

## **REUNITS**

D'una part, el Sr. Antoni Segarra Barreto actuant en nom i representació de l'empresa pública FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA -d'ara en endavant FGC-, amb domicili a Barcelona, carrer dels Vergós, 44, actuant en la seva condició de President de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

I, d'altra, el Sr. Miquel Cubillas Martinez, actuant en nom i representació de la societat CUVICBAGA INFORMÀTICA, SL (en endavant EMPRESA), amb domicili a Bagà (Barcelona), Carrer del Raval 5, en la seva condició de Representant.

## **EXPOSEN**

I.- Que l'EMPRESA ha estat adjudicatària del procediment obert de regulació harmonitzada de ref.: PO08/24 (CONTR/2023/753).

II.- Que l'EMPRESA no té cap deute amb l'Administració General de l'Estat ni amb la Generalitat de Catalunya, que està al corrent de pagament amb la Seguretat Social i que no incorre en cap prohibició per a contractar amb FGC.

Que, per tal de regular les condicions relatives a aquesta contractació, formalitzen el present contracte, d'acord amb les condicions que es recullen a continuació.

## **CLÀUSULES**

### **PRIMERA. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del contracte consisteix en el servei de suport tècnic per als sistemes de comunicacions, informació, gestió i venda de forfets implantats a les estacions d'Esquí Nòrdic (TOT NÒRDIC).

El contracte es regularà pels seus termes i, en allò no previst, pels seus annexes, el qual formen part integrant del contracte, segons l'ordre de prelación que s'estableix:

- 1) Plec de condicions particulars
- 2) Plec de prescripcions tècniques
- 3) Oferta econòmica (data 1 de febrer 2024)
- 4) Oferta tècnica (data 1 de febrer 2024)

## SEGONA. PREU

El preu màxim del contracte es fixa en un import de 321.984,00 €, abans d'IVA, d'acord amb el següent desglossament:

Concepte	Import
Servei de suport tècnic per als sistemes de comunicacions, informació, gestió i venda de forfets implantats a les estacions d'Esquí Nòrdic (TOT NÒRDIC)	321.984,00 €
<b>Import màxim d'adjudicació (abans IVA)</b>	<b>321.984,00 €</b>
IVA 21%	67.616,64 €
<b>Import màxim d'adjudicació (amb IVA)</b>	<b>389.600,64 €</b>

El preu final del contracte serà el que resulti d'aplicar els següents preus unitaris oferts per l'adjudicatari, per les hores de servei efectivament realitzades:

Concepte	Import abans d'IVA
Preu unitari per hora per al servei del tècnic de camp	23,00 €/h
Preu unitari per hora per al servei de tècnic especialista en sistemes d'informació i sistemes	26,20 €/h

Totes les despeses derivades de l'execució del contracte seran a càrrec de l'EMPRESA, no podent repercutir-les a FGC.

## TERCERA. TERMINI

El termini de vigència del contracte es fixa en 4 anys comptadors des de la seva data de formalització, dintre del qual l'EMPRESA haurà d'executar totes les prestacions que integren l'objecte del contracte a plena satisfacció per a FGC.

S'estableix un temps de resposta davant de tasques operacionals indicades als tiquets com a urgents o de tipus crític de 120 minuts.

Arribada la data de finalització del contracte, aquest no es podrà prorrogar.

## QUARTA. TERMINI DE GARANTIA

El termini de garantia del contracte es fixa en 6 mesos, a comptar des de la data de la seva finalització, a plena satisfacció per a FGC.

## CINQUENA. RÈGIM JURÍDIC

El present contracte té caràcter privat. La seva interpretació i aplicació es regula per les seves clàusules i, en allò no previst, pel que s'estableix a la normativa mercantil que sigui d'aplicació i, en allò no previst, a la normativa civil.

## SISENA. JURISDICCIO

Per a totes les qüestions que tinguin relació directa o indirecta amb el present contracte, les parts se sotmeten expressament a la jurisdicció civil dels Jutjats i Tribunals de Barcelona.

I en prova de conformitat se signa el present contracte, per mitjans electrònics, essent la data de formalització la de la darrera signatura.

Per l'EMPRESA

Sr. Miquel Cubillas Martinez  
Representant

Signat electrònicament

Per FGC

Sr. Antoni Segarra Barreto  
President

Signat electrònicament

***LICITACIÓ PÚBLICA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT***

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

*PLEC DE CONDICIONS PARTICULARS*

Ref. CONTR/2023/753

01/2024

---

---

## **FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

### **PLEC DE CONDICIONS PARTICULARS**

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

### **QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES**

**NÚM EXPEDIENT:** CONTR/2023/753

**PROCEDIMENT:** Obert

**REGULACIÓ:** Harmonitzada

**NORMATIVA D'APLICACIÓ:** Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic

#### **A. Objecte de contracte.**

L'objecte és la contractació del servei de suport tècnic per als sistemes de comunicacions, informació, gestió i venda de forfets implantats a les estacions d'Esquí Nòrdic (TOT NÒRDIC)

Variants

En aquest procediment no s'admeten variants

#### **A1. Desglossament de l'objecte. Distribució en lots.**

Aquesta licitació no es divideix en lots, essent les prestacions a contractar un tot que ha de ser tractat de forma conjunta i global. La divisió en lots podria comportar el tractament dels diferents elements que componen l'objecte de forma diferenciada i no integrada, afectant a l'objectiu i finalitat del servei a prestar, així com a la visió integradora i global que precisen els treballs descrits.

#### **A2. Lloc d'execució i règim de subcontractació**

Lloc d'execució:

Els serveis es desenvoluparan a:

- 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
  
- La Seu d'Urgell

Règim de subcontractació:

L'adjudicatari podrà subcontractar part de les prestacions previstes en l'objecte del contracte.

No obstant, amb caràcter previ, haurà d'informar a FGC la seva voluntat de subcontractar, i en la seva oferta haurà d'identificar quines parts té la intenció de subcontractar, quin percentatge de l'objecte del contracte comporta i a quina empresa es pretén subcontractar. En la subcontractació, s'hauran de complir totes les prescripcions previstes a la LCSP.

**A3. Informació addicional**

El responsable del contracte, als efectes del que estableix la LCSP, serà el senyor Jordi Serrano i Morera – Cap Sistemes Informació FGC Turisme.

Els interessats en el procediment podran adreçar les seves consultes al correu electrònic:  
[contractacio@fgc.cat](mailto:contractacio@fgc.cat)

**B. Import de licitació**

**B.1 Valor estimat**

El valor estimat de la licitació ascendeix a 386.380,80 €, abans d'IVA, d'acord amb el següent desglossament:

- Pressupost de licitació: 321.984,00 €, abans d'IVA
- Import previst per a possibles pròrrogues: 0,00 €, abans IVA
- Import previst per a possibles modificacions: 64.396,80 €, abans d'IVA, per atendre serveis que no s'han pogut preveure en el moment de planificar la licitació que derivin de la incorporació de noves instal·lacions o explotacions, per atendre necessitats derivades de sistemes d'informació implantats amb posterioritat a l'adjudicació d'aquest contracte i/o altres necessitats que sorgeixin de forma addicional durant l'execució del contracte i siguin necessaris realitzar durant la seva execució.

La modificació no suposarà l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte.

En aquest valor no s'ha inclòs cap import per a possibles pròrrogues contractuals.

