



FGC

Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

FGC TURISME

Expedient contractació:
CONTR/2023/639 (FGC)
CONTR/2023/640 (Vallter)
CONTR/2023/639 (AMSA)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEI DE MANTENIMENT I DESENVOLUPAMENT D'EVOLUTIUS DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓ DE CONTINGUTS WEB "VENTO" PER A LES EXPLOTACIONS TURÍSTIQUES DE MUNTANYA D'FGC TURISME

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL PLEC	3
2. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	3
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR	4
3.1 Introducció i Antecedents	4
3.2 Objectius	4
3.3 Abast del servei	5
3.4 Allotjament de la plataforma, els llocs web i seguretat	6
3.5 Garantia, servei de suport tècnic i manteniment	8
3.6 Documentació a entregar	10
4. CONDICIONS DEL SERVEI	10
4.1 Organització dels treballs	10
4.1.1 Planificació del servei	10
4.1.2 Coordinació i seguiment del contracte	10
4.2 Qualificació del personal	11
4.2.1 Formació	11
4.2.2 Experiència	11
4.3 Materials i equipaments necessaris	12
4.4 Consideracions generals	12
4.5 Qualitat del servei i treballs realitzats	12
4.6 Seguretat i Protecció de Dades	12
4.6.1 Clàusula de propietat intel·lectual	13
4.6.2 Confidencialitat	13
4.6.3 LOPD	14
4.7 Liquidació econòmica prestació servei	16
4.8 TRANSICIÓ DEL SERVEI	16
5. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR	17
ANNEX 1 - POLÍTICA D'FGC TURISME	18

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, té com a objectiu definir les operacions necessàries que s'han de complir per a l'execució del servei de manteniment i desenvolupament "Vento" per a la gestió de continguts web per a les explotacions turístiques d'FGC Turisme.

L'objectiu principal d'aquesta licitació és disposar per a les explotacions turístiques d'FGC Turisme d'un proveïdor especialitzat que dugui a terme tasques de manteniment preventiu i correctiu de la plataforma de gestió de continguts així com la programació de petits evolutius de plataforma que serveixin per aconseguir les necessitats de presentació de la informació de servei per a la consulta dels potencials clients i visitants de les explotacions turístiques a través del lloc web propi.

D'igual manera, es contempla la possibilitat de que el proveïdor pugui col·laborar amb altres empreses contractades per FGC per a la integració d'informació provinent d'altres aplicatius i programari.

En tot el que 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. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

S'inclouen a l'abast del contracte totes les explotacions turístiques del grup d'FGC Turisme, no obstant, la major part de les feines encarregades a l'adjudicatari del servei seran realitzades per a l'actualització dels llocs web que actualment ja usen la plataforma de gestió de continguts Vento amb la que s'editen textos i altre contingut multimèdia i s'hi incorporen noves funcionalitats:

- La Molina
- Vall de Núria
- Vallter
- Espot
- Port Ainé
- Boí Taüll

- FGC Turisme
- Cremallera i Funiculars de Montserrat

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

3.1 Introducció i Antecedents

Des de l'any 2014, la major part dels llocs web d'FGC Turisme utilitzen la plataforma de gestió de continguts Vento, desenvolupada i propietària de l'empresa de desenvolupament web eMascaró, per a l'edició i actualització dels continguts informatius i multimèdia dels llocs web.

Al tractar-se aquesta plataforma d'una eina de gestió propietària de l'empresa eMascaró, aquesta empresa és la única que pot prestar el servei de manteniment i desenvolupament d'evolutius per als llocs web que l'usen. Això ha provocat la dependència tecnològica d'FGC Turisme de l'empresa eMascaró en tant que proveïdora del manteniment d'aquests llocs web.

Actualment, a FGC Turisme estem en procés de licitació d'un nou projecte web per a les estacions de muntanya que hauria de tenir en producció una primera versió cap a la tardor de 2024 i un producte final la tardor del 2025. Amb tot, durant aquest període de 2 anys, caldrà mantenir la plataforma actual de gestió de continguts i seguir realitzant petits evolutius per a atendre les necessitats que tenen les explotacions que l'utilitzen per a mostrar la informació de servei i atraure els potencials clients i visitants de les estacions.

