

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

**SERVEI DE SUPORT TÈCNIC PER ALS SISTEMES DE
COMUNICACIONS, INFORMACIÓ, GESTIÓ I VENDA DE
FORFETS IMPLANTATS A LES ESTACIONS D'ESQUÍ
NÒRDIC (TOT NÒRDIC)**

ÍNDEx

| | | |
|-------|--|----|
| 0. | Introducció..... | 4 |
| 1. | Objecte i objectiu del servei..... | 5 |
| 2. | Abast del servei..... | 6 |
| 2.1 | Àmbits funcionals..... | 6 |
| 2.1.1 | Ampliacions de l'abast funcional..... | 6 |
| 2.2 | Descripció dels sistemes a mantenir i entorn tecnològic..... | 7 |
| 2.3 | Volumetries..... | 9 |
| 3. | Catàleg de serveis a prestar..... | 10 |
| 3.1 | Suport de primer nivell..... | 10 |
| 3.2 | Comunicació i Interlocució en el segon nivell..... | 10 |
| 3.3 | Manteniment correctiu..... | 11 |
| 3.4 | Manteniment perfectiu i preventiu..... | 11 |
| 3.5 | Manteniment evolutiu..... | 11 |
| 3.6 | Manteniment operacional..... | 12 |
| 3.7 | Constitució i establiment d'instruments de seguiment..... | 13 |
| 3.8 | Establiment de polítiques de continuïtat dels processos de negoci..... | 13 |
| 3.9 | Altres serveis puntuals..... | 13 |
| 4. | Fases del servei..... | 14 |
| 4.1 | Inici del servei i presa de contacte..... | 14 |
| 4.1.1 | Planificació..... | 15 |
| 4.1.2 | Captura del coneixement..... | 15 |
| 4.1.3 | Inici del servei..... | 15 |
| 4.1.4 | Seguiment..... | 15 |
| 4.1.5 | Lliurables..... | 15 |
| 4.2 | Execució del servei..... | 16 |
| 4.2.1 | Seguiment..... | 17 |
| 4.2.2 | Lliurables..... | 17 |
| 4.3 | Devolució del servei..... | 17 |
| 4.3.1 | Pla de devolució..... | 17 |
| 4.3.2 | Rols i responsabilitats..... | 18 |

| | | |
|-------|--|----|
| 4.3.3 | Seguiment | 18 |
| 4.3.4 | Lliurables | 18 |
| 5. | Metodologia del servei..... | 19 |
| 5.1 | Model de relació | 19 |
| 5.2 | Gestió i seguiment del servei | 20 |
| 5.3 | Control de la qualitat..... | 21 |
| 5.4 | Gestió del canvi | 22 |
| 6. | Condicionants del servei. | 22 |
| 6.1 | Equip de treball | 22 |
| 6.1.1 | Dimensionament de l'equip | 22 |
| 6.1.2 | Perfil dels recursos assignats..... | 23 |
| 6.2 | Duració | 24 |
| 6.3 | Horari..... | 24 |
| 6.4 | Ubicació..... | 24 |
| 6.5 | Idioma..... | 25 |
| 6.6 | Eines | 25 |
| 6.7 | Acords de nivell de servei (ans)..... | 26 |
| 6.7.1 | Períodes i Temps dels Serveis | 26 |
| 6.7.2 | Indicadors per tipus de servei | 26 |
| 6.7.3 | Fases del servei..... | 27 |
| 6.8 | Penalitzacions..... | 27 |
| 6.8.1 | Penalització per incompliment dels indicadors de nivell de servei..... | 27 |
| 6.8.2 | Penalitzacions per manca de disponibilitat..... | 29 |
| 6.8.3 | Rotació de l'equip..... | 29 |
| 6.8.4 | Penalització per incompliment de les diferents fases del servei | 29 |
| 6.9 | Garantia..... | 30 |
| 6.10 | Confidencialitat | 30 |
| 6.11 | LOPD..... | 31 |
| 7. | ANNEX 1. POLÍTICA D'FGC TURISME | 34 |

0. INTRODUCCIÓ.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (d'aquí en endavant FGC) es una entitat empresarial pública dependent del Departament de la Vicepresidència i de Polítiques Digitals i Territori 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 muntanya.

Per això, FGC és una empresa productora de serveis que, tot i ser de titularitat pública, la seva gestió, el tracte amb els seus clients i proveïdors, i les seves relacions laborals, són més similars als d'una empresa privada.

L'activitat desenvolupada per FGC segueix la següent classificació:

- Transport de viatgers:
 - Línia Barcelona – Vallés.
 - Línia Llobregat – Anoià.
 - Línia Lleida – La Pobla de Segur.
- Transport de mercaderies:
 - Línia Llobregat – Anoià.
- Explotació de muntanya:
 - La Molina.
 - Espot.
 - Port Ainé.
 - Vallter.
 - Boí Taüll.
 - Vall de Nuria (inclou el tren cremallera).
 - Montserrat (inclou el tren cremallera).
 - Ferrocarril turístic de l'Alt Llobregat.
 - Col·labora i dona suport tècnic al grup d'estacions d'esquí nòrdic de Catalunya (Tot Nòrdic)
- Altres activitats comercials:
 - Activitats al Centre d'Observació de l'Univers.
 - Operador de telecomunicacions.
 - Lloguer de fibra òptica pròpia als operadors de telefonia i dades.
 - Lloguer de canalitzacions per al pas de fibres òptiques de tercers.
 - Comercialitzador d'espais publicitaris en trens i estacions.

En definitiva, FGC és una empresa al servei de la Generalitat de Catalunya per garantir la mobilitat a Catalunya i per a contribuir al dinamisme econòmic i social de les regions de muntanya.

1. OBJECTE I OBJECTIU DEL SERVEI.

Dins l'apartat de l'activitat d'Explotació de muntanya FGC gestiona, mitjançant la divisió d'FGC Turisme, un conjunt d'estacions que disposen de diferents sistemes d'informació implantats. Aquests sistemes de naturalesa heterogènia donen servei al client en diferents àmbits com comunicació entre sistemes, atenció al client, explotació comercial, control d'accés a clients i venda de suports que donen accés a les estacions.

Adicionalment, FGC col·labora i dona suport tècnic al grup d'estacions d'esquí nòrdic de Catalunya acollides sota la Mancomunitat de Municipis per a la promoció de l'esquí nòrdic, ens que engloba la totalitat de les estacions d'esquí nòrdic de Catalunya i que té com a principals objectius promocionar i dinamitzar la pràctica de l'esquí nòrdic i les activitats a les estacions així com vetllar per tal que les estacions disposin de les infraestructures necessàries per al desenvolupament de les diferents activitats.

Per tal de donar resposta a la necessitat de suport per a la realització de correccions i evolucions d'aquests sistemes concretament a les estacions d'esquí nòrdic, és necessària la contractació d'un Servei de Manteniment amb l'objecte d'atendre les necessitats de manera adequada i aconseguir una correcta evolució de les mateixes.

L'objectiu d'aquesta licitació és contractar aquest servei de manteniment de sistemes i per tant, s'esperarà un flux d'informació focalitzat en el tiquet on l'usuari, ja sigui d'FGC o de la Mancomunitat, formularà una determinada petició i el proveïdor corresponent, li oferirà una resposta en un termini de temps establert.