## B.2 Pressupost de licitació

El pressupost de licitació ascendeix a 321.984,00 € abans d'IVA, d'acord amb el següent desglossament:

Concepte	Pressupost licitació (abans IVA)
Servei de suport tècnic per als sistemes de comunicacions, informació, gestió i venda de forfets implantats a les estacions d'Esquí Nòrdic (TOT NÒRDIC)	321.984,00 €
<b>Pressupost licitació (abans IVA)</b>	321.984,00 €
<b>IVA 21%</b>	67.616,64 €
<b>Pressupost licitació (amb IVA)</b>	389.600,64 €

Amb el següent desglossament per costos:

Cost directe	Cost indirecte			Total contracte (abans IVA)
	Total	Altres despeses	Benefici industrial	
270.574,79 €	51.409,21 €	35.174,72 €	16.234,49 €	321.984,00 €

Aquest pressupost de licitació es configura com una partida alçada a justificar sobre la qual no es podrà fer baixa, d'acord amb l'estimació de serveis i els següents preus unitaris màxims:

	<b>Tècnic de camp</b>		<b>Tècnic especialista en sistemes informació i sistemes</b>	
Hores estimades	9.984,00	h	2.496,00	h
Preu unitari màxim (abans IVA)	25,00 €	/h	29,00 €	/hora
IVA 21%	5,25 €	/h	6,09 €	/hora
Preu unitari màxim (amb IVA)	30,25 €	/h	35,09 €	/hora

El nombre d'hores de servei que han servit per fer el seu càlcul són considerades estimatives i a títol indicatiu, de tal forma que FGC no estarà obligat a consumir la totalitat de la partida alçada a justificar ni un percentatge determinat, sense que aquest fet doni dret a l'adjudicatari a ser compensat o rescablat.

El preu màxim d'aquesta partida alçada coincidirà amb l'import previst al pressupost de licitació, essent el preu a abonar el que resulti d'aplicar el preu hora de servei ofert per l'adjudicatari per ambdós tipus de tècnic, per les hores de servei efectivament realitzades per ambdós tipus de tècnic.

Els preus unitaris oferts per l'adjudicatari es mantindran durant tota la vigència del contracte.

Els preus unitaris oferts no podran ser inferiors a l'establert al conveni col·lectiu d'aplicació.

S'estableix un topall mínim de 21,00€/hora, abans d'IVA, per al tècnic de camp i de 24,00 €/hora, abans d'IVA, per al tècnic especialista en sistemes informació i sistemes.

### **B.3 Garantia del contracte**

L'adjudicatari haurà de dipositar una garantia del contracte, per un import corresponent al 5% del preu d'adjudicació, en qualsevol de les formes previstes per la LCSP.

### **C. Termini d'execució.**

S'estableix un termini de vigència del contracte de 4 anys comptadors des de la seva data de formalització.

Arribada la data de finalització de la seva vigència, el contracte no es podrà prorrogar.

### **D. Termini de garantia del contracte**

La garantia del contracte s'estableix en 6 mesos comptats a partir de la data de l'acta de finalització del contracte, a plena satisfacció d'FGC.

### **E. Criteris de solvència**

Els criteris de solvència s'indiquen a l'annex 1B.



## **F. Finalització del termini de presentació d'ofertes.**

Els terminis relatius a la licitació, consten a l'anunci de licitació.

## **G. Obertura de propostes**

Les propostes que s'han de presentar en aquest procediment es faran a través del Sobre Digital, d'acord amb les condicions previstes en aquest plec.

En aquest sentit, l'obertura del sobre A, així com de les propostes contingudes al sobre B es farà a través dels mitjans digitals previstos en el Sobre Digital.

Les dates previstes d'obertura s'indiquen a l'anunci de licitació.

L'obertura serà en acte no públic.

## **H. Assegurança de responsabilitat civil**

L'adjudicatari haurà de disposar, al llarg de tota la durada del contracte, d'una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi els riscos derivats de la seva execució, per un import mínim de 200.000,00 euros.

Serà condició essencial del contracte que l'adjudicatari, al llarg de tota la vigència del contracte, sigui titular de la pòlissa indicada i la mantingui en vigor.

## **I.- Codi CPV.**

L'objecte del contracte s'emmarca en la nomenclatura CPV 50312610-4 Manteniment d'equips de tecnologia de la informació

## **J.- Tipologia de contracte**

Contracte de serveis

## **K.- Altres condicions**

### **K.1. Forma de presentar l'oferta**

Al **Sobre A**, els licitadors hauran d'incloure la documentació administrativa.

Al **Sobre B**, els licitadors hauran de presentar l'oferta econòmica seguint el model d'oferta econòmica que consta a l'annex 2 d'aquest plec de clàusules i d'acord amb els criteris d'adjudicació que consten a l'Annex 4.

En aquest sentit, el licitador presentarà oferta a la baixa respecte els preus unitaris màxims per hora per al servei de suport tècnic per als sistemes de comunicacions, informació, gestió i venda de forfets implantats a les estacions d'Esquí Nòrdic (TOT NÒRDIC).

Els preus unitaris oferts no podran estar per sota del conveni col·lectiu d'aplicació.

S'estableix un topall mínim de 21,00€/hora, abans IVA per al servei de tècnic de camp i de 24,00 €/hora, abans IVA, per al servei de tècnic especialista en sistemes d'informació i sistemes.

El licitador no podrà oferta per sota dels topalls mínims establerts.

El licitador que superi en la seva oferta els imports màxims sobre els quals presentar proposta, serà exclòs del procediment.

En aquest import, així com a les ofertes que formulin els licitadors i en el preu d'adjudicació, s'entendran compresos els impostos de qualsevol tipus (a excepció de l'IVA), així com totes les despeses necessàries i als abonaments d'altres condicions, que resultin del Plec de Condicions Tècniques. En l'import d'adjudicació s'entendran incloses totes les despeses que l'adjudicatari necessiti per l'execució del contracte (en tot cas, dietes, taxes, desplaçaments, etc.).

Així mateix, s'haurà de presentar **la proposta tècnica objectiva** que consta a l'annex 2 i d'acord amb els criteris d'adjudicació (annex 4).

**IMPORTANT:** La falta de presentació de proposta tècnica serà motiu d'exclusió del procediment.

#### Condicions relatives al tractament d'ofertes amb valors anormalment desproporcionats

Per al càlcul de les ofertes que poden incorporar possibles valors anormalment baixos d'acord amb els paràmetres recollits a la clàusula 5.1.2 del present plec, es tindrà en compte de manera separada respecte l'oferta presentada per cada preu unitari.

#### **K.2. Penalitzacions**

S'aplicarà el règim de penalitzacions que es detalla a continuació, així com el que es preveu al plec de prescripcions tècniques (si així hi consta expressament).

##### Constitueixen incompliments lleus:

a) Desobediència de les instruccions i indicacions del responsable del contracte, relacionades amb l'àmbit dels procediments de treball o l'execució dels treballs objecte del contracte.

##### Constitueixen incompliments greus:

a) La no execució dels serveis requerits per el responsable del contracte dins de l'objecte del contracte.

b) La comissió de tres incompliments qualificats com a lleus.

### Constitueixen incompliments molt greus:

- a) Pèrdua de servei durant els treballs, no estant planificat.
- b) La no comunicació a FGC de problemes que puguin afectar als serveis durant els treballs.
- c) La comissió de dos incompliments qualificats com a greus.
- d) L'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral inclosos com a criteris adjudicació.

### Les penalitzacions previstes són:

- Els incompliments lleus es penalitzaran amb el 3% de la facturació corresponent al període de temps en què s'hagi produït la infracció.
- Els incompliments greus es penalitzaran amb el 6% de la facturació corresponent al període de temps en què s'hagi produït la infracció.
- Els incompliments molt greus es penalitzaran amb el 9% de la facturació corresponent al període de temps en què s'hagi produït la infracció.

