



FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

FGC TURISME

Expedient contractació:
CONTR/2023/396 (FGC)
CONTR/2023/397 (Vallter)
CONTR/2023/398 (AMSA)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

**SERVEI DE DESENVOLUPAMENT I IMPLEMENTACIÓ D'UN
SISTEMA DE MESURA DE RENDIMENT DELS LLOCS WEB I
BOTIGUES EN LÍNIA DELS NEGOCIS TURÍSTICS D'FGC
TURISME**

ÍNDEX

1.	OBJECTE DEL PLEC.....	3
2.	Antecedents, aBAST I ESPECIFICACIONS DEL SERVEI	3
3.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	4
3.1	Definició de tasques i àrees de treball	4
3.2	Calendari d'execució	6
4.	CONDICIONS DEL SERVEI.....	6
4.1	Organització dels treballs.....	6
4.1.1	Condicions d'execució del contracte, coordinació i seguiment del contracte....	6
4.1.2	Obligacions bàsiques del servei	7
4.1.3	Règim d'incompliments i penalitzacions.....	7
4.2	Rols, qualificació i formació del personal.....	7
4.2.1	Rols previstos en l'equip executor del contracte de servei	7
4.2.2	Formació.....	8
4.2.3	Experiència	9
4.3	Materials i equipaments necessaris.....	9
4.4	Confidencialitat, Seguretat i protecció de dades	9
4.4.1	Confidencialitat	9
4.4.2	Seguretat i Protecció de Dades	10
4.4.3	Clàusula de propietat industrial i intel·lectual	11
4.5	Consideracions generals	11
4.6	Liquidació econòmica prestació servei	12
5.	TRANSICIÓ DEL SERVEI	12
6.	DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR.....	12
	ANNEX 1 – DOCUMENTACIÓ I PLA DE MEDICIÓ ACTUAL	13
	ANNEX 2 – POLÍTICA FGC TURISME.....	13

1. OBJECTE DEL PLEC

El present contracte pretén disposar per a FGC Turisme d'un proveïdor especialitzat que dugui a terme la migració del projecte d'anàlítica de l'eina obsoleta Google Universal Analytics a la nova eina Google Analytics 4 i ajudi a implementar un nou pla de mesura i etiquetatge que contempli les noves necessitats d'informació per a l'àrea de negoci d'FGC Turisme en relació a la mesura de rendiment llocs web de continguts i de comerç electrònic. La correcta mesura de rendiment dels llocs web de comerç electrònic que té FGC Turisme operatius és avui dia cabdal, doncs mitjançant aquest canal es vehicula un volum molt important de transaccions comercials de la companyia.

Complementant a aquest servei principal, el proveïdor adjudicatari haurà de posar en servei també un sistema de gestió de les galetes d'internet d'acord a la llei i normativa vigent ja que aquest servei és complementari i naturalment associat al de gestió de l'anàlítica dels llocs web.

D'igual manera, es preveu un període de temps per a que el proveïdor pugui fer desenvolupament i implementació de noves funcionalitats d'interès per a FGC que Google afegeixi al seu producte d'anàlítica Google Analytics 4 amb la finalitat de millorar l'abast del pla de mesura dels llocs web i comerç electrònic.

2. ANTECEDENTS, ABAST I ESPECIFICACIONS DEL SERVEI

FGC Turisme gestiona actualment diverses estacions de muntanya, trens i transports turístics i el Parc Astronòmic del Montsec. En els darrers anys s'ha integrat a la divisió turística els negocis de Boí Taüll, el Parc Astronòmic i la gestió de la comunicació i promoció dels serveis turístics d'FGC Operadora.

Des de fa anys, l'àrea de negoci d'FGC Turisme monitoritza el rendiment dels suports de comunicació i venda en línia web a través de diversos informes elaborats amb l'eina Looker Studio de Google i gràcies a l'elaboració i implementació el 2016 d'un pla i sistema de mesura de tots els llocs web i botigues online a través de l'eina Google Analytics (Universal Analytics) i Google Tag Manager.

El juliol de 2023, Google deixarà de prestar servei amb la seva eina de mesura "Universal Analytics" per a passar a oferir el servei a través d'un nou producte "Google Analytics 4". Aquest canvi obliga a totes les empreses que utilitzen el producte obsolet "Universal Analytics" a realitzar un procés de migració dels seus projectes d'anàlítica i plans de mesura de rendiment de llocs web.