L'entitat adjudicatària haurà d'efectuar, com a mínim, les activitats següents:

- Manteniment de primer nivell
- Comunicació i interlocució en el segon nivell (software específic)
- El manteniment correctiu.
- El manteniment perfectiu i preventiu.
- El manteniment evolutiu.
- La constitució dels instruments organitzatius necessaris per a garantir un correcte seguiment del servei, així com el compliment dels ANS que s'estableixin.
- L'establiment de polítiques de continuïtat dels processos de negoci.

Tot l'anterior, ha de permetre a FGC:

- Garantir un suport de qualitat de primer i segon nivell als usuaris.
- Executar les accions correctives i preventives que garanteixin la plena operativitat de les aplicacions.
- Millorar l'eficiència del servei, ajudant a reduir el manteniment correctiu i incrementar les tasques de valor afegit.
- Garantir la satisfacció dels usuaris receptors del servei.

- Implementar les millores en l'entorn que permetin a FGC una correcta evolució d'acord a les necessitats de negoci identificades, i les normatives a les que està sotmesa en temps i forma.
- Garantir la permanència del coneixement.
- Unificar i estandarditzar la gestió del servei, així com les eines i procediments del mateix.
- Flexibilitat, agilitat i capacitat de reacció davant de sol·licituds de servei.
- Assegurar la continuïtat dels processos de negoci, així com la gestió del canvi.
- Compliment dels acords de Servei associats al contracte.
- Seguiment continu de la qualitat de servei.
- Adaptació ràpida als canvis.

Totes les especificacions que es detallen en aquest plec no tenen caràcter exhaustiu ni limitador, de manera que qualsevol altre element que l'empresa que liciti consideri convenient per tal de millorar aquestes condicions, haurà d'estar inclòs o especificat en l'oferta presentada, sempre sense desvirtuar els objectius fonamentals del servei licitat i sense que això justifiqui cap incompliment d'allò descrit en aquest plec de condicions.

2. ABAST DEL SERVEI.

2.1 ÀMBITS FUNCIONALS

Els àmbits funcionals en que es desenvoluparan les tasques del servei són els següents:

- Àmbit de comunicacions del sistema de venda
- Àmbit del sistema de venda i control de passatge

2.1.1 AMPLIACIONS DE L'ABAST FUNCIONAL

Durant l'execució del servei es pot anar incorporant nou hardware, aplicacions i/o funcionalitats desenvolupades addicionals a l'abast inicial del Suport Tècnic. Per a cadascuna d'aquestes aplicacions/funcionalitats que s'afegeixin, un cop hagin estat implantades i hagin superat el seu període de garantia, es realitzarà una formació per part del personal tècnic d'FGC i un procés de traspàs de coneixement de forma ordenada, passant seguidament a incorporar-se al servei sense cap sobre-cost ni ampliació del present contracte.

2.2 DESCRIPCIÓ DELS SISTEMES A MANTENIR I ENTORN TECNOLÒGIC.

Actualment existeixen una gran diversitat de sistemes a incloure dins del servei, els quals es llisten a continuació:

Àmbit de comunicacions del sistema de venda i control de passatge:

| # | Nom | Breu descripció | Entorn tecnològic |
|---|----------------------------------|---|--|
| 1 | Sistemes de comunicacions | Equips actius dins el sistema de comunicacions, incloent: switches, firewalls, routers, radioenllaços, servidors, ... | Cisco, Allied, D-LINK, Netgear, Lancom, Airspan i Ubiquiti |
| 2 | Sistema de cablejat troncal (FO) | Inclou tot el sistema de connectivitat per fibra òptica: cablejats, panells de connexió, fuetons... | Cisco, Allied, D-LINK i Netgear |
| 3 | Sistema de cablejat campus (UTP) | Inclou tot el cablejat terminal fins als equips finals: cablejat de coure i connectors. | Cisco, Allied, D-LINK i Netgear |
| 4 | Equips de SAI | Equips d'alimentació de suport desplegats als diferents punts de l'estació. | Cisco, Allied, D-LINK i Netgear |

Àmbit del sistema de venda i control de passatge

| # | Nom | Breu descripció | Entorn tecnològic |
|---|--|---|--|
| 1 | Equipament de venda a taquilla (punt de venda) | Equipament utilitzat a les estacions per a la venda presencial de forfets i el seu programari associat. | AXESS SmartPOS |
| 2 | Equipament de recollida i venda de forfets (MAE) | Equipament utilitzat a les estacions per a la venda no presencial de forfets i el seu programari associat. | AXESS TicketKIOSK |
| 3 | Equipament de control de frau | Equipament fix i portàtil utilitzat a les estacions per al control i validesa de suports dels clients | AXESS Handheld, AXESS Lane Control Monitor |
| 4 | Portes d'accés esquiadors | Equipament desplegat per al control dels suports tipus FF via RFID als diferents remuntadors de les estacions | AXESS POE, Punt de validació amb QR |

El conjunt de tasques a realitzar seran les següents:

- De caràcter general
 - o Actualització de la versió de firmware i software de tots els equips que formen part del sistema.

- Suport en estesa y actualitzacions majors de software en equips en terreny.
 - Formació del personal de nova incorporació i serveis de manteniment de les estacions en tots els aspectes de funcionament: explotació, administratiu, comercial i direcció.
 - Manteniment correctiu i preventiu segons normativa de fabricant a totes les divisions. Inclou realització de proves físiques al sistema per detectar components defectuosos o avariats abans de l'inici de la temporada. Inclou: Ordenadors i perifèrics, SO, firewalls, antivirus, i xarxa de dades TCP/IP, Torns, lectors, escàners, impressores, handheld, Ticket KIOSKs, entre d'altres.
- Àmbit de comunicacions del sistema de venda i control de passatge
- Manteniment sistemes informàtics i de connectivitat entre l'equipament del sistema de control d'accés
 - Reconfiguració de xarxa.
 - Tasques d'operador de sistemes i/o suport de servidors.
 - Infraestructura: solucionar problemes de internet, xarxes a l'estació i PCs.
 - Identificació y resolució d'eventualitats amb hardware y programes.
- Àmbit del sistema de venda i control de passatge (equipaments)
- Muntatge i desmuntatge de tots els equipaments de control d'accés i equipaments perifèrics associats a la venda
 - Posta en funcionament de tots els equips de control d'accés i venda.
 - Proves a fons del funcionament correcte del sistema (hardware i software):
 - Cada forfait, cada producte
 - Smart POS y LCM
 - B2C, B2B
 - Torns y lectors
 - Handheld
 - Ticket KIOSKs
 - Integracions amb tercers
 - Suport especial coordinat amb fabricant AXESS AG presencial a estació durant l'inici de temporada, i durant el desplegament de noves versions de software.
 - Gestió de magatzem de recanvis de sistemes de control d'accés coordinat amb l'actual contracte vigent de serveis i tècnics. Inclou gestió peticions de reposició d'estoc mitjançant sistema RMA implementat pel fabricant.
 - Analitzar i, si s'escau, sol·licitar increment d'estoc de reposició durant la temporada.
 - Canvis d'ubicació, de taquilles, punts de venda en les dependències d'FGC.
 - Manteniment inventari físic de taquilla o amb nº de sèrie , any compra, característiques tant de S.O. com disc, memòria, marca , model , garantia, IP si es fixe, cal etiquetar el PC