Així mateix, l'incompliment dels requisits de solvència tècnica en relació a l'equip mínim adscrit al contracte, serà penalitzat amb el 0,025 % de l'import del contracte per cada dia sense el personal compromès adscrit.

Les penalitzacions que s'incorporen en aquest procés estan justificades, asseguren el seguiment de la correcta execució del contracte, incorporant mecanismes que permetran responsabilitzar al contractista de les desviacions indegudes i dels incompliments de les seves obligacions. Les penalitzacions contemplades permetran assegurar que el servei es desenvolupi satisfactòriament per a TOT NORDIC i s'evitin les interrupcions injustificades del mateix.

Per aquells supòsits no recollits en els apartats anteriors, serà d'aplicació la regulació prevista a l'article 192 i concordants de la LCSP.

### **K.3 Conveni col·lectiu d'aplicació**

99001355011983 - Empreses consultores de planificació, organització d'empreses i comptable (inclou serveis d'informàtica)

### **K.4 Forma de facturació**

L'abonament de les prestacions es realitzarà mensualment pels serveis executats, a plena satisfacció per FGC.

### **K.5 Altres obligacions**

El licitador haurà de presentar declaració conforme coneix i accepta la política d'FGC Turisme i es compromet a acomplir els criteris mediambientals generals i específics per proveïdors i subcontractistes, que afecten a l'objecte del contracte i que consten a l'annex 1 del Plec de prescripcions tècniques.

## **CLAUSULAT**

### **1. OBJECTE DEL PROCEDIMENT I NORMES APLICABLES**

#### **1.1. OBJECTE DEL PROCEDIMENT**

L'objecte del contracte s'indica a l'apartat A del quadre de característiques.

Les especificitats tècniques de la licitació es recullen al plec tècnic, el qual forma part integrant del procediment.

S'inclouen dintre de l'objecte del contracte i inclosos en el preu que sigui d'adjudicació, totes aquelles prestacions necessàries per l'execució dels serveis.

La publicació de la licitació es farà a través del perfil de contractant d'FGC, inserit a la plataforma de contractació pública de la Generalitat:

<https://contractaciopublica.gencat.cat>

Així com al Diari Oficial de la Unió Europea.

#### **1.2. VALORACIÓ DE LICITACIÓ**

El valor estimat de la licitació consta a l'apartat B.1 del quadre de característiques.

El pressupost de licitació consta a l'apartat B.2 del quadre de característiques.

Els licitadors hauran de presentar una oferta en les condicions previstes a l'apartat K.1 del quadre de característiques.

En aquest import, així com a les ofertes que formulin els licitadors i en el preu d'adjudicació, s'entendran compresos els impostos de qualsevol tipus (a excepció de l'IVA), així com totes les despeses necessàries i als abonaments d'altres condicions, que resultin del Plec de Condicions Tècniques. En l'import d'adjudicació s'entendran incloses totes les despeses que l'adjudicatari necessiti per l'execució del contracte (en tot cas, dietes, taxes, desplaçaments, etc.).

No seran admeses les ofertes econòmiques d'import superior als indicats a les especificitats de l'apartat K.1 del quadre de característiques, en cas contrari, el licitador que superi el pressupost de licitació, serà exclòs del procediment.

#### **1.3. NORMES D'APLICACIÓ**

El procediment a què es refereix aquest Plec es regirà per:

- El Plec de condicions particulars

- El Plec de Prescripcions Tècniques
- La Llei 9/2017 de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP)
- El Decret legislatiu 2/2002 de 24 de desembre, que aprova el text refós de l'Estatut de l'Empresa Pública Catalana
- El Codi de Contractació Socialment Responsable
- La normativa que sigui d'aplicació.

Atenent al valor estimat de la licitació, la contractació es realitzarà a través del procediment obert, sotmès a regulació harmonitzada.

## **2. INFORMACIÓ ADDICIONAL I RESPONSABLE DEL CONTRACTE**

### **2.1. SOL·LICITUD D'INFORMACIÓ SOBRE LA DOCUMENTACIÓ DE LA LICITACIÓ**

Les persones interessades en el procediment de licitació podran dirigir-se a l'òrgan de contractació per sol·licitar aclariments del que estableixen els plecs o la resta de documentació, a través de l'apartat de preguntes i respostes del tauler d'avisos de l'espai virtual de la licitació. Aquestes preguntes i respostes seran públiques i accessibles a través del tauler esmentat, residenciat en el perfil de contractant de l'òrgan:

[https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin\\_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCap=203649](https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCap=203649)

### **2.2. RESPONSABLE DEL CONTRACTE**

Pel control en el seu acompliment i l'agilització en la resolució de les incidències que puguin sorgir durant l'execució, FGC ha nomenat responsable del contracte la persona física o jurídica, que figura a l'apartat A3 del quadre de característiques.

## **3. DURADA DEL CONTRACTE I PERÍODE DE GARANTIA**

### **3.1. DURADA DEL CONTRACTE**

La durada del contracte serà l'establerta a l'apartat C del quadre de característiques.

### **3.2. TERMINI DE GARANTIA**

El termini de garantia del servei figura al quadre de característiques, apartat D.

### **3.3. DEFECTES DURANT EL TERMINI DE GARANTIA**

Si durant el termini de garantia s'acredités l'existència de defectes en els serveis efectuats objecte d'aquesta contractació, FGC podrà reclamar de l'adjudicatari l'esmena o la nova elaboració (en el cas de que aquella part no sigui subsanable).

FGC no pagarà (pagaments parcials o el final, en cada cas) si no consta acreditada la correcta execució, a plena satisfacció del responsable del contracte.

### **3.4. CONDICIONS DE CAPACITAT QUE HAN DE REUNIR ELS LICITADORS**

Podran concórrer per sí mateixes o mitjançant representants degudament autoritzats, les persones naturals o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin els requisits i compleixin les obligacions a què es refereix la normativa vigent (LCSP). En especial hauran d'estar en possessió de les corresponents autoritzacions administratives, necessàries per a l'execució del contracte.

L'incompliment del que s'indica en aquest paràgraf donarà lloc a la resolució del contracte o, en el cas que sigui en fase de licitació, a la no admissió en el procediment.

També estan facultats per a contractar, les unions d'empresaris que es constitueixen temporalment per a presentar oferta. No es pot subscriure cap proposta en Unió Temporal d'Empreses (UTE), si s'ha fet proposta individualment o en una altra unió. La contravenció d'aquest precepte, produeix la no admissió de totes les proposicions que s'hagin presentat per la mateixa empresa (de forma individual o conjuntament).

La presentació de la proposició per a licitar, comporta l'acceptació incondicionada de les clàusules d'aquest plec, així com de la resta de documentació contractual i la declaració responsable de que el licitador reuneix totes les condicions exigides per a contractar amb FGC.

Per poder participar es necessari que l'objecte del licitador regulat en els seus Estatuts o objecte social contempli efectuar activitats com la que es licita.

En el cas de no complir amb aquestes condicions, la proposta no s'admetrà o s'exclourà, d'acord amb la fase en la que es trobi el procediment.

L'adjudicatari, en l'execució del contracte, haurà de complir els principis ètics i les regles de conducta d'FGC, previstos a l'annex 7.

### **3.5. MODEL DE PROPOSICIÓ ECONÒMICA**

La proposició econòmica es presentarà d'acord al model que s'incorpora al present plec com annex 2 aquest plec (tant en relació al seu contingut, com en la forma prevista). Les propostes que no s'adeqüin al format i/o contingut, podran ser excloses del procediment.