Amb l'objectiu de mantenir la cobertura d'aquest servei de manteniment de la plataforma actual durant el temps en que es resol la nova contractació i se'n fa el desenvolupament dels nous llocs web i la plataforma que substituirà l'actual, es planteja aquesta licitació.

3.2 Objectius

L'objectiu principal per aquest contracte és l'esmentat al punt 1 d'aquest PCTP, així com, a nivell administratiu i de contractació, gestionar una contractació de serveis formalment òptima atès la natura i la temporalitat de la necessitat de prestació de serveis per part del proveïdor.

Els objectius particulars per aquest contracte seran:

- Adaptar la plataforma de gestió de continguts allà on sigui necessari per garantir la correcta representació de la informació de servei de les explotacions turístiques d'FGC que la utilitzen
- Garantir l'actualització tecnològica de la plataforma de gestió de continguts
- Garantir la seguretat de la plataforma de gestió de continguts enfront eventuais atacs informàtics
- Mantenir la compatibilitat dels llocs web actuals amb els principals dispositius i navegadors d'internet
- Permetre la integració de fonts d'informació externa així com de programari extern sempre i quan aquests compleixin els objectius de seguretat i actualització tecnològica corresponents.
- Dotar per part de l'empresa proveïdora d'un servei de suport tècnic i atenció a FGC operatiu, autosuficient i competent per a dur a terme totes les tasques relacionades amb el manteniment predictiu i correctiu de la plataforma.

3.3 Abast del servei

En essència, l'abast del servei objecte d'aquesta licitació és el que s'esmenta en el punt 1 del present PCTP. Tanmateix, a continuació es detallen les principals tasques actualment ja identificades que caldrà que l'adjudicatari assumeixi com a part del contracte:

- a) Manteniment correctiu de la plataforma de gestió de continguts i dels llocs web
 - a. Resolució d'incidències sobre la plataforma en l'estat actual
 - b. Optimització i actualització de funcionalitats ja desenvolupades a la plataforma de gestió de continguts
 - c. Millores tècniques per a l'adequació i actualització de la plataforma de gestió de continguts
 - d. Millores i evolutius per a garantir la seguretat de la plataforma i els llocs web davant d'eventuals atacs informàtics
- b) Manteniment preventiu de la plataforma de gestió de continguts i dels llocs web
 - a. Desenvolupament de millores en el *backend i frontend* de la plataforma de gestió de continguts
 - b. Actualització del *core* de la plataforma de gestió de continguts a les darreres versions del llenguatge de programació i sistemes operatius.

- c. Revisió i actualització de la plataforma de gestió i el *front end* per a garantir la compatibilitat dels llocs web amb els principals navegadors d'internet i dispositius de navegació.
- c) Tasques de disseny, maquetació web i optimització dels llocs per a cercadors
 - a. Adaptació del disseny actual de pàgines web a la identitat corporativa d'FGC i les seves marques negoci
 - b. Millores en disseny i maquetació per optimitzar els llocs web a nivell d'experiència i interfície d'usuari
 - c. Optimització de la programació web, de metadades i d'indexació per a la millora del posicionament en cercadors dels llocs web.
- d) Programació i desenvolupament d'evolutius de plataforma
 - a. Programació i desenvolupament de noves funcionalitats o ampliació de l'abast de funcionalitats ja existents.
 - b. Desenvolupament d'integracions amb fonts d'informació i programari de tercers
- e) Consultoria Tècnica i altres tasques
 - a. Plantejament de projectes individuals conjuntament amb l'equip de FGC Negoci i homòlegs de les explotacions turístiques.
 - b. Realització de reunions de consultoria, definició de producte, benchmarking, assessorament tècnic, etc.
 - c. Realització d'auditories de seguretat de la plataforma
 - d. Gestió de subcontractació de llicenciaments de programari de tercers necessaris per a garantir la cobertura de funcionalitat del lloc web
 - e. Col·laboració amb empreses terceres contractades per FGC per a la realització de tasques que impliquin o afectin de forma directa o indirecta els llocs web i altres suports d'informació digitals.
 - f. Actualització de la documentació – manual de gestió de projecte amb la incorporació de noves funcionalitats desenvolupades

3.4 Allotjament de la plataforma, els llocs web i seguretat

L'empresa adjudicatària del present contracte haurà de comptar amb que es mantindrà el sistema actual d'allotjament per a la plataforma de gestió de continguts així com pels llocs web publicats.

