FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

FGC TURISME

Expedient contractació:
CONTR/2023/065

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEI DE LLICENCIAMENT, TRACTAMENT DE VIDEO I HOSTING DELS SERVEIS DE VIDEO DEL SISTEMA SKILINE A L'ESTACIÓ D'ESQUÍ DE LA MOLINA.

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL PLEC 3
2. Abast del servei 3
3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS 3
4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR 4
4.1 Introducció 4
4.2 Descripció dels serveis 4
5. CONDICIONS DEL SERVEI 5
5.1 Organització i seguiment del servei 5
5.2 Consideracions generals 5
5.3 Qualitat del servei i treballs realitzats 5
5.4 Seguretat i Protecció de Dades 5
5.5 Liquidació econòmica prestació servei 6
5.6 Durada del contracte 6
ANNEX 1 - LLISTAT D'ACTUACIONS I RECANVIS AMB PREU MÀXIM 7
ANNEX 2 - POLÍTICA D'FGC TURISME 8

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, té com a objectiu definir l'abast del servei de llicenciament, tractament de vídeo i hosting del vídeo del sistema Skiline a l'estació d'esquí de La Molina.

En tot el què no s'especifica al present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, el contractista haurà d'acomplir allò especificat en el Plec de Prescripcions Tècniques Generals de FGC, així com en les normatives d'obligat compliment, en especial aquelles relatives a la Prevenció de Riscos Laborals i Reial decret 1627/1997.

2. ABAST DEL SERVEI

L'any 2019 es va dur a terme la instal·lació d'un sistema de gammificació a l'estació de la Molina per part d'una entitat comercial externa. Aquesta solució consisteix en un circuit marcat d'eslàlom que disposa d'un control d'accés a l'entrada per identificar el client, i posteriorment detecta el temps d'inici i temps de final per tal de mostrar el temps emprat per l'usuari per baixar per el circuit eslàlom. Al mateix temps el sistema disposa d'un conjunt de 3 càmeres que generen un vídeo que segueix l'usuari al llarg del circuit. Aquest vídeo i el ranking del temps emprat per baixar es poden consultar posteriorment a la web de l'estació

Un cop realitzada la instal·lació es va subscriure amb el proveïdor, Alturos Destinations, els serveis de llicenciament, tractament de vídeo i hosting dels serveis de vídeo del sistema esmentat, al llarg dels últims anys.

Aquest sistema doncs, requereix d'un servei de manteniment i suport tècnic que permeti garantir la seva operativitat durant la temporada, tant a nivell de funcionament a pista com a nivell de recuperació de vídeos a la web de l'estació.

A més a més, cal llicenciar l'API que permet connectar el web de FGC i l'aplicació del proveïdor ALTUROS DESTINATIONS.

Per tant, l'abast del present plec ha d'incloure els serveis de:

- Manteniment i subscripció dels serveis de vídeo Skiline
- Llicència API per a connexió entre sistemes
- Suport per a possibles reparacions d'equipament

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

S'inclou a l'abast del contracte únicament l'estació de La Molina.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

4.1 Introducció

L'objectiu principal del servei és disposar d'un servei de suport tècnic i subscripció anual que permeti garantir el funcionament del sistema al llarg de la temporada.

4.2 Descripció dels serveis

S'estableix la necessitat dels següents serveis dins del manteniment:

- Servei de Manteniment i Subscripció de serveis de vídeo. Aquest servei ha d'incloure:
  - Llicencia del software emprat pel sistema, que correspon al sistema skimovie de Alturos Destinations SAS.
  - Servei de consulta telefònica (Hotline)
  - Monitoratge i actuació en cas d'incidència
  - Suport per a l'activació del servei a l'inici de la temporada
  - Suport per a la desactivació del servei al finalitzar la temporada
  - Reserva d'espai als servidors cloud per emmagatzemament dels vídeos generats pel sistema durant tota la temporada
  - Evolució del software
- Llicenciament necessari per al correcte funcionament de l'aplicatiu
- Llicenciament de l'API que permet la connexió de la web i l'aplicació de clients al sistema per a la consulta del sistema per part del client.
- Servei de reparació i adquisició de recanvis

El servei de suport serà en modalitat on-line i estarà habilitat en els següents trams horaris:

- Per a la temporada d'hivern, entre 8h i 17h
- Per a la temporada d'estiu, entre 9h i 16:30h

En quant el nivell de servei de suport, aquest estarà format per dos conceptes: el temps de resposta i el temps de resolució. Els temps indicats, que es valoraran en hores acumulades, seran els necessaris per resoldre una incidència. No es contemplen als dos conceptes els intervals de temps en els quals la solució de la incidència està inactiva per causes alienes a l'adjudicatari (per exemple, problemes de connectivitat o de falta d'informació).