En la seva proposta, els licitadors hauran de presentar oferta segons indica l'apartat K.1 del quadre de característiques

### **3.6. FORMA DE PRESENTACIÓ DE LES PROPOSTES I DOCUMENTACIÓ EXIGIDA**

Les proposicions, que seran secretes, es podran presentar en l'idioma català o castellà, i constaran de dos sobres, A i B, els quals s'hauran de presentar en les condicions previstes en aquest plec en relació al Sobre Digital.

Al sobre A s'inclourà la documentació administrativa, al sobre B l'oferta econòmica i altres criteris avaluable de forma automàtica.

El licitador indicarà aquells documents o fulls concrets de la seva proposta, que consideri confidencials per incorporar informació reservada, coneixements no divulgables o secrets tècnics o comercials, sobre els productes o procediments de l'empresa.

A tal efecte, farà constar la numeració de les pàgines on s'incorpora aquesta informació, amb la indicació expressa de que es tracta d'informació confidencial. No serà admissible la declaració genèrica o les que declarin que tots els documents o tota la informació té caràcter confidencial. Aquestes pàgines no seran facilitades a la resta de licitadors en el cas que es produeixi un procés de revisió o impugnació de l'adjudicació. No obstant, si FGC considera injustificada la designació proposada pel licitador o aquest no hagués designat cap informació concreta com confidencial, podrà donar aquesta condició als documents que, amb el seu propi criteri, consideri adients.

Per acreditar la seva solvència, la Mesa de Contractació o els seus assessors, podran demanar informació addicional o aclaridora al licitador en qualsevol moment del procediment, d'acord amb el que disposa l'article 140 de la LCSP. Aquest requeriment es notificarà per correu electrònic i haurà de ser complimentat pels licitadors en el termini i forma indicat a l'efecte i, en tot cas, com a màxim de tres dies.

Qualsevol proposta del licitador, ja sigui en el contingut dels sobres o en comunicació apart, que suposi una modificació de les condicions previstes en els plecs, administratiu i/o tècnic, i que no estigui expressament autoritzada per FGC, podrà comportar l'exclusió de la proposta, en aplicació del que es disposa en aquest plec o bé a la LCSP.

#### **3.6.1. SOBRE A**

##### **Documentació administrativa (identificació de la licitació i del licitador)**

Al sobre A es contindrà tota la documentació identificadora del licitador, així com la que acrediti el compliment dels requisits de solvència tècnica/professional i econòmica/financera.

Aquesta documentació es podrà substituir, en aquesta fase del procediment, per una declaració relativa al compliment de condicions, d'acord amb el model que consta com Annex 1A a aquest plec.

S'haurà de presentar el DEUC, d'acord amb l'arxiu que es publica amb la licitació.

En el cas de que el licitador opti per la fórmula de presentar aquesta declaració en aquesta fase del procediment, haurà de justificar el compliment de les condicions de la licitació (declaracions, solvència, etc.) aportant la documentació que als efectes li requereixi FGC, en la forma i termini que se'ls indiqui (sempre abans de l'adjudicació del contracte).

En tot cas i a l'empara del que estableix l'article 140 de la LCSP, FGC podrà, en qualsevol moment del procés, abans de l'adjudicació, requerir al licitador perquè justifiqui el compliment de les condicions de solvència exigides en aquest procediment.

La documentació acreditativa de la capacitat i que haurà d'aportar el licitador, en el cas de ser proposat com a oferta que presenti una millor relació qualitat-preu, és la següent:

- a) Document que acrediti la personalitat de l'ofertant (DNI/NIE/CIF).
- b) Si el licitador és persona jurídica haurà d'acompanyar escriptura de constitució i/o modificació, degudament inscrita en el registre que correspongui, com també la documentació que acrediti la representació de qui signa la proposta.
- c) Últim informe del conjunt de comptes anuals que procedeix haver presentat al Registre Mercantil, així com també document justificatiu de la seva presentació, en el cas que correspongui.
- d) Obligacions tributàries
  1. Últim rebut que correspongui haver satisfet per l'Impost d'Activitats Econòmiques. Si el licitador es troba en un dels supòsits d'exempció recollits en l'apartat 1 de l'article 83 de la Llei reguladora d'hisendes locals, aportarà una declaració responsable en aquest sentit, que especifiqui el supòsit legal d'exempció.
  2. Certificat positiu de l'òrgan competent acreditatiu de que l'empresa es troba al corrent de les seves obligacions tributàries i de la inexistència de deutes d'aquesta naturalesa amb l'Estat i la Generalitat de Catalunya.

- e) Obligacions de Seguretat Social:

Certificat positiu, emès per l'òrgan competent, de trobar-se al corrent en el compliment de les obligacions de l'empresa amb la Seguretat Social.

- f) Acreditació de la solvència econòmica, financera i tècnica:

Per tal acreditar la solvència econòmica, financera i tècnica, l'adjudicatari haurà d'aportar tots i cadascun dels documents que s'indiquen a l'annex 1B.

- g) Registre Electrònic de licitadors (RELI), Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE).

Els licitadors que estiguin inscrits en el Registre Electrònic de Licitadors de la Generalitat de Catalunya (RELI) o Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado



(ROLECE) restaran exempts d'aportar en aquest procediment d'adjudicació, la documentació que acredita la personalitat jurídica i de representació, el compliment de les obligacions tributàries i de la Seguretat Social, la declaració responsable que el licitador no està afectat per cap prohibició de contractar i la classificació empresarial, en el cas de que aquesta informació es desprengui de la informació que hi consta inscrita. A tal efecte, els licitadors aportaran un certificat acreditant la vigència de la inscripció, així com tots els fulls del registre que acreditin els extrems indicats, per tal de poder comprovar el compliment dels requisits.

h) Empreses estrangeres.

Els empresaris no espanyols hauran de reunir els requisits que determina la legislació vigent. En particular, les empreses estrangeres hauran d'incloure una declaració expressa de sotmetre's a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals espanyols de qualsevol ordre, per a totes les incidències que, de manera directa o indirecta puguin derivar-se del contracte, amb renúncia, en el seu cas, al fur jurisdiccional estranger que pugui correspondre al licitador.

Les empreses estrangeres d'estats membres de la Comunitat Europea o signataris de l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu han d'aportar un document acreditatiu de la seva inscripció en un registre dels que s'esmenten en l'annex I del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.

Les empreses estrangeres d'estats que no són membres de la Comunitat Europea o que no són signataris de l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu han d'aportar una certificació expedida per la representació diplomàtica espanyola respectiva, en la qual es faci constar que figuren inscrites en el registre local, professional, comercial o anàleg o, en cas de mancança, que actuen habitualment en el tràfic local en l'àmbit de les activitats del seu objecte social. També han d'aportar un informe de la representació diplomàtica espanyola respectiva on consti que l'estat de procedència de l'empresa estrangera és signatari de l'Acord sobre Contractació Pública de l'Organització Mundial de Comerç, o en el seu cas admet la participació d'empreses espanyoles en la contractació amb l'Administració i Entitats de Dret Públic, en forma substancialment anàloga.

i) Unió temporal d'empreses.

Quan es presentin diverses empreses que constitueixin una unió temporal d'empreses (UTE), cadascun dels empresaris que les compongui ha d'acreditar la seva personalitat, representació, capacitat i solvència, mitjançant els documents abans indicats.

En el cas d'unió temporal d'empreses, els licitadors han d'indicar els noms i les circumstàncies dels empresaris que la subscriuen. Caldrà també que declarin que queden obligats conjuntament i solidària, davant FGC en l'exercici dels seus drets i en el compliment de totes les obligacions derivades del contracte.

