui continuar la prestació del servei amb garanties:

- ✓ Històric d'actuacions realitzades (incidències, manteniment preventiu, accions dins garantia, formacions, ...).
- ✓ Altra documentació i/o informació generada al llarg de la vigència del contracte i que es consideri d'interès.

Un cop finalitzat el contracte objecte del present plec, s'estableix un període de transició d'un mes, durant el qual el contractista estarà a disposició dels serveis tècnics de l'explotació corresponent i del nou adjudicatari per resoldre els dubtes que puguin sorgir en la prestació del servei.

6. ANNEX 1. POLÍTICA D'FGC TURISME