En termes de **ciberseguretat**, els desenvolupaments hauran de complir un seguit de requisits que s'enumeren tot seguit:

- El sistema ha de fer servir exclusivament https i SSL (certificat del site vàlid) per accedir-hi.
- El sistema ha de segregar a nivell de rols d'usuaris i permisos, per protegir accés a la informació.
- El sistema ha de tenir una política de contrasenyes robusta, amb un mínim de dificultat (a concretar amb FGC) i exigir el canvi periòdic d'aquesta. El sistema ha d'oferir 2FA per a protegir l'accés.
- El sistema ha d'estar protegit per un Firewall d'aplicació que permeti la protecció d'aplicatiu.
- El sistema ha de comptar amb una passarel·la de pagament segura (CVV i 3DSecure) i certificada. Ha de permetre la detecció de compra fraudulenta i actuar davant aquest fet.
- El sistema ha de tenir protecció anti DDoS i DoS.
- Ha d'haver una política de còpia de seguretat de tota la informació que garanteixi la seguretat de la informació i la fàcil recuperació.
- Tots els components del sistema han d'estar a les últimes versions de SW, actualitzant-se periòdicament (es recomanat entorns de PRE i PRO).
- El sistema ha de permetre el bloqueig selectiu d'IP's, països, etc. que suposin un risc o no siguin necessaris per al comerç.
- Les interaccions entre els diferents components dels sistemes de comerç electrònic, B2B, etc. han de seguir la premissa de mínim privilegi (els serveis i aplicacions han d'ésser arrencats amb usuaris amb privilegi mínim).
- Tota informació que l'usuari pugui pujar al sistema (informació d'entrada) ha de ser filtrada i validada prèviament (tant al navegador del client com en els servidors que ofereixen el servei).
- Tota informació que sigui d'entrada mitjançant un formulari cal que estigui protegida per sistemes *captcha*.
- Tot document que es puja al sistema ha d'ésser analitzat amb alguna solució d'antivirus o *sandbox*.
- El sistema ha de ser *compliant* amb la normativa de protecció de dades vigent (RGPD).

Adicionalment, l'adjudicatari també haurà d'assegurar:

- Connectivitat
 - Disponibilitat de connexió i una velocitat d'accés òptima pels usuaris
 - Informació estadística i dades de la connexió
 - Subministrament, instal·lació i gestió del programari necessari pel desenvolupament de l'entorn
- Rendiment i disponibilitat

- El nou lloc web Pirineu365.cat ha de tenir un rendiment que permeti un ús massiu del portal i de totes les seves funcionalitats.
- El nou lloc web Pirineu365.cat ha de romandre accessible 24/7/365 de forma ininterrompuda i, a tal efecte, l'empresa adjudicatària haurà de proveir un servei de gestió d'incidències, garantia i suport d'alta disponibilitat segons previst al capítol **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**
- Seguretat:
 - Certificat de navegació segura SSL
 - Protecció de servidor amb *login* d'usuari i contrasenya
 - Processos de *backup* de sistema amb periodicitat diària
 - Encriptació de base de dades
 - Protecció d'atacs extern d'injecció SQL

L'abast del present contracte inclou l'execució d'auditories de seguretat periòdiques de tercers (a fixar amb FGC) durant la durada del contracte.

Tota interacció amb sistemes d'informació de FGC que es faci, obligarà al sistema en qüestió (comerç electrònic, b2b, etc.) a implementar el mateix nivell de seguretat que es sistema de FGC tingui definit (ex. ERP, nivell ENS alt).

3.5 Garantia, servei de suport tècnic i manteniment

L'adjudicatari garantirà durant la vigència de durada del present contracte a partir de l'entrega i/o posada en producció de cada projecte o tasca individual encarregada i aprovada per FGC, l'operació i el correcte funcionament d'aquestes.

Durant el període de garantia, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar els canvis necessaris per a solucionar les deficiències detectades imputables al no acompliment del que s'estableix en aquest plec de condicions i a petició d'FGC.

Aquesta garantia inclourà l'esmena d'errors o fallades ocultes que es posin de manifest en el funcionament del nou sistema, o que es descobreixin mitjançant proves o qualsevol altres mitjà, així com la finalització de la documentació incompleta i esmena de la qual contingui deficiències.