- Àmbit de venda i control de passatge (informació)
 - Assistència en la gestió i introducció de dades al sistema AXESS AG.
 - Manteniment/seguiment/soport de descarrega dades Axess mitjançant els serveis implementats tipus webservice DCI4
 - Resolució d'incidències Clics – Pos Axess
 - Disseny i creació de productes, calendaris, regles de negoci i configuracions específiques, tant per Smart POS com per B2C i B2B.
- Altres tasques addicionals
 - Generar un repositori documental amb la informació sobre les accions dutes a terme durant el període de vigència del contracte
 - Actuacions de contingència: Consistirà, amb els elements presents al lloc de la incidència i material de reposició disponible, intentar resoldre-la per complir amb les necessitats mínimes d'FGC.
 - Actuacions de consolidació d'acord amb FGC: Retorn a l'estadi original de l'actuació un cop restablerta la causa de la incidència per tal d'anular la contingència.
 - Tramitació de reposicions: d'acord amb els acords contractuals d'FGC amb els diferents proveïdors de segon nivell, realitzar la part corresponent a recopilació de la informació per a realitzar el tràmit administratiu per sol·licitar la reparació.
 - Servei d'inventariat: FGC no disposa d'un detall actualitzat de tots els elements instal·lats a les estacions. A tal efecte caldrà mantenir un inventari detallat de tots els elements instal·lats.

Queda fora de l'objecte del contracte totes aquelles tasques exclusivament relacionades amb els sistemes propis d'informació financera

2.3 VOLUMETRIES

Les volumetries mínimes a considerar són les següents:

- 3.120 h anuals, distribuïdes en els diferents perfils sol·licitats en l'equip de treball.
 - Tècnics de camp: 2.496 h anuals.
 - Tècnic especialista en sistemes d'informació i sistemes: 624 h anuals.

La distribució d'aquestes hores no és lineal al llarg de l'any, tot i que la variabilitat no superarà el 20% de la mitja mensual.

La dedicació dels perfils adscrits al contracte com a Cap de Servei i del Responsable de Contracte es consideren incloses dins el preu hora dels recursos sol·licitats dins l'equip de treball. No es sol·licita una dedicació mínima, però si hauran de realitzar la dedicació suficient per assegurar el compliment dels objectius del servei.

L'adjudicatari haurà de disposar de personal tècnic suficient per a cobrir les necessitats del servei i garantir el correcte funcionament dels sistemes descrits en aquest plec. Cal assegurar que el dimensionat de l'equip proposat permet garantir el funcionament de totes les estacions objecte d'aquest plec.

3. CATÀLEG DE SERVEIS A PRESTAR.

El catàleg de serveis a prestar inclou el següent:

1. Suport de primer nivell.
2. Comunicació i interlocució en el segon nivell.
3. Manteniment Correctiu.
4. Manteniment Perfectiu i preventiu.
5. Manteniment Evolutiu.
6. Manteniment Operacional.
7. Constitució i establiment d'instruments de seguiment.
8. Establiment de polítiques de continuïtat dels processos de negoci.
9. Altres serveis puntuals

3.1 SUPORT DE PRIMER NIVELL

Dins aquest bloc s'engloben les següents activitats:

- Resolució de consultes,
- Atenció d'incidències, peticions i correccions que no requereixin el coneixement específic del segon nivell de suport per a la seva resolució.

3.2 COMUNICACIÓ I INTERLOCUCIÓ EN EL SEGON NIVELL

Dins d'aquest bloc s'engloben les següents activitats:

- Comunicació amb l'empresa adjudicatària del suport de segon nivell que FGC té actualment contractada per tal que aquesta pugui:
 - Resoldre dubtes específics sobre el funcionament del sistema implantat
 - Executar formacions específiques i especialitzades als usuaris
 - Donar formació a l'equip de primer nivell quan es consideri adient
 - Donar suport tècnic i funcional a tercers que desenvolupin projectes, adaptin solucions, aplicacions i sistemes per FGC, aportant el seu coneixement de l'entorn productiu d'FGC,
 - Actualitzar la documentació tècnica i funcional,
 - Gestionar i transferir el coneixement.

3.3 MANTENIMENT CORRECTIU

L'objectiu principal d'aquest apartat es restaurar el servei a la normalitat tan bon punt com sigui possible minimitzant l'impacte en les operacions de negoci, i assegurar el compliment dels nivells de qualitat i disponibilitat del servei.

El manteniment correctiu haurà de corregir totes les incidències (tècniques i funcionals) que bé per motius de mal funcionament del sistema, de la parametrització/configuració realitzada o dels desenvolupaments addicionals implantats, estiguin fent que les dades o els procediments realitzats en el sistema, no siguin els adequats.

El servei de manteniment correctiu qualificat com a tiquet urgent crític haurà de ser respost en un temps màxim de 120 minuts.

El manteniment correctiu inclou, com a mínim, el següent:

- Anàlisi i diagnòstic de les incidències.
- Anàlisi funcional i tècnic de la solució.
- Desenvolupament de les modificacions a aplicar
- Desenvolupament de les proves d'integració, si s'escau
- Suport en les proves d'acceptació, si s'escau
- Suport en la posada en producció, si s'escau
- Manteniment i entrega de la documentació tècnica i funcional.

3.4 MANTENIMENT PERFECTIU I PREVENTIU

Orientat a la disminució del manteniment correctiu, mitjançant la identificació d'incidències repetitives, i identificar propostes de millores tècniques dels sistemes. Inclou entre d'altres:

- Promoció d'incidències a problemes. Detecció d'incidències recurrents, identificació, anàlisi, disseny i execució de les correccions necessàries per a la resolució d'aquests problemes.
- Suport a les àrees usuàries en resolució d'incidències derivades d'una operativa d'usuari incorrecte, i que requereixen d'intervenció per a la restauració de la informació.
- Suport a la prevenció de problemes latents en el sistema abans que aquests es produeixin.

3.5 MANTENIMENT EVOLUTIU

Desenvolupament de les millores funcionals i/o tècniques en els sistemes implantats derivades principalment de canvis interns o per ampliacions de funcionalitat (evolutius), així com per requeriments legals i/o sectorials (adaptatiu/normatiu). El volum d'hores destinat a cada evolutiu així com la data de subministrament de la solució, es pactarà evolutiu a evolutiu. Els

licitadors hauran de proposar tècniques eficients de gestió dels evolutius que permetin assolir la posta en marxa de les diferents peticions dintre del període establert amb la màxima qualitat i garanties d'èxit.

Des d'FGC s'entén com evolutiu l'aplicació planificada de la solució a una incidència, un problema, un error conegut, l'execució d'una tasca de manteniment entre altres.

Les activitats a les que s'hauran de donar cobertura són, com a mínim:

- Anàlisi funcional i tècnic de la solució.
- Desenvolupament de les modificacions i canvis en el sistema (programació i/o configuració), incloent-hi proves unitàries documentades.
- Desenvolupament de les proves d'integració.
- Suport en les proves d'acceptació.
- Gestió de versions, actualització i pegats.
- Suport en la implantació/integració.
- Validacions i proves documentades del sistema.
- Desenvolupament i manteniment de la documentació tècnica i funcional del sistema.