Han d'indicar la participació de cadascuna de les empreses i designar un representant o apoderat únic de la UTE, que ha d'ésser una persona física, així com el domicili de la Unió als efectes de requeriment. Així mateix, hauran d'incorporar al sobre A, el compromís

d'UTE, degudament signat pels legals representants de les empreses que formaran la UTE.

Si la unió temporal d'empreses resulta adjudicatària, les empreses que la constitueixen hauran d'atorgar la corresponent escriptura pública de constitució, designant apoderat en la mateixa, així com obtenir el corresponent CIF, abans de la formalització del contracte.

j) Declaració sobre grup empresarial.

Quan empreses d'un mateix grup, d'acord amb allò especificat a l'article 42.1 del Codi de Comerç, concorrin a la licitació, (individualment o en UTE), cadascuna d'elles haurà de presentar una declaració fent constar les denominacions socials de totes elles, als efectes d'allò que disposa l'article 86 del RD 1098/2001 de 12 d'octubre. La manca de presentació d'aquesta declaració s'entendrà com a declaració per part del licitador que no concorre aquesta circumstància.

k) Declaració responsable de vincles amb el grup FGC

D'acord amb el Codi de principis i conductes recomanables en la contractació pública, d'Acord de Govern de data 1 de juliol de 2014, els licitadors hauran de presentar la declaració responsable de vincles amb personal del grup FGC, segons el model de l'annex 1C.

Existirà conflicte d'interessos quan el president, els seus càrrecs directius i en general qualsevol persona d'FGC, que intervingui directament o indirectament en la contractació pública, tingui o pugui tenir un interès financer, econòmic, personal, familiar, professional, polític o qualsevol altre interès, que pogués semblar que compromet la seva imparcialitat i independència en el context del procediment de contractació i que el vinculi amb l'oferta presentada pel licitador. Així mateix, en aquells casos en que així ho estableixi una norma que sigui d'aplicació al procediment.

**IMPORTANT:** Serà motiu d'exclusió, apart dels previstos a la normativa aplicable, incloure al sobre A, documentació a incorporar al sobre B així com incorporar dades que permetin desvetllar les ofertes dels sobre B.

### **3.6.2. SOBRE B**

#### **CONTINGUT**

- a) Proposició econòmica formulada estrictament d'acord al model previst en aquesta licitació (Annex 2), signada pel legal representant del licitador.
- b) Oferta tècnica, formulada d'acord amb el model de proposta tècnica objectiva que consta com annex 2, del present plec de clàusules, signada pel legal representant del licitador.

En la seva proposta, els licitadors hauran de fer una oferta en les condicions previstes a aquest plec de clàusules i al plec de prescripcions tècniques.

### **3.7. PRESENTACIÓ DE LES PROPOSICIONS**

Les proposicions es presentaran d'acord amb les condicions previstes en relació al Sobre Digital, en el termini indicat en aquesta licitació.

No s'admetran les presentades excedint el termini màxim indicat, ni en manera diferent de l'establerta en aquest plec. FGC no es responsabilitza de les incidències que puguin ocórrer en la tramitació de propostes a través de l'eina Sobre Digital.

FGC pot modificar la data final de presentació d'ofertes. En aquest cas caldrà únicament que es publiqui la nova data, en el mateix mitjà en què s'ha publicat l'anunci del present procediment.

Les ofertes presentades en suport físic al registre d'FGC, per correu, correu administratiu o altre sistema que no sigui l'eina del Sobre Digital, no seran admeses.

#### *Quins certificats digitals seran admesos?*

D'acord amb la disposició addicional primera del DL 3/2016, serà suficient l'ús de la signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut de signatura electrònica en els termes previstos en el Reglament (UE) 910/2014/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior i pel qual es deroga la Directiva 1999/93/CE.

Per tant, aquest és el nivell de seguretat mínim necessari del certificat de signatura electrònica admesa per a la signatura de la declaració responsable i de l'oferta.

Pel que fa als certificats estrangers comunitaris, s'acceptaran els certificats qualificats a qualsevol país de la Unió Europea d'acord amb l'article 25.3 del Reglament (UE) 910/2014/UE sobre identificació electrònica i serveis de confiança, esmentat, el qual disposa que "una signatura electrònica qualificada basada en un certificat qualificat emès a un Estat membre serà reconeguda com a signatura electrònica qualificada a la resta dels Estats membres".

#### *Fins quin termini es podran presentar les propostes?*

Les propostes es presentaran en el termini màxim que s'assenyala en l'anunci de licitació, mitjançant l'eina de Sobre Digital accessible a l'adreça web indicada a l'anunci de licitació.

Les empreses, un cop accedeixi a través d'aquest enllaç a l'eina web de Sobre Digital, hauran d'omplir un formulari per donar-se d'alta a l'eina i, a continuació, rebran un missatge, al/s correu/s electrònic/s indicat/s en aquest formulari d'alta, d'activació de l'oferta.

Les adreces electròniques que les empreses licitadores indiquin en el formulari d'inscripció de l'eina de Sobre Digital, seran les que s'utilitzin a efectes de notificació en la tramitació del procediment.

Les empreses licitadores han de conservar el correu electrònic d'activació de l'oferta, atès que l'enllaç que es conté en el missatge d'activació és l'accés exclusiu de què disposaran per presentar les seves ofertes a través de l'eina de Sobre Digital.

Accedint a l'espai web de presentació d'ofertes a través d'aquest enllaç tramès, les empreses licitadores hauran de preparar tota la documentació requerida i adjuntar-la en format electrònic en el/s sobre/s corresponent/s.

Les empreses licitadores poden preparar i enviar aquesta documentació de forma esglaonada, abans de fer la presentació de l'oferta.

Per poder iniciar la tramesa de la documentació, l'eina requerirà a les empreses licitadores que introdueixin una paraula clau per a cada sobre amb documentació xifrada que formi part de la licitació.

Amb aquesta paraula clau es xifrarà, en el moment de l'enviament de les ofertes, la documentació. Així mateix, el desxifrat dels documents de les ofertes es realitza mitjançant la mateixa paraula clau, la qual han de custodiar les empreses licitadores. Cal tenir en compte la importància de custodiar correctament aquesta o aquestes claus, ja que només les empreses licitadores la/les tenen (l'eina de Sobre Digital no guarda ni recorda les contrasenyes introduïdes) i són imprescindibles per al desxifrat de les ofertes i, per tant, per l'accés al seu contingut.

Es demanarà a les empreses licitadores, mitjançant el correu electrònic assenyalat en el formulari d'inscripció a l'oferta de l'eina de Sobre Digital, que accedeixin a l'eina web de Sobre Digital per introduir les seves paraules clau en el moment que correspongui. Quan les empreses licitadores introdueixin les paraules clau s'iniciarà el procés de desxifrat de la documentació, que es trobarà guardada en un espai virtual securitzat<sup>2</sup> que garanteix la inaccessibilitat a la documentació abans, en el seu cas, de la constitució de la Mesa i de l'acte d'obertura dels sobres, en la data i l'hora establertes.

Les empreses licitadores l'han d'introduir en tot cas la paraula clau abans de l'obertura dels primers sobres xifrats.

En el cas de que alguna empresa licitadora no introdueixi la paraula clau, no es podrà accedir al contingut del sobre xifrat.