El servei de manteniment objecte d'aquest contracte s'iniciarà a partir de la formalització del mateix i s'estendrà fins al seu límit de vigència (previst 31 de desembre de 2025). Aquest servei de manteniment inclourà totes les tasques de l'abast definit en el punt 3.3 del present PCTP.

Per això, s'inclou en aquest lot les tasques de manteniment dels serveis i entorns desenvolupats sota un enfocament de servei subjecte a uns determinats paràmetres de qualitat que s'establiran en un Acord de Nivell de Servei (ANS).

El manteniment preventiu serà planificat pel mateix licitador i serà necessari informar a l'equip tècnic d'FGC de les seves implicacions per tal d'acordar l'execució de les actuacions.

Quant al manteniment correctiu, pel que fa a la resolució d'incidències que afectin el funcionament dels llocs web o de la pròpia plataforma de gestió de continguts, aquestes seran ateses segons els següents criteris de resolució:

- Incidència de tipus Greu

Son incidències que generen interrupcions o disfuncions en els serveis i / o processos que donen lloc a una completa inoperativitat de llocs web o plataforma de gestió de continguts

- Temps de resposta: 30'
- Temps Inici de l'actuació correctiva màxim: 6h
- Termini de Resolució requerit màxim: 24h

- Incidència de tipus No Greu

Son incidències que no afecten l'operativa ni el funcionament de llocs web o plataforma de gestió de continguts

- Temps de resposta: 24h
- Temps Inici de l'actuació correctiva màxim: NBD (Next Business Day)
- Termini de Resolució requerit màxim: 72h

La comunicació d'aquestes incidències així com la resolució de dubtes o consultes diverses que pugui tenir l'equip d'FGC, serà atesa per un servei tipus *Help-Desk* inclòs en el present lot. Aquest servei estarà disponible al llarg de tot l'any i durant les jornades laborables en horari normal (9h a 18h). Fora de l'horari laboral normal caldrà que l'adjudicatari mantingui un retén de guàrdia per a l'atenció i resolució d'incidències de tipus greu que puguin afectar al sistema qualsevol dia de l'any i amb un horari ampliat de les 8h a les 20h.

Per a la gestió i seguiment del manteniment, caldrà que l'empresa licitadora elabori documentació específica sobre el seu procediment de gestió de contingències que contempli les mesures a adoptar per solucionar el funcionament incorrecte de l'entorn.

3.6 Documentació a entregar

Serà exigible a l'empresa adjudicatària l'entrega de tota documentació relacionada amb les tasques desenvolupades en el marc de l'objecte d'aquest contracte. Poden ser requerits documents que detallin les funcionalitats desenvolupades, actualització dels manuals de gestió de la plataforma de gestió de continguts, informació sobre complements de tercers instal·lats en el projecte, entre d'altres.

4. CONDICIONS DEL SERVEI

4.1 Organització dels treballs

4.1.1 Planificació del servei

Els detalls sobre la planificació es concretaran a l'inici de cada projecte o tasca individual encomanats per FGC al proveïdor o bé per part del propi proveïdor quan es tracti de tasques de manteniment preventiu. Pel que fa a la programació de les tasques, el proveïdor acordarà amb FGC, després del *briefing* de cada encàrrec individual, el temps estimat de resolució i una data màxima de posada en producció d'aquest.

Pel que fa a la resolució d'incidències, serà l'acord de nivell de servei pactat entre proveïdor i FGC el que determinarà la forma de procedir i els temps previstos per a la resolució de les incidències segons el que es defineix el punt 3.5 del present PCTP.

4.1.2 Coordinació i seguiment del contracte

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.

Pel que fa al seguiment de cada projecte o tasca encomanada, FGC exigirà informació a l'adjudicatari on aquest detalli la metodologia de treball així com el calendari previst d'execució de les tasques. Posteriorment caldrà realitzar les reunions de seguiment que a petició d'FGC es considerin.

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.

Per als projectes que, per magnitud i criticitat ho requereixin, el proveïdor haurà de proposar un calendari de desenvolupament dels projectes individuals encarregats per FGC fites, tasques i lliurables segons els períodes abans esmentats. Caldrà també que proposin quina serà la documentació prevista de generar al llarg del projecte disponible per a FGC i que elaborin un document concret on especifiquin a detall la seva proposta de pla de gestió d'incidències i garantia.