En aquest context, i aprofitant per a redefinir el pla de mesura de 2016 i adaptar-lo a la nova realitat de negoci, l'àrea de negoci planteja aquesta contractació de serveis.

El present contracte pretén disposar per a FGC Turisme d'un proveïdor especialitzat que dugui a terme la migració del projecte d'anàlítica de l'eina obsoleta a la nova eina que proposa Google i ajudi a implementar un nou pla de mesura que contempli les noves necessitats d'informació per a FGC Turisme i l'àrea de negoci en particular en relació a la mesura de rendiment d'unes botigues en línia que comercialitzen aproximadament avui dia ja el 50% del volum de negoci de la divisió per al client particular.

Pel que fa a l'abast inicial del contracte, els serveis es realitzaran per als llocs web i les botigues online de tots els negocis turístics que gestiona FGC Turisme.

- a) Estacions de Muntanya (Vallter, Vall de Núria, La Molina, Espot Esquí, Port Ainé, Boí Taüll)

- b) Trens i Transports Turístics (Cremallera de Núria, Cremallera i Funiculars de Montserrat, Tren del Ciment, Tren dels Llacs, Funicular de Gelida)
- c) Altres Equipaments Turístics (Parc Astronòmic del Montsec)

Aquests llocs web estan actualment allotjats sota dominis i subdominis propietat d'FGC. Podran consultar el llistat complet a la documentació annexa a aquest plec de condicions tècniques particulars.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

3.1 Definició de tasques i àrees de treball

El servei de desenvolupament i implementació d'un sistema de mesura de rendiment dels llocs web i botigues en línia dels negocis turístics d'FGC s'estructura en els següents àmbits de treball principals particulars:

- Desenvolupament del sistema d'anàlisi i del pla de mesura i etiquetatge
- Creació i configuració d'informes i quadres de comandament
- Implementació d'un sistema de gestió de consentiment de les galetes d'internet

En particular, seran **tasques implícites incloses en el l'àmbit de desenvolupament del sistema d'anàlisi i del pla de mesura i etiquetatge**

- a) Auditoria inicial del pla de mesura actual i de l'estat de l'anàlisi web i de comerç electrònic en tots els dominis i subdominis
- b) Reunió amb l'equip de negoci d'FGC per a immersió en natura de negoci, detecció de noves necessitats de mesura no contemplades en el pla anterior i definició estratègica del nou pla de mesura i etiquetatge en tots els dominis i subdominis
- c) Creació de filtres, dimensions i mètriques personalitzades a GA4 d'acord amb les necessitats de negoci
- d) Configuració de compta, propietats, conversions (micro i macro) i esdeveniments del nou pla de mesura a Google Analytics 4 i actualització i re configuració de les anteriors d'acord amb les necessitats de negoci
- e) Implementació del comerç electrònic millorat a Google Analytics 4 i re definició de les capes de dades d'acord amb les necessitats de negoci
- f) Assessorament a l'equip d'FGC en l'actualització de comptes i serveis enllaçats (Adwords, Search Console, My Business), gestió d'etiquetatge i píxels publicitaris actuals i noves propostes d'etiquetatge per mesura de rendiment de lloc web.
- g) Gestió de projecte integral comprènent la subcontractació de tasques no definides explícitament però necessàries per a la producció dels lliurables sol·licitats
- h) Conducció de reunions de seguiment de projectes, control de qualitat i seguiment de l'execució del contacte durant tota la seva vigència
- i) Tasques administratives vinculades a l'execució del contracte
- j) Col·laboració amb altres contractistes d'FGC en projectes de treball compartit (desenvolupadors de llocs web i comerç electrònic, principalment)
- k) Creació de document lliurable actualitzable per versions amb informació executiva del pla de mesura i etiquetatge desenvolupat al llarg de la vigència del contracte

Seràn **tasques implícites incloses en el l'àmbit de la creació i configuració d'informes i quadres de comandament**

- a) Auditoria inicial dels informes i quadres de comandament disponibles actualment a Looker Studio