Així, atès que la presentació d'ofertes a través de l'eina de Sobre Digital es basa en el xifratge de la documentació i requereix necessàriament la introducció per part de les empreses licitadores de la/les paraula/es clau, que només elles custodien durant tot el procés, per poder accedir al contingut xifrat dels sobres, no es podrà efectuar la valoració de la documentació de la seva oferta que no es pugui desxifrar per no haver introduït l'empresa la paraula clau.

Aquesta "caixa forta virtual" compleix amb els requisits de seguretat i garantia de no accessibilitat establerts en la Disposició addicional dissetena de la LCSP.

Una vegada complimentada tota la documentació de l'oferta i adjuntats els documents que la conformen, es farà la presentació pròpiament dita de l'oferta.

A partir del moment en què l'oferta s'hagi presentat, ja no es podrà modificar la documentació tramesa.

En cas de fallida tècnica que impossibiliti l'ús de l'eina de Sobre Digital el darrer dia de presentació de les proposicions, l'òrgan de contractació ampliarà el termini de presentació de les mateixes el temps que es consideri imprescindible, modificant el termini de presentació d'ofertes; publicant a la Plataforma de Contractació Pública l'esmena corresponent; i, addicionalment, comunicant el canvi de data a totes les empreses que haguessin activat oferta.

A través de l'eina de Sobre Digital les empreses hauran de signar el document "resum" de les seves ofertes, amb signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut, amb la signatura del qual s'entén signada la totalitat de l'oferta, atès que aquest document conté les empremtes electròniques de tots els documents que la componen. (D'acord amb la Disposició addicional primera del Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, és suficient l'ús d'aquesta signatura electrònica en els termes previstos en el Reglament 910/2014/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior i pel qual es deroga la Directiva 1999/93/CE)

Les proposicions s'han de signar pels representants legals de les empreses licitadores i, en cas de tractar-se d'empreses que concorrin amb el compromís de constituir-se en UTE si resulten adjudicatàries, s'han de signar pels representants de totes les empreses que la componen.

Les empreses licitadores podran assenyalar, de cada document respecte del qual s'hagi assenyalat en l'eina de Sobre Digital que poden declarar que conté informació confidencial, si conté informació d'aquest tipus.

No s'acceptaran les proposicions que tinguin omissions, errades o esmenes que no permetin conèixer clarament allò que es considera fonamental per a la seva valoració.

### **3.8. TERMINI DE VALIDESA DE LES PROPOSICIONS**

Les proposicions tindran una durada de quatre mesos a comptar des de la data d'obertura de la proposició econòmica. Sobrepassat aquest termini, el licitador podrà retirar la seva proposta.

## **4. EXAMEN DE PROPOSICIONS**

### **4.1. CONSTITUCIÓ DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ**

La Mesa per a l'adjudicació del contracte estarà constituïda, d'acord amb el que es disposa en aquest Plec, Annex 3 .

Els designats podran ser substituïts per aquelles persones en qui deleguin.

## **4.2. OBERTURA DE PROPOSICIONS**

El sobre A s'obrirà en acte no públic. El resultat de l'obertura i valoració del contingut del sobre A, serà publicat al perfil de contractant d'FGC.

L'obertura del sobre B podrà ser pública.

### **4.2.1. SOBRE A**

Si la Mesa de Contractació observés defectes en la documentació presentada corresponent al sobre A, podrà concedir un termini no superior a tres dies hàbils perquè el licitador esmeni la deficiència. La manca de subsanació dels documents dins el termini establert, comportarà la inadmissió a la licitació. El resultat final de valoració del sobre A i per tant la seva o no admissió, es publicarà al perfil d'FGC, a la Plataforma de contractació pública.

Serà motiu d'exclusió incloure al sobre A, documentació a incorporar al sobre B.

### **4.2.2. SOBRE B**

Es procedirà a l'obertura del sobre B de les proposicions admeses.

Serà motiu d'exclusió de la licitació les propostes incomplertes per manca d'alguna dada imprescindible, les que modifiquin el model de proposició establert, i les que superin el pressupost de licitació, o aquelles quina oferta no sigui interpretable, en les condicions previstes en aquesta licitació.

La Mesa de Contractació, en el marc del que estableix la LCSP, podrà sol·licitar els aclariments que estimi necessaris sobre el contingut del sobre B, els quals s'hauran de complir en el termini conferit a l'efecte, el qual no superarà els tres dies.

### **4.2.3. TERMINI I PROCEDIMENTS**

Els dies que figuren en el present plec es consideraran hàbils, excepte que s'especifiqui el contrari.

En el cas que s'acordi conferir els terminis de subsanació indicats en les diferents fases esmentades, els dissabtes i dies festius per a FGC es consideraran inhàbils.

De cada acte, s'aixecarà Acta que serà signada pel Secretari i el President.

Les resolucions de la Mesa pel que fa subsanacions de defectes del sobre A, així com les relatives a la proposta d'exclusió i admissió tècnica i econòmica dels licitadors, seran publicades al perfil de contractant.

Es podrà modificar la data d'obertura del sobre B i, en aquest cas únicament s'haurà de comunicar als licitadors.

## **5. ADJUDICACIÓ**

L'adjudicació es realitzarà amb subjecció a allò que disposa la normativa vigent i dins el termini de validesa de les ofertes. L'adjudicació s'haurà de realitzar en un màxim de dos mesos, comptats a partir de la data d'obertura de propostes econòmiques.

Aquest termini es podrà ampliar per circumstàncies degudament justificades.

### **5.1. FORMA D'ADJUDICACIÓ**

El procediment d'adjudicació per a la contractació del servei a què es refereix el present Plec de Clàusules Administratives, serà l'obert subjecte a regulació harmonitzada.

La Mesa de Contractació amb l'assessorament que consideri adient, classificarà les ofertes admeses i que no siguin considerades amb valors anormals o desproporcionats, de conformitat amb els criteris d'adjudicació establerts. La classificació es realitzarà per ordre decreixent de puntuació.

En el cas que no hi hagi cap oferta admissible la Mesa proposarà declarar deserta de la licitació.

#### **5.1.1. PARÀMETRES DE VALORACIÓ DE LES OFERTES**

L'Òrgan de valoració designat a l'efecte, valorarà les ofertes presentades tenint en compte l'informe tècnic elaborat i els criteris de valoració.

Els criteris de valoració que s'aplicaran en la present adjudicació, figuren en l'annex 4 del present plec.

#### **5.1.2. OFERTES QUE PODEN INCORPORAR POSSIBLES VALORS ANORMALMENT BAIXOS**

En el supòsit que alguna de les ofertes pugui ser considerada que conté valors anormals o desproporcionats, FGC farà el requeriment corresponent a la valoració de la seva oferta, en els termes previstos a la LCSP.

L'empresa licitadora tindrà un termini màxim de tres dies, a comptar des de la data de recepció de la sol·licitud, per presentar les justificacions per escrit, les quals es poden referir als aspectes que es detallen a continuació (no essent aquesta, en cap cas, una llista tancada):

- L'estalvi que permeten els serveis prestats, el mètode de construcció o el procediment de fabricació.
- Les solucions tècniques adoptades o les condicions excepcionalment favorables de què disposa l'empresa licitadora per a prestar els serveis, subministrar els productes o executar les obres.
- L'originalitat i/o innovació en les solucions proposades per subministrar els productes, prestar els serveis o executar les obres.

- El compliment de les obligacions aplicables en matèria ambiental, social o laboral establertes en el dret de la Unió, el dret nacional, els convenis col·lectius o per les disposicions de dret internacional medi ambiental, social i laboral enumerades a l'Annex X de la Directiva 2014/24/UE, sobre contractació pública i per la que es deroga la Directiva 2004/18/CE.
- El compliment de les obligacions en matèria de subcontractació.
- La possible obtenció d'una ajuda estatal per part de l'empresa licitadora.

