



**SERVEI DE LLICENCIAMENT I MANTENIMENT DEL
SISTEMA DE CARTELLERA DIGITAL INSTAL·LAT A LES
ESTACIONS D'ESQUÍ I MUNTANYA D'FGC TURISM**

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	3
1.1. Antecedents.....	3
1.2. Objecte del plec	3
2. ABAST DEL SERVEI	4
3. ÀMBIT D'ACTUACIÓ.....	4
4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR.....	5
4.1. Introducció	5
4.2. Descripció dels Serveis.....	5
5. CONDICIONS DEL SERVEI	7
5.1. Organització i seguiment del servei.....	7
5.2. Consideracions generals	7
5.3. Qualitat del Servei i treballs realitzats	7
5.4. Seguretat i Protecció de Dades.....	7
5.5. Liquidació econòmica prestació servei	8
5.6. Durada del Contracte	8
ANNEX I. POLÍTICA D'FGC TURISME	9

1. INTRODUCCIÓ

1.1. Antecedents

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) està immersa en un procés de digitalització i transformació tecnològica que involucra els diferents sistemes que componen tot el core del negoci per tal de millorar tant l'experiència dels usuaris (acompanyant-los al llarg de tot el camí que recorren des que consulten i adquireixen els productes fins que els gaudeixen) com millorar les eines i la gestió de la informació que generen totes aquestes transaccions per tal de poder millorar la qualitat del servei que ofereixen als seus clients.

Dins el procés de digitalització, en els darrers anys s'ha implantat un sistema de gestió de cartells digitals amb el qual s'aconsegueix donar informació rellevant als usuaris que accedeixen a diferents estacions d'esquí i muntanya d'FGC, com ara l'estat de les pistes, accessos o previsió meteorològica. Entre elles, hi ha les estacions de La Molina, Espot, Portainé i Vallter.

Els contractes de referència amb els que s'ha procedit al subministrament, instal·lació i posterior manteniment dels cartells són els contractes CONTR/2019/294 per als cartells de l'entorn d'Espot, CONTR/2019/679 per als cartells de l'entorn de La Molina, i CONTR/2020/592 pels cartells de l'entorn de Vallter.

La finalització del període de llicenciament i manteniment de la majoria dels cartells indicats, obliga a FGC a renovar els contractes de llicenciament, suport i manteniment que han estat vigents fins l'actualitat.

1.2. Objecte del plec

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques correspon a definir l'abast del servei de llicenciament i manteniment anual del software de gestió de continguts dels diferents cartells instal·lats a les estacions de La Molina, Espot, Portainé i Vallter.

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

Les estacions d'esquí de La Molina, Espot, Portainé i Vallter, tenen implantat un sistema de gestió de cartells digitals des de l'any 2020. Aquesta solució va contemplar la instal·lació tant dels propis cartells com del sistema centralitzat que permet gestionar els continguts que es mostren als diferents punts de les estacions (Gestor de continguts).

En tots els casos, el sistema de gestió de continguts dels cartells és del fabricant **ADMIRA** i el hardware de reproducció local està basat en mini-PC instal·lat en el propi cartell.

Aquest sistema requereix d'un servei de llicenciament anual per tal de poder-ne fer ús i addicionalment requereix d'un servei de manteniment i suport tècnic que garanteixi la seva operativitat durant la temporada.

3. ÀMBIT D'ACTUACIÓ

Els àmbits d'actuació del projecte són totes les estacions d'esquí i muntanya d'FGC Turisme que tenen algun cartell instal·lat i gestionat amb el sistema esmentat anteriorment. Concretament, son:

Àmbit d'actuació de La Molina:

- La Molina
 - 3 cartells senzills per a exterior de dimensions 1.600 x 1.000mm
 - 4 monitors de 65" per a interior

Àmbit d'actuació d'Espot i Portainé:

- Espot i Portainé
 - 1 cartell doble per a exterior a l'entorn d'ESPOT de dimensions 1.600 x 1.000mm
 - 1 cartell doble per a exterior a l'entorn de Rialp (PORTAINÉ) de dimensions 1.600 x 1.000mm

Àmbit d'actuació de Vallter:

- Vallter
 - 2 cartells senzills a l'exterior de l'entorn de VALTER de dimensions 1.000 x 1.600mm
 - 1 monitor de 55" per a interior

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

4.1. Introducció

L'objectiu principal del servei és disposar del llicenciament anual que permeti usar el sistema ja implantat així com el de disposar d'un servei de suport anual que garanteixi el funcionament del sistema al llarg de la temporada.

4.2. Descripció dels Serveis

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

- Llicenciament d'ús del software de gestió de continguts dels cartells, a raó de 1 unitat per cartell
- Servei de Manteniment preventiu del software de gestió de continguts així com del software instal·lat en els equips tipus mini-PC de l'interior dels cartells. S'estableix un mínim de 1 visita anual per a cadascun dels cartells.
- Servei de Manteniment Correctiu per a resolució d'incidències relacionades amb el software de gestió centralitzat o en el propi cartell. A títol informatiu, actualment hi ha una mitjana de 2 incidències per cartell cada mes.
- Servei de Manteniment Evolutiu del software de gestió de continguts que ha d'incloure les actualitzacions natives del sistema que faci el fabricant del software en el seu producte
- Servei de suport tècnic i assistència per a la resolució d'incidències durant la temporada. Aquest servei estarà format per:
 - Servei d'assistència telefònica
 - Seguiment i resolució d'incidències de forma telemàtica
 - Resolució de consultes sobre l'ús de les eines
 - Creació de nous continguts fins a un màxim de 5 dissenys per any i per àmbit d'actuació
- Actualment existeixen 40 continguts generats que, en cas de resultar adjudicatari, caldrà adaptar. Aquests continguts són pàgines html que incorporen informació diversa, ja sigui del sistema de Dades Obertes d'FGC com de diverses càmeres IP instal·lades en les diferents estacions o d'estacions meteorològiques pròpies. En l'àmbit de la present licitació, serà necessari contemplar, com a mínim, l'adaptació d'almenys 2 continguts per cada cartell, és a dir, 28 unitats en total.

-
- A nivell de suport tècnic s'estableix un servei 24x7 per donar suport als tècnics o usuaris del software.

Aquest nivell de servei 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 rebí 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. Aquest estarà condicionat a la disponibilitat dels sistemes que disposa FGC.

Atenent a les necessitats de les estacions implicades, s'estableix un temps màxim de resposta davant incidències de 4 hores amb un temps màxim de resolució de 72 hores.

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.

FGC vol que el seguiment de l'activitat sigui constant i continu. Els interlocutors del contracte han de parlar i gestionar el dia a dia per solucionar les casuístiques que es puguin anar presentant. Periòdicament l'adjudicatari i responsables de FGC realitzaran reunions de seguiment d'activitat, i se'n aixecaran actes de servei que s'incorporaran en el seguiment del contracte.

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 de Turisme i Muntanya de FGC (veure Annex 1 – POLÍTICA DE TURISME I MUNTANYA).

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, de la Llei 11/2007 d'Accés dels Ciutadans als Serveis Públics, 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 3/2010 de 8 de gener pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica.

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

El termini d'execució del contracte s'estableix en 2 anys a comptar des de la seva formalització

ANNEX I. POLÍTICA D'FGC TURISME