4.2 Qualificació del personal

4.2.1 Formació

L'empresa adjudicatària haurà de dedicar un equip tècnic compost per desenvolupadors i dissenyadors web i un cap de projecte que farà les funcions d'interlocució directament amb les persones responsables que FGC indiqui. A nivell de formació dels integrants de l'equip de projecte serà exigible (com a mínim):

- Cap de projecte: Formació tècnica superior (enginyeria superior o tècnica, diplomatura, grau) en branca d'estudis relacionada amb la gestió de projectes o la informàtica..
- Dissenyador/a Gràfic: Formació tècnica superior (CFGS, enginyeria tècnica o diplomatura, grau) en les especialitats tècniques que desenvoluparan en el projecte.
- Desenvolupador/a web: Formació tècnica superior (CFGS, enginyeria tècnica o diplomatura, grau) en les especialitats tècniques que desenvoluparan en el projecte.

En cas que l'adjudicatari disposi de personal amb formació similar a l'anteriorment descrita, però exercida en un altre país o amb nomenclatura diferent però d'igual competència, FGC n'avaluarà la seva viabilitat.

L'adjudicatari vetllarà per formar inicialment al seu personal, així com formarà de forma continuada al personal d'acord a les novetats tècniques o necessitats que es vagin incorporant durant l'execució del contracte.

La resta de formacions que puguin ser necessàries en el transcurs del contracte, per causes imputables a l'organització de l'adjudicatari, seran en el mateix format i seran íntegrament amb càrrec a l'adjudicatari.

4.2.2 Experiència

Es requerirà que l'empresa adjudicatària disposi de personal per a l'execució d'aquest contracte que acrediti experiència en serveis similars als quals se'ls adscriuï,

disposant de mínim de 10 anys d'experiència pel rol de cap de projecte i 5 anys pels tècnics de disseny i desenvolupament web. Es valorarà que el licitador porti més experiència.

4.3 Materials i equipaments necessaris

L'adjudicatari com a mínim haurà de posar a disposició per l'execució del servei el material informàtic i d'oficina necessari per atendre les necessitats de que FGC descriu en el marc de l'objecte i abast d'aquest contracte.

Aniran per compte de l'adjudicatari, les manutencions, desplaçaments i mitjans de transport fins les instal·lacions que designi FGC en cada unitat de negoci. Pel cas de les visites a Vall de Núria, anirà per compte de FGC el transport en tren cremallera de Ribes a Núria.

4.4 Consideracions generals

L'adjudicatari estarà subjecte a complir els criteris ambientals, els requeriments generals i específics per proveïdors i empreses subcontractades 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 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.

Qualsevol canvi en l'organització del servei i/o la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicat per l'empresa adjudicatària a FGC sigui per correu electrònic formal o en les reunions de seguiment. En tot cas sempre serà amb l'antelació suficient que garanteixi que la seguretat, l'execució dels treballs, l'acompliment dels procediments de treball i qualitat del servei no es vegi afectada.

4.5 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.

4.6 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.

4.6.1 Clàusula de propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a l'adjudicatari en tant que propietari dels drets d'explotació del plataforma de gestió de continguts VENTO. L'adjudicatari haurà de cedir a FGC una llicència exclusiva d'ús i explotació dels projectes executats en el marc de l'execució d'aquest contracte. Els desenvolupaments, documentació o altres fins d'informació, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat d'FGC, necessaris per al desenvolupament dels serveis contractats en el marc d'execució del present contracte, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa al proveïdor adjudicatari.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels desenvolupaments o informació derivats d'aquesta contractació corresponen única i exclusivament a FGC segons el llicenciament de l'obra cedit. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat durant la vigència del contracte, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs i documentació resultant de l'objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

4.6.2 Confidencialitat

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per FGC. Atenent la naturalesa del contracte, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades al projecte així com altres que puguin ser tractats al llarg de la vigència del contracte.

L'empresa contractada serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per FGC, així com qualsevol altre producte o informació obtinguda com a resultat del present contracte.

4.6.3 LOPD

L'adjudicatari s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte d'acord amb les instruccions dictades per FGC, sense que en cap cas les pugui aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent a aquell compliment, ni comunicar-les, ni tan sols per a la seva conservació, a d'altres persones, i tindrà de conformitat amb la normativa aplicable en matèria de contractació la consideració d'encarregat del tractament:

1.- L'adjudicatari resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte, obligació que subsistirà, fins i tot, un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.