- Es defineix el temps de resposta com l'interval temporal màxim entre que l'adjudicatari rebi el tiquet i la resposta al client amb la següent informació:
  - Diagnosi inicial de la incidència.
  - Temps estimat de resolució.
  - Responsable de resolució.
- Es defineix el temps de resolució com el màxim temps necessari entre la recepció del tiquet i la resolució del mateix.

Atenent a les necessitats de La Molina, s'estableix un temps de resposta de 24 hores i temps màxim de resolució de 72 hores.
El contracte disposarà d'una bossa amb un pressupost màxim que s'utilitzarà per contractar les diverses actuacions de reparació i adquisició de recanvis dels diferents elements.

A l'**Annex I. LLISTAT D'ACTUACIONS I RECANVIS AMB PREUS MÀXIMS**, es pot consultar un llistat de les actuacions i recanvis mínims a considerar, amb els respectius preus màxims.

L'empresa licitadora haurà d'incloure qualsevol actuació de reparació o recanvi no llistat en aquesta proposta que es pugui considerar necessària dins l'àmbit del present contracte.

Els preus unitaris de cadascun dels conceptes seran establerts pel licitador i recollits a una taula annexa, on l'empresa licitadora haurà d'oferir un preu i un termini de reparació per cada actuació.

5. CONDICIONS DEL SERVEI

5.1 Organització i seguiment del servei

L'adjudicatari nomenarà un responsable que serà qui coordinarà amb el responsable corresponent de FGC els protocols de treball i el seguiment del servei, a la vegada que es responsabilitzarà que les tasques que s'efectuïn tinguin l'estàndard de qualitat pactat amb FGC. La persona designada haurà de tenir disponibilitat per mantenir reunions periòdiques i contactes freqüents amb l'àrea d'FGC gestora d'aquest contracte de serveis, a fi de fer-ne el seguiment de la gestió global.

5.2 Consideracions generals

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 d'FGC Turisme (veure Annex 2 – POLÍTICA D'FGC TURISME).
Per poder assumir aquests plantejaments l'adjudicatari haurà de disposar de tots aquells recursos tècnics i humans suficientment qualificats i comptar amb els mitjans de formació suficients.

5.3 Qualitat del servei i treballs realitzats

Li correspon a l'adjudicatari establir les mesures que consideri adients per lliurar les tasques del contracte amb els nivells mínims de qualitat que li són exigits.

5.4 Seguretat i Protecció de Dades

FGC es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la legislació de protecció de dades de caràcter personal i dels Reglaments que la desenvolupa, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.
Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

5.5 Liquidació econòmica prestació servei

FGC recepcionarà la prestació del servei anualment, una vegada efectuat el servei i havent presentat els albarans de servei prestats als responsables de FGC i que aquests en validin el contingut.

5.6 Durada del contracte

La durada del contracte serà l'establerta al plec de condicions administratives particulars.

Amb caràcter general, si qualsevol de les parts, FGC o l'adjudicatari, incompleix alguna de les obligacions assumides al present plec, l'altre part podrà rescindir-lo unilateralment previ avís de 15 dies a la part incomplidora. En particular, seran causa de resolució del present acord les següents:

- Incompliment dels nivells de servei estipulats al present plec.
- La falta de pagament a l'adjudicatari per part de FGC.
- La revelació a tercers, per part de qualsevol de les parts, de la informació confidencial.

També serà motiu de rescissió qualsevol canvi en la situació d'alguna de les parts que pugui tenir incidència negativa en el desenvolupament del present contracte: Insolvència, fallida, declaració de suspensió de pagaments, canvi accionarial i/o dissolució d'alguna de les parts per qualsevol causa així com l'absorció per algun tercer.

Tanmateix, en el moment de finalització del contracte quedaran també cessades totes les obligacions i drets assumits al plec, amb excepció d'aquells que entrin en vigor un cop finalitzat. Així, FGC deixarà d'utilitzar el programari i els serveis descrits al present plec.

ANNEX 1 - LLISTAT D'ACTUACIONS I RECANVIS AMB PREU MÀXIM

CONCEPTE	PREU (IVA EXCLÒS)
Placa de control del moviment de la càmera	1.558,75 €
Preu hora tècnic de reparacions	146,20 €
Coixí per a columna d'arribada 2ª Generació Actiu. Inclou elements de muntatge i impressió de marca/sponsor	2.365,00 €
Coixí per a columna d'arribada 2ª Generació Passiu. Inclou elements de muntatge i impressió de marca/sponsor	2.365,00 €
Càmera per a Skimovie. Kit ENEO -WISENET	1.908,13 €
Disparador a meta. Inclou .- Barrera lluminosa PR1a configurada .- Fil de comunicacions per Barrera lluminosa (5m) .- Reflector PR1a-Ref	646,08 €
Lona protectora per a màstil ACTIU.	924,50 €
Lona protectora per a màstil PASSIU.	602,00 €
Lona protectora per a capçal de càmera.	215,00 €

ANNEX 2 - POLÍTICA D'FGC TURISME