

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

**SERVEI DE LLICENCIAMENT I MANTENIMENT CORRECTIU I
EVOLUTIU ANUAL DE LES APLICACIONS MÒBILS INTEGRADES
EN LA COMUNITAT MySKITUDE A LES ESTACIONS D'ESQUÍ I
MUNTANYA D'FGC TURISME**

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ.....	3
1.1.	Antecedents	3
1.2.	Objecte	4
2.	ABAST DEL SERVEI.....	4
3.	ÀMBIT DEL SUBMINISTRAMENT	5
4.	DESCRIPCIÓ TÈCNICA DEL SERVEI	5
5.	CONDICIONS DEL SERVEI	7
5.1.	Condicions generals.....	7
5.2.	Propietat intel·lectual.....	7
5.3.	Garantia.....	7
5.4.	Normativa Legal Aplicable	8
5.5.	Protecció de dades de caràcter personal	8
	ANNEX I - POLÍTICA FGC TURISME.....	10

1. INTRODUCCIÓ

1.1. Antecedents

Les estacions d'esquí i muntanya d'FGC (La Molina, Espot, Port Ainé, Vall de Núria, Boí Taüll i Vallter) disposen, des de la temporada 2012-2013, d'aplicacions mòbils d'estiu i hivern per a dispositius que equipin sistemes operatius Android i iOS que integren varies funcionalitats entre les quals destaquen:

- Informació en temps real de l'estat de l'estació d'esquí / de muntanya
 - Webcams integrades
 - Estat de pistes i remuntadors
 - Mapes interactius amb filtres segons obertura instal·lacions
 - Estat d'obertura d'instal·lacions
 - Alertes per missatgeria push sobre modificacions de l'estat de pistes
- Gamificació en base a l'activitat de l'usuari a l'estació (Tracker GPS)
- Estadístiques avançades de l'activitat de l'usuari a l'estació
- Xarxes socials pròpies estació i activitat d'altres membres de la comunitat MySkitude integrada
- Captació de nous contactes qualificats
- Servei de missatgeria push a través de l'app als usuaris
- Integració ecommerce propi d'FGC amb deep link
- Integració via servei web o API d'aplicacions d'interès per l'usuari:
 - Informació meteorològica temps real i previsió a l'estació
 - Informació estat de pistes
 - Software Email Marketing relacional Mailchimp
- Mapes 3D interactius estiu / hivern (per La Molina, Vall de Núria, Espot, Port Ainé, Vallter + inclosa Tavascan hivern)
- Mapa 2D interactiu hivern (per Boí Taüll)

En tot aquest temps les APPS de FGC han acumulat fins a 180.000 descàrregues totals (a raó de més de 25.000 descàrregues per temporada), generant més del 10% del tràfic web dels llocs web de les estacions de muntanya i atribuint-se entre el 8 i el 12% d'ingressos del canal online del comerç electrònic de les estacions.

Les aplicacions mòbils actuals es basen en tecnologies de software propietàries del fabricant que permet a les diferents estacions d'esquí i muntanya (no només d'FGC) poder construir la seva pròpia aplicació amb contingut i look & feel personalitzat, així com també oferir un suport de comunicació bàsic per posar a disposició de les necessitats del seu públic objectiu, a més de contribuir a l'assoliment d'altres fites / objectius estratègics de canal.

1.2. Objecte

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té com a objectiu definir les característiques tècniques que ha de complir els serveis de manteniment correctiu i evolutiu de software i llicenciament anual de les aplicacions mòbils integrades en la comunitat MySKITUDE a les estacions d'esquí i muntanya d'FGC Turisme.

En tot allò què no s'especifica al present Plec Particular, el contractista haurà d'acomplir allò especificat al Plec de Prescripcions Tècniques General d'FGC i Plec General de Serveis d'FGC, que es troben a la web d'FGC, així com en les normatives d'obligat compliment.

Així doncs, el servei objecte de renovació ha de permetre seguir contribuint a la consecució dels objectius de màrqueting i comercials següents:

- Millorar l'experiència dels seus clients a l'estació i dotar-la d'un component omnicanal
- Establir un nou canal de comunicació personal, directe i permanent.
- Incrementar les vendes de l'e-commerce i la despesa mitjana
- Fidelitzar els visitants de les estacions d'esquí
- Incrementar el coneixement del client
- Crear una base de dades d'usuaris de qualitat
- Augmentar la socialització i visibilitat del contingut en xarxes

Per mitjà de la posada en servei i a disposició de FGC de les aplicacions mòbils que integrin totes les funcionalitats citades al punt 4 d'aquest document.