Com a manteniment evolutiu s'entendrà aquelles peticions amb un volum d'hores d'esforç estimat per a la seva execució inferior a les 80 hores, essent considerades les peticions superiors com a nous projectes a abordar, quedant fora de l'abast del servei d'aquest plec.

Les peticions que quedin englobades dins del manteniment evolutiu (inferiors 80h) es classificaran addicionalment en funció del seu volum d'hores estimat en:

- Evolutius menors: inferiors a 40h. Les característiques d'aquests evolutius són:
 - Milliores sobre processos de negoci i funcionalitats existents al sistema.
 - Requerits de forma habitual.
 - No requereixen d'una validació prèvia dels responsables d'FGC.
 - Durant la fase d'inici i la posterior fase d'execució s'haurà de definir un catàleg d'aquest tipus evolutius, de tal forma que es puguin definir procediments d'actuació més àgils respecte els mateixos (prioritats fixades, etc.).
- Evolutius majors: entre 41 i 80h. Les característiques d'aquests evolutius són:
 - Normalment impliquen una nova funcionalitat en el sistema, o un canvi d'alt impacte operatiu en una funcionalitat existent.
 - Requereixen d'una valoració prèvia, per tal de determinar l'impacte del mateix, i discriminar si s'aborda com a evolutiu major o es trasllada als responsables d'FGC per què s'abordi com a projecte addicional (fora de l'abast del present SERVEI).

3.6 MANTENIMENT OPERACIONAL

Té l'objectiu de donar resposta a totes aquelles peticions "estàndard" (canvis procedimentats) sol·licitats per personal d'FGC i que sobretot en el entorn de producció han de realitzar-se amb un temps de resposta i execució molt curt.

Es defineix com aquelles accions sistemàtiques, procedimentades i que la majoria d'elles no requereix "expertise" per a dur-les a terme. Es distingeix entre les "a demanda" que s'hauran de servir amb immediatesa.

Es valorarà la millora contínua dels procediments d'operació així con el desenvolupament de nous procediments operacional que ajudin a agilitzar tot aquest tipus de tasques

3.7 CONSTITUCIÓ I ESTABLIMENT D'INSTRUMENTS DE SEGUIMENT

Pel correcte seguiment de les aplicacions, s'hauran de constituir els corresponents instruments organitzatius descrits en l'apartat "6.1. Model de relació" i, que perseguiran, com a mínim, les finalitats següents:

- Informar sobre l'estat de les peticions efectuades pel usuaris d'FGC.
- Informar del compliment dels ANS.
- Informar de temes crítics o riscos detectats.
- Acordar les actuacions oportunes per a gestionar el servei d'acord amb els requeriments d'FGC.

En aquest sentit, el licitador haurà de presentar durant els primer mes de prestació del servei tots els documents i instruments que utilitzarà per dur a terme aquesta activitat, amb l'objectiu d'arribar a un acord amb FGC.

3.8 ESTABLIMENT DE POLÍTIQUES DE CONTINUÏTAT DELS PROCESSOS DE NEGOCI

El licitador haurà de presentar durant el primer mes de prestació del servei, un pla de continuïtat del servei, fent èmfasi en els mecanismes de contingència que s'implantaran, així com el circuit d'informació que s'instaurarà per informar a FGC (protocol, terminis, usuaris referents, etc.)

3.9 ALTRES SERVEIS PUNTUALS

De forma excepcional, FGC podrà sol·licitar al prestador del servei la realització de tasques relacionades amb alguna de les següents problemàtiques:

- Suport a processos crítics.
- Anàlisi de requeriments i estimació d'esforços per a nous projectes d'evolució dels sistemes.
- Aquelles tasques que FGC i el prestador acordin en comitè de Direcció, descrit en l'apartat "6.1. Model de relació".

4. FASES DEL SERVEI.

Per tal de garantir la qualitat necessària en el servei que FGC requereix, i complir amb els objectius expressats anteriorment, és necessari que les propostes dels licitadors s'estructurin en fases diferenciades atenent al cicle de vida d'aquest contracte i que són:

El servei contempla com a mínim les següents fases:

- Inici i presa de contacte
- Execució del servei
- Devolució del servei

Tanmateix, indicar que els licitadors hauran de presentar en la seva proposta una planificació que inclogui obligatòriament les tres fases descrites i que s'executaran durant els 12 mesos de duració del servei. En aquest sentit, totes les propostes han de preveure, com a mínim, les temporalitats següents:

- Inici del servei i presa de contacte: 1 mes de duració.
- Execució: 12 mesos de duració.
- Devolució: 1 mes de duració

Com es desprèn de l'anterior, tant les fases d'inici com les de devolució estaran incloses en els 12 mesos de duració del contracte i en cap cas, s'executaran fora d'aquest marc. De produir-se una alteració en aquesta qüestió, es podran aplicar penalitzacions per part d'FGC.

Finalment, indicar que la planificació inicial ha de contenir necessàriament la duració temporal de cada fase, els principals lliurables que es pretenen generar, així com les fites a aconseguir.

A continuació detallem les fases del servei.

4.1 INICI DEL SERVEI I PRESA DE CONTACTE

La Fase d'Inici del servei i presa de contacte és el període de temps que comença en el moment en que el nou adjudicatari inicia les tasques que l'han de dur a fer-se càrrec del servei i que per definició acaba quan el servei està estabilitzat i aquest és autosuficient per proveir els nivells de servei actuals.

Dins aquesta fase es farà una captura de coneixement a l'inici del servei amb els referents d'FGC per tal d'entendre els procediments i metodologies en ús per part d'FGC, obtenint una visió global del context i la situació actual. S'estructurarà de la següent manera:

4.1.1 PLANIFICACIÓ

És la tasca inicial on s'hauran d'especificar tot allò que el nou adjudicatari durà a terme per tal de garantir un correcta fase d'inici, presentant-se una planificació a alt nivell amb indicació de les fites més rellevants, així com la possible necessitat de suport per part d'FGC.

4.1.2 CAPTURA DEL CONEIXEMENT

És la tasca, dins la fase inicial, durant la qual el nou adjudicatari realitzarà amb el suport del personal d'FGC, la captura del coneixement i obtindrà la transferència tecnològica necessària que li permetrà assolir la provisió definitiva del serveis de manteniment al final de la fase d'inici. El licitador haurà d'entregar en aquesta fase, l'anomenat "Pla de captura del coneixement".

El pla de captura de coneixement contemplarà com a mínim:

- La planificació de les tasques a dur a terme en aquesta fase, tot indicant les fites més rellevants, així com la possible necessitat de suport per part de d'FGC.
- Recopilació i estudi de la documentació dels sistemes que formen part de l'Entorn per a identificar la funcionalitat del sistema implantat.
- Anàlisi de les Interfícies amb altres sistemes.
- Inici de les tasques d'operació del Servei.
- Aplicació i mesura dels ANS definits dins de la fase inicial.
- Recursos necessaris per dur a terme la captura de coneixement.

4.1.3 INICI DEL SERVEI

El propòsit d'aquest objectiu és començar a fer-se càrrec de les tasques descrites dins de la fase d'execució, on el nou adjudicatari pot necessitar el suport d'FGC per garantir la correcta provisió del servei.

4.1.4 SEGUIMENT

Durant la fase inicial, el licitador acordarà amb FGC els instruments organitzatius de seguiment que siguin d'aplicació de l'apartat "6.1. Model de relació".