Transcorregut aquest termini, es farà un informe amb la valoració corresponent, en el qual, si es considera que l'oferta conté valors que la fan anormal/desproporcionada, proposarà la seva exclusió.

Es considera un paràmetre objectiu per apreciar que les proposicions no poden ser complertes com a conseqüència de la inclusió de valors anormalment baixos la indicació d'un preu inferior als costos mínims per categoria professional, segons el conveni laboral vigent, així com també que no compleix amb les obligacions aplicables en matèria medi ambiental i social.

En tot cas, es considerarà que una oferta és anormalment baixa en el cas de que es constati l'incompliment del conveni col·lectiu sectorial vigent.

Paràmetres per determinar que una oferta pot contenir valors anormals o desproporcionats:

- En el cas de que concorri un únic licitador:  
Es considera que una oferta pot contenir valors anormals o desproporcionats si l'oferta econòmica presenta una baixa respecte el pressupost de licitació/preu unitari superior o igual al 25%.
- En el cas de que concorrin 2 licitadors:  
Es considera que una oferta pot contenir valors anormals o desproporcionats si l'oferta econòmica presenta una baixa respecte el pressupost de licitació/preu unitari superior o igual al 20%.
- En el cas que concorrin 3 licitadors:  
Es considerarà que una oferta pot contenir valors anormals o desproporcionats si l'oferta econòmica és inferior en més del 15% a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades, calculada amb dos decimals. No obstant això, per al còmput de la mitjana s'ha d'excloure l'oferta de major quantia (quan sigui superior en més de 10 unitats percentuals a aquella mitjana).
- En el cas de que concorrin 4 o més licitadors:  
Es considerarà que una oferta pot contenir valors anormals o desproporcionats si l'oferta econòmica és inferior en més del 15% a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades, calculada amb dos decimals. No obstant això, si entre aquestes hi ha ofertes superiors a la mitjana en més de 10 unitats percentuals, es calcularà de nou la mitjana només amb les ofertes que no es trobin en aquest supòsit.



Així mateix, en cas d'ofertes presentades per empreses del mateix grup, únicament es tindrà en compte a efectes de càlcul de la mitjana l'oferta més baixa de les presentades per les empreses del grup.

Adicionalment, s'estableix com a criteri general un llindar mínim de puntuació no econòmica: s'ha d'obtenir un mínim del 60% en la puntuació corresponent a la valoració dels criteris que no corresponen a l'oferta econòmica (és a dir els criteris que valoren les condicions de qualitat tècniques i les condicions de qualitat basades en condicions socials i ambientalment responsables) Els licitadors que no assoleixin aquesta puntuació en els criteris de valoració tècnics, seran exclosos de la licitació.

### **5.1.3. AVALUACIÓ GLOBAL DE LES OFERTES**

El mètode per determinar l'oferta més avantatjosa, serà la suma dels diferents punts assignats en els diferents apartats dels criteris de valoració esmentats.

En cas d'empat, tindran preferència en l'adjudicació del contracte, les proposicions de les empreses que acreditin alguna o varies de les condicions socials i d'igualtat de l'empresa o previstes en el present plec, o quan es tracti d'entitats sense ànim de lucre que tinguin un objecte social relacionat amb el contracte, sempre que igualin en els seus termes a les més avantatjoses.

En cas que diverses ofertes haguessin empatat quant a la proposició més avantatjosa, tindran preferència en l'adjudicació del contracte, els licitadors que al no estar obligats, disposin d'un percentatge igual o superior al 2 per cent, de treballadors amb disminució o treballadors en situació d'exclusió social a la plantilla d'empresa, prevalent, en cas d'igualtat, el major nombre de treballadors fixos amb discapacitat en plantilla, o el major nombre de persones treballadores en inclusió a la plantilla. Es fa constar que la condició de figurar com a beneficiari de l'ingrés mínim vital en el moment de la seva contractació (treballador) servirà a efectes del còmput del percentatge previst a l'article 147.2 a) de la LCSP (d'acord amb el que disposa la disposició addicional primera del Reial Decret-Llei 20/2020, de 29 de maig, pel qual s'estableix l'ingrés mínim vital). En cas de no donar-se aquesta circumstància, l'adjudicació, s'atorgarà a aquells que no estant obligats, comptin amb algun número de treballadors amb disminució i, finalment, a favor d'aquell que estant obligat compti amb el major percentatge de treballadors fixos amb disminució a la seva plantilla.

Si encara i així persisteix l'empat per impossibilitat d'aplicar homogèniament els criteris anteriors, es decidirà mitjançant l'atzar entre les ofertes empatades, en la forma que acordi la Mesa de Contractació, que es durà a terme en acte públic, prèvia la preceptiva convocatòria.

### **5.1.4. CLASSIFICACIÓ D'OFERTES I ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE**

La mesa de contractació o, en el seu defecte, l'òrgan de contractació, classificarà les ofertes, d'acord amb allò que disposa l'article 150 de la LCSP.

A continuació, es requerirà a l'empresa que hagi presentat la millor oferta per tal de que aportin la documentació justificativa relativa a l'article 150.2 de la LCSP en el termini de deu dies hàbils.

En el cas de que l'empresa presenti la documentació en temps i forma, l'òrgan de contractació dictarà la resolució d'adjudicació i la notificarà a l'adjudicatari i no adjudicataris i es publicarà al perfil de contractant d'FGC.

En el cas de que l'empresa no porti la documentació en temps i forma, es requerirà a la següent empresa classificada, per tal de que porti la documentació indicada, iniciant novament el tràmit.

En la notificació de l'adjudicació s'informarà del termini per la formalització del contracte.

En el cas de que en el termini indicat, l'adjudicatari no formalitzi el contracte, es procedirà de la següent manera:

- S'entendrà que l'empresa que no ha subscrit el contracte ha retirat la seva oferta i se li reclamarà una penalització per un import corresponent al 3% del pressupost de licitació
- Es deixarà sense efecte l'adjudicació i es procedirà a adjudicar el contracte al segon classificat

Si això no fos possible, es procedirà a declarar desert el procediment de contractació i, si procedeix, a tornar a licitar-ho.

## **5.2. GARANTIA DEFINITIVA**

L'Adjudicatari haurà de constituir una garantia definitiva equivalent al 5% del preu d'adjudicació, exclòs l'IVA. Aquesta garantia es podrà instrumentar mitjançant aval bancari o contracte d'assegurança de caució, subscrit amb una companyia d'assegurances autoritzada per operar en el ram de la caució, o bé a través de retenció de preu en factura si així es sol·licita d'acord amb el model de l'annex 8 del present plec.

La fiança es constituirà dins dels deu dies següents a la data en què l'adjudicació sigui notificada i en tot cas en el termini indicat per FGC. S'incorporen com a models, els que consten en els annexos d'aquest plec.

També es podrà constituir mitjançant transferència el compte d'FGC, ES10-2100-3000-13-2201782352, fent constar les dades del procediment, o bé mitjançant efectiu, per a imports inferiors 2.500 €, directament a la seu d'FGC.

Aquest import garantirà la correcta execució del contracte des de l'inici de la seva vigència i fins a la finalització del termini de garantia . En el cas d'incompliment, FGC podrà incautar

la garantia, fins a l'import que cobreixi la penalització, quedant obligat l'adjudicatari a reajustar-la fins a l'import fixat inicialment.