- b) Reunió amb l'equip de negoci d'FGC per a immersió en natura de negoci, detecció de noves necessitats de i definició del nou sistema d'informació i quadres de comandament per a gestió pròpia amb l'eina Looker Studio o Power BI i per a direcció amb l'eina Power BI
- c) Creació de filtres, dimensions i mètriques personalitzades a GA4 d'acord amb les necessitats de negoci i d'acord amb els informes prèviament definits com a necessaris
- d) Gestió de dades històriques recollides amb el sistema antic d'Universal Analytics i proposta de gestió de la disponibilitat d'aquestes dades en nous informes per poder mantenir històrics
- e) Gestió de projecte integral comprenent la subcontractació de tasques no definides explícitament però necessàries per a la producció dels lliurables sol·licitats
- f) Conducció de reunions de seguiment de projectes, control de qualitat i seguiment de l'execució del contacte durant tota la seva vigència
- g) Tasques administratives vinculades a l'execució del contracte
- h) Col·laboració amb altres contractistes d'FGC en projectes de treball compartit (desenvolupadors de llocs web i comerç electrònic, principalment)
- i) Creació de document lliurable actualitzable per versions amb informació executiva dels informes i quadres de comandament creats incloent detall de les fonts d'informació utilitzades i les configuracions personalitzades creades a Google Analytics 4

Seràn tasques implícites incloses en el l'àmbit de la implementació d'un sistema de gestió de consentiment de l'ús de galetes d'internet

- a) Auditoria inicial del sistema actual utilitzat per a la gestió del consentiment de l'ús i instal·lació de galetes als navegadors dels usuaris i acompliment de la normativa legal vigent
- b) Reunió amb l'equip de negoci d'FGC per a comprovació de la vigència de la informació actual i actualitzar-la si s'escau
- c) Revisió dels *scripts* i sistema actualment implementat i maquetat als llocs web amb òptica de reduir la taxa de no acceptació de instal·lació de galetes per al seguiment analític
- d) Revisió del model d'acceptació massiva de consentiment de instal·lació de galetes entre llocs web i comerç electrònic del projecte i vinculació a la propietat (per exemple www.lamolina.cat i vol.lamolina.cat)
- e) Contractació i liquidació de costos de l'eina de gestió de consentiment de l'ús de galetes en cas de que sigui necessari
- f) Gestió de projecte integral comprenent la subcontractació de tasques no definides explícitament però necessàries per a la producció dels lliurables sol·licitats
- g) Conducció de reunions de seguiment de projectes, control de qualitat i seguiment de l'execució del contacte durant tota la seva vigència
- h) Tasques administratives vinculades a l'execució del contracte
- i) Col·laboració amb altres contractistes d'FGC en projectes de treball compartit (desenvolupadors de llocs web i comerç electrònic, principalment)
- j) Creació de document lliurable actualitzable per versions amb informació executiva del sistema de gestió de consentiment implementat i programari utilitzat

Complementant aquestes tasques detallades, es preveu durant tota la vigència del contracte la realització de serveis de consultoria especialitzada en l'àmbit de treball de l'anàlítica web i digital, consultoria de *compliance* de la LOPD en la gestió de la informació en els llocs web i de comerç electrònic així com el manteniment durant dels diferents sistemes desenvolupats i el pagament delegat de llicències d'ús de programari en el cas que sigui requerit per a la correcta execució del servei.

3.2 Calendari d'execució

Per totes les tasques anteriorment definides serà necessari que l'empresa licitadora aporti en el moment de presentar la seva oferta tècnica de servei un document a mode memòria en el que inclogui, de forma executiva, la següent informació:

- Planificació de les tasques incloses en el contracte de servei
- Definició de fases, fites i documentació que lliurarà a FGC
- Programació de les tasques al llarg de la vigència del contracte

Tanmateix, en relació a la programació de les tasques, l'adjudicatari haurà de contemplar una primera fase de no més de sis mesos de duració des de la contractació efectiva del servei per al desenvolupament del nou pla de mesura, guia d'etiquetatge, informes de rendiment i quadres de comandament i del sistema de gestió de consentiment. La resta del període de duració del contracte s'utilitzarà per a les tasques complementàries anteriorment definides al punt 4.1 així com pel manteniment del sistema desenvolupat i l'execució de possibles nous treballs vinculats a modificacions del contracte, si aplica.

A l'Annex 1 a aquest document s'inclou documentació amb informació executiva corresponent al pla de mesura actualment implementat pel projecte web i comerç electrònic d'FGC Turisme, els informes i quadres de comandament i el sistema de gestió de consentiment de instal·lació de galetes d'internet actual.

4. CONDICIONS DEL SERVEI

4.1 Organització dels treballs

4.1.1 Condicions d'execució del contracte, 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 llançament i seguiment del servei, FGC exigirà una primera reunió de llançament on l'adjudicatari presentarà equip i metodologia de treball així com el calendari previst d'execució de les tasques.

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.

L'adjudicatari disposarà d'una persona responsable per atendre i resoldre les incidències.