4.1.5 LLIURABLES

Els documents bàsics en aquesta fase del servei a ser lliurats a l'equip d'FGC responsable del servei són els següents:

- Planificació de l'Etapa d'Inici.
- La documentació corresponent a les Anàlisis efectuades (Arquitectura, interfícies, rendiment i processos periòdics)
- Informe de l'equip assignat a la fase inicial amb la corresponent descripció de rols i principals coneixement tècnics, així com de la gestió de projectes.
- Informe de la Situació Actual, amb indicació dels riscos detectats.
- Acta d'acceptació del Servei i Actes corresponents a les reunions de seguiment

Adicionalment, durant aquesta fase del servei, FGC valorarà la idoneïtat de l'equip de treball assignat al servei, podent-ne demanar la substitució d'algun dels membres. El no compliment d'aquest requeriment pot comportar la rescissió del contracte.

El procediment d'aprovació de cadascun d'aquests lliurables, s'acordarà prèviament amb FGC.

4.2 EXECUCIÓ DEL SERVEI

Es desenvoluparan les activitats pròpies de l'objecte del servei definides al punt "4. Catàleg de serveis a prestar".

Les peticions dels usuaris d'FGC arribaran a l'empresa executora del servei a través del sistema de gestió de peticions propi d'FGC, que l'equip d'atenció a usuaris opera en primer nivell. En aquest sentit, dit equip tindrà la consideració de nivell 0, sent el nivell 1 el propi del proveïdor adjudicatari segons descrit a l'abast del servei.

El nivell 0 serà l'equip propi d'FGC encarregat de discriminar i classificar les peticions i les incidències segons la seva naturalesa (suport, correctiu, evolutiu, ...).

En cas que hi hagin discrepàncies sobre la naturalesa de la petició entre el recurs encarregat del manteniment i l'equip de nivell 0, es tractarà amb els responsables que FGC nomenin a tal efecte.

Mitjançant la mateixa eina de ticketing d'FGC, l'equip de manteniment del servei, que actua com un primer nivell, haurà de documentar els motius de la incidència, la solució implantada i les possibles conseqüències que hagin tingut en el sistema en concret i en altres sistemes complementaris que mantinguin relació amb aquest. Una vegada solucionada s'hauran de fer les proves dels canvis efectuats en els entorns corresponents i preparar la instal·lació per passar el canvi a l'entorn productiu. Tanmateix, es pot donar el cas que el primer nivell requereixi del suport d'un segon nivell, per exemple, per donar compliment a determinats evolutius.

En aquells casos en què la petició o la incidència requereixin un coneixement molt específic sobre un producte utilitzat, o un perfil tècnic superior als sol·licitats en aquest document, de forma acordada amb FGC es podrà escalar a un tercer nivell, sempre i qual FGC tingui contractat

aquell servei amb tercers. La classificació i escalat d'aquests casos haurà de comptar amb l'aprovació del responsable del servei d'FGC i es considera que seran casos molt extraordinaris.

4.2.1 SEGUIMENT

Durant la fase d'execució, el licitador acordarà amb FGC els instruments organitzatius de seguiment que siguin d'aplicació de l'apartat "6.1. Model de relació".

4.2.2 LLIURABLES

Els documents bàsics en aquesta fase del servei a ser lliurats a l'equip d'FGC responsable del servei són els següents:

- Pla de gestió de les incidències on s'explicarà el model organitzatiu així com els processos que s'utilitzaran per donar resposta a les consultes de primer i segon nivell. En aquest context, també s'hauran de relacionar dites actuacions amb el compliment dels ANS acordats.
- Actes de les reunions de presa de requeriments.
- Documentació relativa als Manteniments realitzats.
- Documentació de suport actualitzada (p.ex. manuals d'usuari)
- Documentació d'explotació actualitzada

El procediment d'aprovació de cadascun d'aquests lliurables, s'acordarà prèviament amb FGC.

4.3 DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

En aquesta fase, es pretén que en els darrers mesos del contracte s'efectuïn les tasques necessàries per minimitzar l'impacte que pot suposar el canvi de proveïdor en la prestació d'aquest servei.

4.3.1 PLA DE DEVOLUCIÓ

El licitador haurà de definir explícitament els mecanismes que posarà a l'abast del proveïdor entrant per tal de retornar el coneixement, i assolir els objectius establerts en la Fase d'Inici. Tota aquesta actuació s'haurà de definir en l'anomenat "Pla de devolució", que, inclourà com a mínim:

- L'estimació de la durada temporal de la devolució, amb indicació de les principals fites a aconseguir.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement.

- Quantificació dels recursos i tasques a dur a terme necessàries durant la fase inicial del nou adjudicatari.
- Mètode previst per fer la transferència de coneixement adquirit durant el projecte (treball en paral·lel, workshops, sessions formatives, formació d'equips mixtes). En cas que sigui necessari, elaboració del corresponent **pla de comunicació**, així com del **pla de formació**, tant a usuaris com al nou equip de manteniment.
- Mètode previst per fer la transferència tecnològica. En cas que sigui necessari, elaboració del corresponent **pla de comunicació**, així com del **pla de formació**, tant a usuaris com al nou equip de manteniment.
- Documentació: determinar la documentació tècnica que és lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.

4.3.2 ROLS I RESPONSABILITATS

Els rols i les responsabilitats de cada part en cadascuna de les fases de devolució del servei són:

| Fase | Adjudicatari sortint | Adjudicatari entrant |
|---------------------|--|---|
| Planificació | Proporcionar tota la informació necessària sobre el projecte | Determinar calendari d'activitats de la transferència de coneixement. |
| Execució | Gestionar i participar en la fase de transferència del coneixement | Participar en la fase de transferència de coneixement |
| Acceptació | | Acceptar el traspàs del projecte |

4.3.3 SEGUIMENT

Durant la fase de devolució, el licitador acordarà amb FGC els instruments organitzatius de seguiment que siguin d'aplicació de l'apartat "6.1. Model de relació".

4.3.4 LLIURABLES

Els documents bàsics en aquesta fase del servei a ser lliurats a l'equip d'FGC responsable del servei són els següents:

- Informe de la situació actual (de sortida)
- Pla de devolució (sessions formatives, documentació)
- Pla de comunicació, si s'escau.
- Pla de formació, si s'escau.

- Documentació tècnica que s'elabori.

El procediment d'aprovació de cadascun d'aquests lliurables, s'acordarà prèviament amb FGC.

5. METODOLOGIA DEL SERVEI.

5.1 MODEL DE RELACIÓ

El model de relació plantejat per al servei s'articularà en tres nivells: operatiu, tàctic i de gestió. Cada mecanisme de relació s'estendrà als tres nivells amb eines i procediments propis.