Així mateix, l'adjudicatari ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte. En aquest sentit, la documentació i informació a la qual tingui accés l'adjudicatari té caràcter confidencial, i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer cap tractament ni edició, informàtica o no, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del present contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte d'aquest.

Si l'accés a les dades es fa als locals de FGC, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de FGC, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.

En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades de caràcter personal, informacions i documentació les persones estrictament imprescindibles pel desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec. Totes elles seran advertides per l'adjudicatari del caràcter d'informació confidencial i reservada i del deure de secret als quals estan sotmeses, i aquell serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal.

2.- L'adjudicatari/ària manifesta que té implantades les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés en ocasió de l'execució del present contracte, tot evitant-ne la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Aquestes mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, informes, expedients, informació, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades.

Quan el compliment del present contracte es faci en el local de FGC o l'accés sigui remot, l'adjudicatari s'obliga a adoptar les mesures de seguretat previstes per FGC. En el cas que el servei sigui prestat en els locals del mateix adjudicatari, aleshores aquest haurà d'elaborar un document de seguretat, en els termes establerts en la normativa reglamentària sobre la protecció de dades de caràcter personal, o completar el que ja hagués elaborat, en el seu cas, tot identificant el fitxer o tractament i el responsable del mateix i incorporant les mesures de seguretat a implantar en relació amb aquest tractament.

En tot cas, l'adjudicatari haurà de posar en coneixement de FGC, immediatament després de ser detectada, qualsevol sospita o constatació d'eventuals errors o incidències que poguessin produir-se en el sistema de seguretat de la informació.

3.- FGC podrà designar, en qualsevol moment, durant la vigència del present contracte, a personal intern o extern per verificar que l'adjudicatari té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.

4.- Durant la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebi indicacions en sentit contrari de FGC.

5.- Una vegada executat el present contracte, l'adjudicatari haurà de destruir i/o retornar a FGC, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que li transmeti aquest, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la vigència del mateix, juntament amb els suports o documents en què consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades a FGC es durà a terme en el format i els suports utilitzats per l'adjudicatari pel seu emmagatzematge. En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, l'adjudicatari haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb FGC.

6.- En el cas que destini les dades a les quals tingui accés a una finalitat diferent a l'establerta, o les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del present contracte o les instruccions de FGC, l'adjudicatari serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comès i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte.

FGC repercutirà en l'adjudicatari els costos corresponents a les sancions i/o indemnitzacions a què hagi de fer front que s'haguessin originat directa o

indirectament pel deficient i/o negligent tractament de dades de caràcter personal realitzat per l'adjudicatari. En tot cas, l'adjudicatari s'obliga a mantenir indemne FGC de totes les despeses o altres conseqüències negatives que se li puguin originar a causa dels esmentats tractaments, sancions i/o indemnitzacions.

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

El tractament de dades realitzat per part del subcontractat haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, i s'ajustarà així mateix a les obligacions assumides pel contractista i a les instruccions específiques que li doni l'FGC al respecte.

4.7 Liquidació econòmica prestació servei

Serà responsabilitat de l'empresa contractada entregar als responsables d'FGC pressupost individual expressat en hores de treball per a cada projecte sol·licitat a l'inici d'aquest junt amb la programació temporal de l'execució i la posada en servei. Es procedirà a la validació de factures proforma presentades als responsables d'FGC a partir de l'entrega parcial o total de les tasques definides en cada pressupost individual sempre i quan l'execució d'aquestes compti amb la validació dels tècnics o responsables d'FGC.

4.8 TRANSICIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari, un mes abans de finalitzar el contracte (si no s'ha fet durant la seva execució), facilitarà als responsables d'FGC 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 adjudicatari diferent, aquest pugui continuar la prestació del servei amb garanties:

- Dissenys, informes, documentació tècnica informativa
- 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 l'adjudicatari 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.

5. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

El licitador haurà de presentar juntament amb la seva oferta la següent documentació:

- ✓ Pla de control de qualitat que aplicarà l'adjudicatari per a la correcta execució del contracte.
- ✓ Organigrama de l'equip tècnic proposat. Descripció de l'equip humà adscrit al servei, amb indicació de la formació per al desenvolupament dels treballs objecte de contracte.

ANNEX 1 - POLÍTICA D'FGC TURISME