Les tasques i serveis inclosos en aquest contracte es realitzaran principalment en col·laboració amb l'equip de l'àrea de negoci de FGC Turisme, que és responsable dels suports web i botigues en línia, sense perjudici de que altres àrees de FGC Turisme puguin intervenir de forma eventual en algun procés i/o tasca.

Es preveu que la majoria de les trobades siguin virtuals a través de videoconferència i que les comunicacions i el repositori principal d'arxius es faran a través de la suite de programari Microsoft Office 365 i en concret; Microsoft Teams, Sharepoint i els programes d'ofimàtica de Microsoft habituals.

4.1.2 Obligacions bàsiques del servei

L'adjudicatari haurà de:

- Actuar com a interlocutor entre les necessitats d'FGC i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i a totes les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Supervisar el correcte desenvolupament per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controla l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- Supervisar el correcte desenvolupament de les funcions que tenen encomanades, així com el control de l'execució dels serveis.
- Coordinar-se i respondre a FGC davant la gestió i seguiment de les actuacions i serveis per abastir els diferents projectes i necessitats que es requereixen en cada un d'ells i les seves específiques característiques.
- Confirmar que rep les instruccions d'FGC correctament i que en pot donar resposta vetllant per la comunicació fluida i la seguretat en el bon funcionament dels serveis oferts.
- Fer-se càrrec de l'expedició de la documentació administrativa, la implementació i aplicació dels instruments de gestió documental necessària per a FGC.
- L'adjudicatari haurà d'estar en disposició de poder prestar el servei objecte d'aquest contracte en horari laboral de dilluns a divendres de 08 a 18hrs

4.1.3 Règim d'incompliments i penalitzacions

S'aplicarà penalització per la finalització amb demora dels treballs corresponent a la primera fase del projecte. Aquests treballs estan considerats essencials i urgents per a FGC Turisme donada la condició d'obsolescència del producte d'anàlítica que s'utilitza actualment i el risc de perdre dades històriques i arrencar la temporada d'hivern sense informació sobre el rendiment de comerç electrònic. Per tot això, la realització en temps i forma d'aquests treballs és indispensable.

Els treballs corresponents a la primera fase del projecte estan previstos per a executar-se en un temps màxim no superior als sis mesos a partir de la data d'inici del contracte. Aquests treballs comprenen les tasques de desenvolupament i posada en servei del sistema i pla de mesura i etiquetatge, la creació dels informes i quadres de comandament i la implementació del sistema de gestió del consentiment per a la instal·lació de galetes d'internet.

4.2 Rols, qualificació i formació del personal

4.2.1 Rols previstos en l'equip executor del contracte de servei

Sense perjudici del que s'estableixi en cada comanda individual de projectes ni de la proposta final de l'empresa licitadora, els **perfiles mínims** que son requerits per desenvolupar les tasques, a títol enunciatiu, són els següents:

- **Responsable de Contracte** assumirà per defecte la interlocució amb l'equip d'FGC i serà responsable i gestor del compliment de tot l'establert en aquest plec de condicions tècniques particulars.

- **Analista Digital** personal tècnic amb expertesa acreditada en l'execució de les tasques específiques definides per les àrees de treball previstes de desenvolupament, implementació i documentació del pla de mesura, model de dades, sistema d'etiquetatge, sistema de gestió del consentiment de l'ús de galetes d'internet i d'altres.
- **Dissenyador i Maquetador** personal tècnic amb expertesa acreditada en el disseny i representació visual, estètica i endreçada de la informació en suports tipus informes, quadres de comandament i documentació lliurable a FGC per a la seva senzilla interpretació.

Complementàriament, és desitjable que l'empresa licitadora incorpori al seu equip de treball de forma puntual els següents **perfils de suport**

- **Especialista SEO** perfil tècnic especialitzat en el posicionament a cercadors de resultats web i de suport en tasques de consultoria i anàlisi del rendiment dels llocs web de comerç electrònic
- **Especialista en *compliance* LOPD** perfil tècnic especialitzat en la gestió de l'acompliment de la Llei Orgànica de Protecció de Dades vigent que farà tasques de suport i consultoria a l'equip tècnic executor del contracte per al desenvolupament i implementació del sistema de gestió del consentiment de l'ús de galetes d'internet.

El personal propi de l'adjudicatari dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària, per la qual cosa tindrà tots els drets i deures inherents i haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, sanitàries i de seguretat i higiene en el treball, referides al personal propi al seu càrrec, qui no adquirirà cap vincle laboral amb FGC.