1. El nivell de direcció és l'encarregat de vetllar perquè l'estratègia i objectius del servei contractat es mantinguin alineats amb els d'FGC, així com controlar i garantir que totes les decisions i accions relatives a la prestació del servei s'ajustin a aquesta estratègia;

| Comitè de Direcció | FGC | Proveïdor |
|--------------------|---|--|
| Interlocutors | <ul style="list-style-type: none"> • CIO • Responsable servei | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable del contracte • Cap de servei |
| Freqüència | <ul style="list-style-type: none"> • Trimestral • A demanda de qualsevol de les parts | |
| Objecte | <ul style="list-style-type: none"> • Aspectes estratègics del servei (ampliacions, reorientació del servei, riscos, etc.). • Revisió de l'acompliment dels ANS establerts. • Renovació anual del contracte, quan apliqui | |
| Documentació | <ul style="list-style-type: none"> • Informes executius d'evolució del servei • Agendes i actes de reunió | |

2. El nivell tàctic s'encarrega de transformar les decisions de gestió en plans d'operació i acció i de coordinar, dirigir i controlar els esforços necessaris per a la seva execució;

| Comitè de Seguiment | FGC | Proveïdor |
|---------------------|--|---|
| Interlocutors | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable servei | <ul style="list-style-type: none"> • Cap de servei |
| Freqüència | <ul style="list-style-type: none"> • Mensual | |
| Objecte | <ul style="list-style-type: none"> • Revisió informes de control i seguiment • Incompliments i accions correctores • Revisió de riscos i accions correctores • Revisió progrés millora continua del servei • Seguiment de l'acompliment dels ANS establerts | |
| Documentació | <ul style="list-style-type: none"> • Informe de control i seguiment del servei • Informe de ANS • Registre de riscos • Agendes i actes de reunió | |

3. En el nivell operatiu, l'Equip de Sistemes d'FGC Turisme juntament amb el Responsable de la Gestió del Servei i els equips de treball per part del proveïdor, es responsabilitzen de la gestió, execució, supervisió tècnica i control diari dels serveis.

| Comitè Operatiu | FGC | Proveïdor |
|-----------------|--|---|
| Interlocutors | <ul style="list-style-type: none"> • Responsable servei | <ul style="list-style-type: none"> • Cap de servei |
| Freqüència | <ul style="list-style-type: none"> • Setmanal | |
| Objecte | <ul style="list-style-type: none"> • Revisió estat de peticions del servei • Revisió estat d'incidències del servei • Revisió estat de canvis realitzats i planificats pel proper període • Revisió de modificacions del servei • Revisió informes específics de seguiment del servei • Incompliment i accions correctores • Noves propostes de millora | |
| Documentació | <ul style="list-style-type: none"> • Informe de control i seguiment del servei. • Peticions en curs • Incidències, intervencions programades, etc. | |

El licitador pot ampliar, millorar i detallar un model de relació amb FGC aportant l'esquema específic de relació i els mecanismes de control propis que s'aplicaran en la prestació del servei.

5.2 GESTIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

El licitador haurà de presentar una metodologia per garantir una gestió eficaç i eficient del servei, així com per donar suport a una avaluació objectiva de l'estratègia de gestió, procediments, planificació i execució.

En les reunions de seguiment l'adjudicatari haurà de presentar, com a mínim, la següent informació:

- Reunió Direcció: El propòsit d'aquesta secció és proporcionar una visió general del servei i contindrà com a mínim:
 - Visió global del servei identificant aquells aspectes que necessiten una atenció especial ja que es troben en risc o bé hi ha necessitats especials (formació usuaris, automatització processos, etc.).
 - Valoració dels aspectes més rellevants del servei:
 - Planificació (en dates o endarrerit).
 - Riscos (alts, moderats, lleus, externs o sense riscos).
 - Valoració global del projecte: valoració mitja del servei en base a la planificació i els riscos (tasques en risc, a seguir o en curs normal).
 - Identificació dels principals riscos que afecten a nivell global el servei i les accions de mitigació corresponents.
 - Revisió de l'acompliment dels ANS establerts per aquest servei.
- Reunions de seguiment: El propòsit d'aquestes reunions és proporcionar una anàlisi de la situació actual i una visió detallada del servei analitzant com a mínim:
 - Aplicació

- Abast: Contempla les modificacions d'abast detallant la descripció del canvi i la data d'aprovació d'aquest
- Planificació:
 - Estat actual respecte la planificació inicial.
 - Compliment de les principals fites segons la planificació.
- Riscos: Identificació i valoració dels principals riscos i descripció de l'acció de mitigació amb la seva data prevista de resolució
- Seguiment principals tasques amb el següent detall:
 - Descripció
 - Estat
 - Data
 - Responsable
 - Data replanificada (si aplica) i motiu
- Valoració global del servei: valoració mitja del servei en base a la planificació i els riscos (tasques en risc, a seguir o en curs normal) i avaluació d'incompliments

Basant-nos en el que s'acaba d'indicar, el licitador haurà d'entregar un informe mensual on informi del següent:

- Dades de consum i tiquets.
- Compliment dels ANS i proposta de penalitzacions en cas d'incompliment.
- Reunions operatives: les que es consideri oportú de comú acord entre l'adjudicatari i l'àrea de Sistemes d'FGC Turisme per les tasques que ho requereixin

Pel que fa als canvis d'abast, aquests englobaran totes les tasques derivades de la incorporació de nous mòduls i funcionalitats a l'abast inicial del servei, tal i com s'indica en el punt "3.5 Ampliació de l'abast funcional".

El licitador definirà i proposarà a FGC els mecanismes de control i recursos que permetin realitzar el seguiment de les diferents tasques i l'estat dels projectes en curs. Per a la gestió i seguiment de l'execució del servei es farà ús de l'eina de suport que el licitador proposa.

5.3 CONTROL DE LA QUALITAT

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**.

Adicionalment, el licitador haurà de proposar el pla de qualitat del servei i la metodologia que permeti garantir la seva efectiva implantació i millora contínua durant la vigència del contracte.

La proposta inclourà com a mínim: la definició del pla de qualitat, i els procediments d'assegurament de la qualitat (metodologia, validació i acceptació de lliurables, gestió de no conformitats del servei, etc...).

L'adjudicatari haurà de fer una descripció de la metodologia que farà servir per fer el seguiment del servei. Caldrà descriure explícitament com es planteja el cicle de revisions dels procediments del servei. La metodologia proposada haurà de permetre fer un control basat en indicadors objectivament mesurables, presentant-los en les sessions de seguiment que corresponguin.

5.4 GESTIÓ DEL CANVI

S'inclouran les activitats derivades de la gestió del canvi habitual en qualsevol desenvolupament o manteniment d'una eina informàtica o sistema d'informació. S'inclouen també dins d'aquest apartat el disseny, desenvolupament, planificació i la formació als usuaris i l'establiment de mesures i polítiques de comunicació que minimitzen l'impacte de l'entrada del nou proveïdor.

6. CONDICIONANTS DEL SERVEI.

6.1 EQUIP DE TREBALL

6.1.1 DIMENSIONAMENT DE L'EQUIP

L'empresa adjudicatària podrà dimensionar el equip en funció de les necessitats de cada moment, però en tot cas es defineixen una sèrie de condicionants respecte als perfils bàsics per a la prestació del servei.

- 1 Responsable del Contracte
- 1 Cap del Servei
- 1 tècnic especialista en sistemes d'informació i sistemes
- 2 tècnics de camp

Durant la prestació del servei es podrà acordar incloure com a part de l'equip mínim aquells perfils que puguin resultar crítics per a l'èxit d'una tasca en curs o pel desenvolupament global del servei. Això inclou els experts tècnics de l'empresa adjudicatària que es requereixin com a suport en les diferents tecnologies objecte del servei. Caldrà que el proveïdor presenti en la present proposta el pla de treball del sistema previst de suport a l'equip de projecte en cas de necessitat.