2. ABAST DEL SERVEI

Aquest concurs contempla els següents serveis per tal d'assolir els objectius definits prèviament:

- Llicenciament anual d'ús i distribució de les aplicacions mòbils
- Suport tècnic per a l'assegurament de les condicions de disponibilitat i rendiment òptimes tant en la plataforma com en el software de les aplicacions mòbils.
- Actualitzacions del software i dades gestionades de manera que s'asseguri la seva integritat i disponibilitat als repositoris Google Play (Android Market) i Apple Store (actualitzacions periòdiques)
- Servei de reporting interestacional i sota demanda sobre el rendiment de les aplicacions així com d'informació de perfil demogràfica sobre els visitants de les estacions d'esquí
- Preparació de material media (gràfic, vídeo, dinàmic) per promoció i publicitat de les aplicacions per suports propis de FGC.
- Adaptació del look & feel de les aplicacions a la línia gràfica definida per FGC
- Help-desk per resolució d'incidències i consultes relacionades

3. ÀMBIT DEL SERVEI

L'àmbit de prestació dels serveis són les unitats de negoci de Turisme d'FGC . En algun cas puntual pot ser necessari desplaçar-se a les oficines d'FGC. i allò que requereixi l'objecte del contracte per a la seva completa prestació.

4. DESCRIPCIÓ TÈCNICA DEL SERVEI

Es descriu a continuació la descripció tècnica dels serveis a prestar.

Les aplicacions mòbils de FGC per a iOS i Android incorporen, com a funcionalitats bàsiques per a les seves versions d'estiu / hivern, les següents funcionalitats:

- Informació en temps real de l'estat de l'estació d'esquí / de muntanya
 - Webcams estàtiques i panoràmiques integrades
 - Estat de pistes i remuntadors
 - Mapes interactius 3d i 2d multidispositiu
 - Estat d'obertura d'instal·lacions
 - Alertes per missatgeria push sobre modificacions de l'estat de pistes
- Gamificació en base a l'activitat de l'usuari a l'estació
 - Tracker GPS on/offline
 - Reptes personalitzats patrocinats per FGC i/o altres marques
 - Premis i medalles segons rendiment (km esquiat, desnivell acumulat)
 - Connexió des de l'aplicació a altres dinàmiques de gamificació externes via deep link
- Estadístiques avançades de l'activitat de l'usuari a l'estació
- Backoffice de gestió i administració pròpia per part del personal de FGC
- Xarxes socials pròpies de l'estació i activitat d'altres membres de la comunitat MySkitude integrada
 - Accés a la comunitat social MySkitude
 - Compartició en xarxes socials natives
- Captació de nous contactes qualificats i integració amb software d'Email Marketing relacional usat per FGC segons petició de FGC
- Servei de missatgeria push a través de l'app dels usuaris
- Manteniment de la integració ecommerce propi FGC amb deep link
- Manteniment de la integració espais per a promoció publicitària pròpia / tercers mitjançant "banners" inapp a la home i contingut inapp o extern
- Manteniment de la integració via servei web o API d'aplicatius d'interès per l'usuari:

- Informació meteorològica temps real i previsió a l'estació
- Informació estat de pistes
- Software Email Marketing relacional Mailchimp
- Mapes 3D (La Molina, Vall de Núria, Vallter, Espot, Portainé) i 2D (Boí Taüll) interactius
 - Multidispositiu (Mobile, Desktop)
 - Integrats amb la informació d'estat de pistes

Així doncs, el manteniment correctiu i evolutiu de software i el llicenciament anual ha de garantir el correcte funcionament de les funcionalitats descrites durant tota la vigència del present contracte. Per això, s'inclou en aquesta licitació tant el llicenciament d'ús de les aplicacions, el manteniment de les integracions esmentades, atenció a l'equip d'FGC a través d'un Help Desk, servei de reporting, adaptació del look & feel de les aplicacions i suport a la preparació de material (gràfic, vídeo, etc.) per a la promoció i publicitat de les aplicacions.

En quant el suport amb el help desk, s'inclou el suport i assessorament tècnic que ha de permetre, no només resoldre possibles errors en la implementació dels desenvolupaments i integracions, sinó també adaptar les aplicacions a canvis derivats d'actualitzacions del software o infraestructura del fabricant, així com dels sistemes operatius dels telèfons mòbils i per tant, assegurant la disponibilitat de les aplicacions als repositoris de Google Play o Apple Store.

Les actuacions d'actualització o millora del programari seran planificades pel mateix fabricant i serà necessari informar a l'equip tècnic d'FGC de les seves implicacions per tal d'acordar l'execució de les actuacions.

Quant a la resolució d'incidències que afectin el funcionament de les aplicacions de forma greu i que per tant, facin inviable el seu normal funcionament, seran ateses de forma immediata pels tècnics especialitzats.

En el cas d'incidències no urgents que no afectin l'operativa ni el funcionament de l'aplicació, seran ateses el següent dia laborable (NBD – Next Busines Day).

En qualsevol cas, el temps de resposta durant la temporada d'esquí no podrà superar les 24h. Fora de temporada, el temps de resposta no podrà superar les 72h.