Així mateix l'empresa es responsabilitzarà del personal que posi a disposició de l'acte encara que no estigui en plantilla, qui haurà d'estar contractat d'acord amb la normativa aplicable en cada cas.

4.2.2 Formació

L'empresa adjudicatària haurà de dedicar un equip tècnic suficientment preparat i capacitat per poder portar a terme les tasques previstes al contracte en el marc de l'objecte d'aquest.

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.

4.2.3 Experiència

Els serveis objecte d'aquest contracte de servei son especialitzats i per tant, és necessari que l'equip tècnic executor destinat a l'execució del contracte i empresa licitadora puguin acreditar experiència i bones pràctiques en l'execució d'aquesta mena de serveis.

L'empresa licitadora haurà d'acreditar l'expertesa i la capacitat de l'equip tècnic destinat al contracte en el programari informàtic i eines previstes per a la correcta execució de les tasques i posar a disposició d' FGC aquestes eines per al seguiment del propi contracte.

A continuació es detallen els requisits tècnics mínims previstos en quant a expertesa i capacitat que haurà de demostrar l'empresa licitadora que acredita l'equip tècnic propi i/o subcontractat previst per a l'execució del contracte, segons segueix:

- a. Expertesa demostrable en projectes que incloguin el desenvolupament de sistemes de mesura de rendiment de llocs web i en especial, de comerç electrònic, amb l'eina Google Analytics 4. Els projectes inclouran la definició d'un pla de mesura complet adaptat a les necessitats definides per client i una guia d'etiquetatge a l'eina de Google Tag Manager.
- b. Expertesa demostrable en projectes per a la mesura del comportament d'usuari i rendiment de llocs web de comerç electrònic desenvolupats amb l'eina Google Analytics 4 per a empreses que facturin almenys 500.000€/anuals a través d'aquest canal de comercialització.
- c. Expertesa demostrable en projectes que incloguin la creació d'informes i quadres de comandament amb l'eina Looker Studio de Google per a la monitorització del comportament de l'usuari i el rendiment de llocs web de comerç electrònic. Addicionalment i de forma complementària però no exclouent és desitjable que l'empresa acreditada tingui experiència també en la creació d'informes i quadres de comandament utilitzant l'eina de Microsoft Power BI.
- d. Expertesa demostrable en projectes d'implementació de sistemes de gestió del consentiment per a la instal·lació de galetes d'internet a navegadors i dispositius d'usuaris en llocs web de comerç electrònic tot acomplint la normativa legal vigent en protecció de dades personals.
- e. Incorporar un equip tècnic executor del servei amb persones que disposin certificacions personals vigents que acreditin la seva competència i expertesa en les eines Google Analytics, Google Tag Manager i Looker Studio.

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 FGC descrites al present plec.

Anirà per compte de l'adjudicatari, les manutencions, dietes, 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 Confidencialitat, Seguretat i protecció de dades

4.4.1 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.

4.4.2 Seguretat i Protecció de Dades

L'adjudicatari dels serveis es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La legislació vigent en general, i en particular, quan es tractin de dades de caràcter personal, el Reglament de Seguretat del Reial Decret 994/1999.
- Les normes ISO/IEC/UNE 17799 de millors pràctiques de seguretat de la informació i UNE71502 de gestió de la seguretat de la informació, adaptades a l'estructura administrativa, personal i entorn tecnològic del client i aplicades de forma proporcional als riscos reals.
- Al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades —en endavant RGPD—.
- Que d'acord amb l'article 28.3 del RGPD, la realització de tractament per compte de tercers, haurà d'estar regulada en un contracte què haurà de constar per escrit o en alguna altra forma que permeti acreditar la seva celebració i contingut, establint-se expressament que l'encarregat del tractament únicament tractarà les dades conforme a les instruccions del responsable del tractament, i no les aplicarà o utilitzarà amb finalitat diferent a la que figuri en el contracte, ni les comunicarà ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones.
- La Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública, posa en relleu la dimensió instrumental de la contractació pública per assolir un creixement intel·ligent, sostenible i integrador seguint la pauta marcada per l'Estratègia Europa 2020 i impulsa el concepte de contractació pública socialment responsable que ha de conduir els òrgans de contractació a utilitzar la compra pública per assolir finalitats socials i ambientals que ajudin a l'assumpció del desenvolupament de determinades polítiques públiques. Per tant, la normativa en matèria de contractació pública permet que per adjudicar un contracte es puguin valorar qüestions que obeeixin a un objectiu social o ambiental.
- L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar, al llarg de tot el període d'execució del contracte, la informació relativa a la prestació de serveis públics o a l'execució de potestats administratives delegades que FGC consideri que ha de ser publicada d'acord amb el que disposa la normativa sobre transparència i lliure accés a la informació. La publicació a Internet serà realitzada per FGC a través del portal de transparència.
- "El principi vuitè de l'article 3 de la Llei 17/2015 estableix que els poders públics catalans han de fer un ús no sexista del llenguatge, que eviti l'expressió de concepcions sexistes de la realitat i els usos androcèntrics i amb estereotips de gènere, i han de promoure un llenguatge respectuós amb les dones, amb les minories i amb totes les persones en general en l'atenció personal i en tota la documentació escrita, gràfica i