A causa de la demanda variable del servei FGC assumeix que els membres de l'equip poden no ser estables. Tot i així, per raons d'operativitat i de coneixement funcional caldrà garantir al màxim la continuïtat del personal que doni el servei a FGC evitant, sempre que sigui possible,

la rotació dels perfils corresponents al Cap del Servei i als Consultors/Analistes per tecnologia. Aquesta rotació del personal podrà ser penalitzada. En tot cas, quan la rotació sigui necessària (baixes, etc.) el prestador del servei haurà d'acreditar la idoneïtat del nou personal, essent necessària l'aprovació per part d'FGC i sempre assegurant un període de solapament per assegurar que la transicions sigui totalment transparent pel servei. En cas contrari, l'empresa adjudicatària podrà ser penalitzada.

6.1.2 PERFIL DELS RECURSOS ASSIGNATS

Responsable del contracte

- Executiu d'alt nivell de l'adjudicatari.
- Autoritat suficient per a la presa de decisions estratègiques respecte el servei.

Cap del Servei

- Professional amb els coneixements i l'experiència indicats a l'adscripció de mitjans.
- Realitzarà funcions de direcció, planificació, control i supervisió de les col·laboracions i projectes i dels recursos humans assignats als mateixos.

Tècnic de camp / tècnic de configuració de xarxa / tècnic especialista en sistemes d'informació i sistemes

- Professionals amb els coneixements i l'experiència indicats a l'adscripció de mitjans.
- Tindran la funció de resoldre les incidències que es produeixen al llarg del període de durada del contracte, cadascun d'ells segons l'especialització tecnològica i funcional que tingui i la que requereixi el treball que calgui realitzar.
- Elaboraran els plans i la documentació tècnica indicada al llarg d'aquest plec, així com qualsevol que s'acordi amb FGC.

Entre tots els membres de l'equip professional s'hauran de tenir els següents coneixements i/o habilitats:

- Manteniment de sistemes de comunicacions per a estacions de muntanya i d'esquí
- Manteniment de microinformàtica.
- Manteniment de sistemes de venda d'estacions d'esquí (programari i maquinari) i específicament en la solució del fabricant AXESS AG.
- HelpDesk
- Configuració per a equips de xarxa LAN
- Certificació i cablejat estructurat en veu i dades
- Coneixements en ciberseguretat
- Software aplicats als serveis anteriorment citats (Sistemes Dlink, Cisco Systems i ARUBA)

- Microinformàtica en entorn ofimàtic.
- ITIL.
- Entorn VmWare de virtualització de servidors.
- Entorn JIRA per a gestió d'incidències.
- Coneixement de software aplicat a estacions d'esquí (Bases de dades SQL,...).

6.2 DURACIÓ

El servei tindrà una durada de 48 mesos.

6.3 HORARI

L'horari dels serveis de manteniment que el licitador haurà d'oferir dins de la seva proposta, haurà de complir amb els següent terminis, segons calendari d'obertura de les diferents estacions que gestiona FGC Turisme:

- Durant període de estació oberta comercialment:
 - De dilluns a diumenge
 - Horari: 8:00 h a 18:00 h ininterrompudes.
- Durant període de estació tancada:
 - De dilluns a divendres
 - 8:00 h a 15:00 h ininterrompudes.

Cal remarcar que el calendari laboral d'FGC no contempla períodes de tancament per vacances, i per tant el servei haurà d'estar disponible en tots els àmbits d'actuació durant tot l'any, incloent especialment dies festius, vacances d'estiu, Setmana Santa i Nadal.

Es possible que al llarg del servei es requereixi suport per determinades tasques (processos crítics, etc.) fora de l'horari habitual. En aquests casos el prestador i FGC acordaran prèviament el suport requerit.

6.4 UBICACIÓ

Les explotacions d'esquí nòrdic que son objecte del servei son les següents:

- GUILS FONTANERA
 - Ajuntament de Guils de Cerdanya
 - C\ Malet 15,
 - 17528 Guils de Cerdanya
- LLES DE CERDANYA
 - Ajuntament de Lles

- 25726 Lles
- ARANSA
 - Estació d'esquí nòrdic d'Aransa
 - 27526, Aransa
- TUIXENT LAVANSA
 - Pl. De la Serra del Cadí, 1
 - 25717, Tuixent
- SANT JOAN DE L'ERM
 - Plaça de la Trobada, s/n
 - 25711, Montferrer i Castellbó
- TAVASCAN
 - C\ Únic. Casa Consistorial
 - 25576, Lladorre
- VIRÓS VALLFERRERA
 - Refugi Gall Fer s/n
 - 25574, Alins

En cas d'incorporar-se una nova instal·lació al grup d'estacions de Tot Nòrdic, s'aplicarien les mateixes tarifes que resultin d'aquesta licitació, considerant en aquest cas un augment de les hores assignades dins el contracte en funció dels requeriments que impliqui aquesta incorporació.

6.5 IDIOMA

El servei es podrà prestar indistintament en català o castellà, essent necessari el domini d'ambdues llengües per part del personal del suport de primer i segon nivell. El mateix criteri s'aplicarà en l'elaboració de lliurables, sent un motiu automàtic de rebuig la seva presentació en qualsevol altra llengua.

Pels que fa als lliurables del projecte, es podrà emprar en la seva elaboració exclusivament el català o el castellà.

6.6 EINES

FGC posa a disposició del nou prestador del servei la seva solució de ticketing sobre l'eina Jira, on haurà de quedar registrada tota la activitat i coneixement adquirit durant la prestació del servei. Tanmateix, FGC podrà crear els canals de Teams que consideri necessaris per afavorir la gestió i control de l'activitat prestada.

Adicionalment, el licitador pot proposar aquelles eines necessàries per a la gestió del servei (control qualitat, riscos, etc.), sempre que no comporti cap cost addicional per FGC.

FGC posarà a disposició del proveïdor un accés remot als servidors de desenvolupament d'FGC mitjançant VPN. En tot cas, el prestador haurà d'especificar a l'inici del servei, les eines a utilitzar per a la realització del servei, tant de maquinari com de programari de base, assegurant la comptabilitat amb les eines de desenvolupament d'FGC.

6.7 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Es defineixen en aquest apartat els acords de nivell de servei mínims i necessaris per tal de garantir la qualitat del SERVEI.

6.7.1 PERÍODES I TEMPS DELS SERVEIS

Els horaris del servei que s'hauran d'oferir i els temps que es mesuraran per tal de garantir el seu acompliment són els següents:

- Disponibilitat del servei: especificat al punt "6.3 Horari". La manca de servei durant aquest tram horari estarà subjecta a les penalitzacions corresponents incloses en el punt 6.8 Penalitzacions.
- TN: Temps de resposta comptat en hores laborables que es triga en registrar i notificar la recepció de la incidència o petició de l'usuari.
- TR: Temps de resolució comptat en hores laborables.