De la mateixa manera, el temps d'inici de l'actuació correctiva en cas d'incidència greu, un cop rebut l'avís d'incidència, no pot superar les 6h. Per a incidències lleus o no urgents, el temps màxim d'inici de l'actuació correctiva no pot superar les 72h.

La comunicació d'aquestes incidències així com resolució de dubtes o consultes diverses que pugui tenir l'equip d'FGC, serà atesa pel servei de Help-Desk inclòs en el present lot. Aquet servei estarà disponible al llarg de tot l'any i durant les jornades laborables en horari normal (9h a 17h). Addicionalment, durant la temporada d'esquí tindrà un reforç els caps de setmana i festius amb els següents horaris: entre les 8h i les 11h i de les 14h a les 16h. Fora de temporada, l'atenció serà en horari laborable.

El servei de reporting consistirà en la generació, al finalitzar la temporada d'esquí i al finalitzar la temporada d'estiu, d'un informe complet. Aquest informe inclourà com a mínim estadístiques, analítiques de rendiment, volum de descàrregues, comparatives amb anys posteriors, etc.

En aquest àmbit també s'inclou el servei d'adaptació del look & feel de les aplicacions per tal que aquestes segueixin els criteris gràfics i de disseny definits per FGC.

Finalment, el licitador haurà de prestar el servei de suport per a promocionar les aplicacions mòbils, tot donant suport en la generació de mèdia, ja sigui gràfica, en format vídeo o en format dinàmic que FGC requereixi per a la finalitat esmentada.

5. CONDICIONS DEL SERVEI

5.1. Condicions generals

Els serveis que s'inclouen en el present plec, es realitzaran en l'àmbit i amb l'abast que s'indiquen en el present plec per tal de garantir el nivell de la prestació, la continuïtat del servei i del funcionament les aplicacions mòbils, en compliment de les normatives vigents, així com tota la infraestructura tècnica i logística per poder donar el servei en condicions amb total seguretat.

Serà responsabilitat de l'Adjudicatari fer-se càrrec de qualsevol dany, material o personal, a tercers, inclòs FGC, pels seus actes o omissions en el desenvolupament dels treballs objecte de la present licitació.

5.2. Propietat intel·lectual

L'adjudicatari és l'únic propietari de tots els drets de propietat intel·lectual sobre el software, incloent els desenvolupaments paral·lels, esquemes de dades, traduccions i documentació relativa, i que FGC adquireix un dret d'ús amb la contractació de les llicències d'ús.

L'adjudicatari ha d'assegurar la privacitat de les dades personals de les persones usuàries, respectant la normativa vigent en aquest àmbit.

5.3. 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.

5.4. Normativa Legal Aplicable

Per la naturalesa de les tasques que desenvolupa l'empresa licitadora caldrà que tingui coneixement i compleixi les lleis i reglaments següents:

- RGPD Reglament General de Protecció de Dades – Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu.
- Llei Orgànica de Protecció de Dades personals i garantia dels drets digitals 3/2018, de 5 de desembre.
- Llei de Serveis de la Societat de la Informació i el Comerç Electrònic (LSSI), 34/2002, de 11 de juliol
- Llei de Propietat Intel·lectual 2/2019, de 1 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei de Propietat intel·lectual (Reial Decret Legislatiu 1/1996, de 12 d'abril)
- Llei de Marques, 17/2001, de 7 de desembre.

Així com els drets dels usuaris amb els que interactuarà:

- Protecció dels drets a la intimitat, privacitat, honor i la pròpia imatge
- Protecció de dades personals
- Protecció de la propietat intel·lectual i industrial
- Protecció de la seguretat de la informació

Apart d'això, haurà de complir amb la normativa específica de FGC respecte als seus proveïdors.

5.5. Protecció de dades de caràcter personal

La informació obtinguda com a conseqüència de la prestació del servei objecte d'aquest contracte té caràcter confidencial, i l'empresa adjudicatària ha de mantenir en tot moment el secret professional.

L'adjudicatari serà responsable de qualsevol violació del deure de secret que es pugui produir per part del personal al seu càrrec. Per evitar-ho, 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'adjudicatari 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'adjudicatari, com a conseqüència de l'execució del present contracte tingui accés a dades de caràcter personal de FGC, ostentarà la posició de subencarregat/encarregat de tractament envers aquestes dades de conformitat amb l'article 12 de la LOPDD. En conseqüència

L'adjudicatari 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'adjudicatari donarà compliment a l'actual LOPDD, així com a qualsevol modificació o substitució de la mateixa o dels reglaments que se'n derivin durant la vida del contracte.

L'adjudicatari 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'adjudicatari el responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal i de les conseqüències d'una eventual violació de les mateixes.

L'adjudicatari 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'adjudicatari 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'adjudicatari serà considerat 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'adjudicatari 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'adjudicatari.

ANNEX I – POLÍTICA D'FGC TURISME