audiovisual. Per aquest motiu l'empresa contractista haurà d'incorporar en tots els serveis que dugui a terme la comunicació no sexista i la perspectiva de gènere.”

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques i de seguretat i qualitat que estableixi el client.
- Implementar les mesures, processos, i requeriments que el client sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el client requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

4.4.3 Clàusula de propietat industrial i intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a FGC de forma exclusiva. Els productes, documentació o subproductes derivats així com 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 FGC, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes o informació derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a FGC.

Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, 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.

4.5 Consideracions generals

És imprescindible que l'empresa executora tingui experiència demostrable en prestació de serveis i de projectes d'innovació dins de l'àmbit del turisme, el transport i la mobilitat. Detall i explicació d'experiències en la prestació de serveis, per a empreses de caràcter públic o administracions públiques dins de l'àmbit del transport i el turisme.

L'adjudicatari estarà subjecte a complir els criteris ambientals, els requeriments generals i específics per proveïdors i subcontractes i els procediments derivats de la ISO 14001 i la indicació de Qualitat Q, així com la Política de 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.

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.

L'empresa adjudicatària en tota la documentació, publicitat, imatge o material que generi durant l'execució del contracte, haurà d'emprar un ús del llenguatge no sexista, respectuós i inclusiu, evitar qualsevol imatge discriminatòria de les dones o estereotips sexistes i fomentar imatges amb valors d'igualtat, diversitat, presència equilibrada i pluralitat de identitats.

4.6 Liquidació econòmica prestació servei

FGC abonarà la prestació del servei segons la certificació i validació de les tasques executades en el marc de l'objecte del contracte i tasques implícites. En aquest sentit, i atenent la programació de les tasques previstes, es preveu una liquidació dels serveis segons segueix:

- **Fase 1** (1-6 mesos màxim) – 60% del valor d'adjudicació del contracte de servei
 - 25% a l'inici del contracte
 - 75% a la recepció i certificació de conformitat dels treballs d'aquesta primera fase amb proformes valorades i memòria de les actuacions realitzades.
- **Fase 2** (7-18 mesos) – 40% del valor d'adjudicació del contracte de servei
Liquidació mensual de l'import proporcional prorratejat entre els mesos restants de contracte amb proformes valorades i memòria de les actuacions realitzades durant el mes.

Per a la liquidació dels serveis és imprescindible haver presentat les factures proforma de treballs i serveis prestats amb la descripció i memòria de les actuacions documentada als responsables de FGC i que aquests en validin el contingut.

5. 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 Turisme 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, contactes de proveïdors generats durant l'execució del contracte.
- 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.

6. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

L'empresa licitadora haurà d'aportar, junt amb la resta de documentació exigida en el moment de presentació de l'oferta, la següent documentació:

- Proposta metodològica per a l'execució del servei i programació de tasques previstes en les diferents àrees de treball
- Detall de l'equip tècnic executor assignat a l'execució del contracte i recursos externs subcontractats

ANNEX 1 – DOCUMENTACIÓ I PLA DE MEDICIÓ ACTUAL

A través del següent enllaç, les empreses licitadores podran trobar la documentació del projecte actual d'anàlítica web, quadres de comandament i gestió del consentiment de l'ús de cookies

[PLA DE MEDICIÓ FGC TURISME 2022](#)

Si requereixen accessos d'analista a les eines Google Analytics, Google Search Console, Google Tag Manager actuals hauran de posar-se en contacte amb el contracte tècnic d'aquesta licitació per a què els faciliti

ANNEX 2 – POLÍTICA FGC TURISME

A través del següent enllaç, les empreses licitadores podran consultar la política d'FGC Turisme al següent enllaç

[POLÍTICA D'FGC TURISME](#)