6.7.2 INDICADORS PER TIPUS DE SERVEI

Totes les peticions/evolutius rebudes han de ser respostes amb la notificació de recepció i hauran d'incloure la data aproximada per la seva resolució.

| Indicador | Prioritat | % Acompliment | TN | % Acompliment | TR |
|-----------------------|-----------|---------------|---------|---------------|-------|
| SLA Correctiu | Critical | 95% | <0.5h N | 95% | <2h N |
| | High | 95% | <2h | 95% | <4h |
| | Medium | 90% | <6h | 90% | <8h |
| | Low | 85% | <12h | 90% | <24h |
| Operacional | Urgent | 95% | <0.5h | 95% | <2h |
| | Normal | 90% | <2h | 90% | <6h |
| Suport Consultiu | | 95% | <4h | | |
| Perfectiu i preventiu | | 95% | <4h | | |
| Evolutiu | | 95% | <4h | | |

N correspon a horari normal (24h). La resta es mesura dins de l'horari de servei,

Prioritats per les tasques Operacionals:

- Urgent: Aplica a les tasques operacionals indicades en el tiquets con “URGENT/HIGH” o aparegui la paraula “URGENT” en la sol·licitud.
- Normal: Aplica a totes les altres tasques operacionals.

L'incompliment dels indicadors de servei estarà subjecte a les penalitzacions corresponents.

Es valorarà el compromís de dedicació especial per a garantir l'acompliment del ANS (fora d'horari de servei, caps de setmana, festius, etc...).

6.7.3 FASES DEL SERVEI

Tant a la fase d'inici del servei com de devolució, veure apartat “5. Fases del servei”, l'adjudicatari haurà d'acomplir al 100% amb la planificació proposta en la seva oferta. Qualsevol desviació respecte la mateixa estarà subjecte a penalitzacions.

6.8 PENALITZACIONS

Les penalitzacions regulen la manca de disponibilitat del servei, l'incompliment dels indicadors de servei definits en el punt anterior i també la rotació del personal.

6.8.1 PENALITZACIÓ PER INCOMPLIMENT DELS INDICADORS DE NIVELL DE SERVEI

Els Indicadors de nivell de Servei es componen de tres mètriques sobre les que es basaran les penalitzacions:

- % d'acompliment de l'indicador (M1)
- Temps límit que s'estableix en el indicador – TR (M2)
- Desviació en dies respecte la data pactada de subministrament DS -(M3)

6.8.1.1 Percentatge d'acompliment

Segons el % definit per cadascun dels indicadors de l'Acord de Nivell de Servei, s'aplicarà una deducció a l'import mensual del contracte per import igual al percentatge d'incompliment respecte el % definit com objectiu en els ANS i multiplicat per l'import mensual teòric del servei i pel coeficient (CO) definit a la taula de coeficients del punt “6.8.1.4. Coeficients”.

- IMD - Import Mensual a Deduir en EUR
- NAO- Nivell d'acompliment Objectiu en %
- NAR- Nivell d'acompliment Real en %

- IMS- Import mensual del servei en EUR
- CO – Coeficient

Així doncs, es calcularà un IMD per cadascun dels indicadors utilitzant la següent fórmula:

$$\text{IMD} = (\text{NAO} - \text{NAR}) \times \text{IMS} \times \text{CO}$$

6.8.1.2 Temps de resolució TR

S'aplicarà una penalització en concepte de dies addicionals que ha de subministrar el Consultor de forma gratuïta equivalent a la diferència entre el Temps de resolució que s'estableix i el temps real invertit.

- DAS - Dies Addicionals a Subministrar de forma gratuïta.
- TRI -Temps Real Invertit en dies.
- TR - Temps de resolució

Així doncs, es calcularà segons la següent fórmula:

$$\text{DAS} = \text{TRI} - \text{TR}$$

(*) Nota: Sols aplicable si per una incidència o petició, el TRI > TR
Aquesta penalització és addicional a la del punt 6.8.1.1

6.8.1.3 Desviació Data d'Entrega

La penalització afecta a aquells indicadors que mesuren el nivell de servei de resolució d'intervencions en que es pacta una data concreta d'entrega (perfectiu i preventiu, i evolutiu).

S'aplicarà una penalització en concepte de dies addicionals que haurà de subministrar el licitador de forma gratuïta equivalent al nombre de dies de diferència entre la data definitiva d'entrega DDS i la data pactada inicialment DS multiplicat per el coeficient C.

- DAS – Dies addicionals a subministrar de forma gratuïta
- DDS- Data definitiva (real) del subministrament
- DS – Data de Subministrament pactada i planificada.
- D – Desviació $D = \text{DDS} - \text{DS}$ (Sobre dies laborables).
- T - Temps estimat de resolució de la Petició/Incidència en dies.
- C – Coeficient $C = D/T$

Així doncs, es calcularà segons la següent fórmula:

$$\text{DAS} = (\text{DDS} - \text{DS}) \times \text{C}$$

6.8.1.4 Coeficients

Els valors dels coeficients a aplicar al càlcul de les penalitzacions per el % d'acompliment son els següents:

| Indicador | CO |
|------------------------------|------|
| % Acompliment TN | 0,05 |
| % Acompliment TR Operacional | 0,05 |
| % Acompliment TR Correctiu | 0,1 |

6.8.2 PENALITZACIONS PER MANCA DE DISPONIBILITAT

L' incompliment de la disponibilitat del servei dins de l'horari definit en qualsevol moment del període contractat, estarà subjecte a una penalització econòmica. Cada hora de no disponibilitat del servei per causes imputables a l'equip de manteniment del servei, computarà amb una penalització monetària equivalent al resultat de multiplicar 2h de servei pel preu/hora mig del servei ofert.

6.8.3 ROTACIÓ DE L'EQUIP

Quan per causes alienes a FGC l'índex de rotació sigui superior a l'establert a l'acord de nivell de servei, prenent el dia d'inici del contracte com a base del càlcul, s'aplicarà una deducció a l'import mensual teòric del contracte, en les factures corresponent al primer mes d'aplicació, per import igual al percentatge de rotació multiplicat per l'import mensual del servei.

Per calcular l'índex de rotació es farà servir la següent regla:

$$\text{Índex de rotació de personal} = \frac{((A + D)/2)(100)}{ES}$$

- A - Admissions de personal crític en el servei dins del període considerat.
- D - Desvinculació de personal crític en el servei dins del període considerat.
- ES - Número d'efectius del servei segons s'estableix en la proposta de servei pel període considerat; si hagués alguna ampliació del servei en número de recursos humans durant el període considerat, es considerarà el valor ponderat al temps d'aplicabilitat.

6.8.4 PENALITZACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LES DIFERENTS FASES DEL SERVEI

Quan, per causes alienes a FGC l'empresa prestadora del servei incompleixi els terminis establerts per a les Fases d'Inici i Devolució del Servei, s'aplicaran les següents penalitzacions:

- % compliment inferior a 1 setmana: 10% facturació mensual teòrica del servei

- % compliment entre 1 i 2 setmanes: 30% facturació mensual teòrica del servei
- % compliment superior a 2 setmanes: 50% facturació mensual teòrica del servei

6.9 GARANTIA

L'adjudicatari haurà de garantir el funcionament correcte del servei proporcionat per un període de 6 mesos a comptar des de la recepció dels mateixos.

L'adjudicatari haurà de corregir els errors detectats per FGC durant el termini de garantia i realitzar actuacions sobre els sistemes que FGC detecti que no està complint les especificacions contractades.

La recepció definitiva es realitzarà un cop finalitzat el període de garantia contractual.

6.10 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.

6.11 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 rebí 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.

7. ANNEX 1. POLÍTICA D'FGC TURISME