## **6. ALTRES CONDICIONS DEL PROCEDIMENT DE LICITACIÓ I DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

### **6.1. Facultats específiques d'FGC**

Seràn facultats d'FGC i del responsable del contracte, apart de les recollides a la normativa d'aplicació:

- Interpretar el Plec de Prescripcions Tècniques i altres condicions establertes en el contracte o en disposicions oficials.
- Exigir l'existència dels mitjans i l'organització necessària per la correcta prestació dels serveis.
- Tramitar totes quantes incidències sorgeixin durant l'execució del contracte.
- Desenvolupar els sistemes d'inspecció per al control de l'execució, introduint-hi totes aquelles modificacions adients per a la millora dels objectius previstos.
- Donar el vist i plau a l'execució dels treballs realitzats a fi i efectes de presentació de factures per part de l'Adjudicatari.
- En atenció a la qualitat de treball i al marge dels imports de les prestacions efectivament realitzades, quan FGC detecti irregularitats en la correcta prestació del servei o realització de les obres o bé incompliment de les normes de comportament, FGC ho posarà en coneixement de l'adjudicatari i podrà aplicar penalitzacions per import de 60 euros, per cada irregularitat. Aquest import serà descomptat de la facturació en curs.

### **6.2 Obligacions específiques de l'adjudicatari**

L'adjudicatari s'obliga a complir, apart de les estipulacions previstes a la normativa aplicable, les que es detallen a continuació:

- Nomenar un responsable de l'execució de contracte i notificar-lo a FGC, abans de la formalització del contracte.
- FGC podrà requerir a l'adjudicatari per si mateixa o per mitjà de tercers, a que acrediti documentalment el compliment de les obligacions contingudes en la present clàusula, essent aquesta una obligació essencial del contracte. El seu incompliment no implica cap responsabilitat per a FGC.
- Complir amb totes les obligacions en matèria laboral (seguretat social, prevenció de riscos, etc.) i fiscals. En cap cas la relació entre l'adjudicatari i els seus treballadors i FGC serà una relació laboral, existint únicament una relació estrictament mercantil.

- FGC podrà exigir, al llarg de tota la durada del contracte, que l'adjudicatari justifiqui el compliment de les seves obligacions en matèria laboral, fiscal, etc., essent aquesta una obligació essencial del contracte.
- L'adjudicatari serà responsable dels treballs realitzats pel seu personal, així com del deure de confidencialitat i de secret professional, que tant aquest com ell mateix, hauran de guardar en relació a la informació facilitada o que pugui arribar a conèixer de FGC.
  - FGC podrà requerir a l'adjudicatari, en qualsevol moment de l'execució del contracte, la justificació dels treballs realitzats fins aquella data, a l'efecte de valorar la seva adequació a les exigències del contracte i/o al nivell de qualitat previst.
  - L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'execució del contracte, al seu càrrec, tots els elements necessaris per la correcta execució del mateix, amb els nivells de qualitat exigits en el mateix. Tant el material com els mitjans necessaris per a la perfecta realització dels treballs que es contracten serà per compte de l'adjudicatari, i haurà d'ajustar-se a tot allò que s'assenyala en el Plec de Prescripcions Tècniques.
- Tot el personal de l'adjudicatari estarà afiliat al Règim de la Seguretat Social. La seva plantilla no tindrà cap vincle social ni laboral amb FGC, i ha d'estar al corrent -en tot moment- del pagament d'Assegurances Socials del seu personal com també de les percepcions salarials i no salarials que correspongui.
- L'adjudicatari està obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de protecció i integració de persones minusvàlides, de Seguretat Social, de prevenció de riscos laborals i d'estrangeria.

L'incompliment d'aquestes obligacions per part de l'adjudicatari o del seu personal, no implicarà responsabilitat de cap mena per a FGC i, en el supòsit que se'n responsabilitzi, l'adjudicatari compensarà a FGC en l'import que correspongui.
- L'adjudicatari serà responsable del treball executat per les persones que s'ocupin d'executar els serveis i notificarà a FGC tot el personal que prestarà serveis i executarà les obres en les seves dependències, i les variacions que es produeixin.
- L'adjudicatari estarà obligat a sotmetre's a quantes disposicions sobre protecció i condicions de treball resultin d'aplicació en el lloc on hagi de desenvolupar-se l'objecte del contracte.
- FGC es reserva el dret de demanar a l'adjudicatari, a través del representant designat i mitjançant comunicació, l'esmena de les deficiències que pugui trobar en el desenvolupament del treball que no es corresponguin amb el nivell de qualitat pactat o compromès. L'adjudicatari haurà d'atendre tal indicació en el termini màxim de 48 hores des de la recepció de la notificació prenent les decisions que s'escaiguin, fins i tot la separació de qualsevol treballador quina continuïtat posés en perill el correcte desenvolupament del servei contractat, d'acord amb allò establert a les presents clàusules administratives i de prescripcions tècniques.

- En el cas de que sigui d'aplicació, d'acord amb l'objecte del contracte: Com que el personal de l'adjudicatari no ha d'intervenir en les operacions ferroviàries, FGC queda exonerat de tota responsabilitat pels accidents que aquest personal pugui patir al pas dels trens o maniobres, i cas que FGC hagués d'assumir qualsevol obligació econòmica, aquesta serà repercutida a l'adjudicatari, qui vindrà obligat a atendre-la i a reintegrar-la a FGC.

Aquest import també podrà ser deduït del preu a abonar i, cas que aquest fet succeís una vegada el contracte hagués quedat sense efecte, persistirà l'obligació de l'Adjudicatari de reintegrar el dit import a FGC.

- El contractista té l'obligació de respondre dels salaris impagats als treballadors afectats per subrogació, així com de les cotitzacions a la Seguretat Social meritades, encara en el cas que es resolgui el contracte i aquells siguin subrogats per un nou contractista, i sense que en cap cas aquesta obligació correspongui a aquest últim.

En aquest cas, FGC, un cop acreditada la manca de pagament dels salaris esmentats, procedirà a la retenció de les quantitats degudes al contractista per a garantir el pagament d'aquests salaris, i a la no devolució de la garantia definitiva fins que no s'acrediti l'abonament d'aquests.

### **6.3 Especificitats en relació a la subcontractació i cessió del contracte**

L'adjudicatari podrà subcontractar part de les prestacions previstes en el contracte, d'acord amb les condicions previstes al quadre de característiques.

En aquest cas, l'adjudicatari haurà d'informar a FGC de les dades del subcontractista, així com acreditar que aquest compleix amb les condicions previstes a la LCSP en relació a la subcontractació.

En el cas de que l'adjudicatari opti per la subcontractació, s'hauran de tenir en compte els següents requisits:

- La notificació per escrit per part de l'adjudicatari a FGC de les condicions i parts del contracte a realitzar pel subcontractista.
- L'adjudicatari s'obliga a abonar als subcontractistes el pagament del preu pactat amb ells en els mateixos termes, terminis i condicions que els establerts amb FGC
- Els subcontractistes s'obligaran només davant de l'adjudicatari que assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte davant d'FGC.
- Excepcionalment FGC podrà assumir l'obligació de pagament directament als subcontractistes i en les condicions previstes a la LCSP.

No es permet la cessió del contracte.

## **6.4. Altres especificitats**

### 6.4.1. Despeses de licitació

Aquesta licitació no té associades despeses específiques, no obstant, en el cas de ser necessàries, d'acord amb l'aplicació d'alguna normativa, seran a càrrec de l'adjudicatari, fins a un import màxim de 1.500 €.

### 6.4.2. Civisme

FGC declara el civisme com a conducta prioritària en la seva activitat. L'adjudicatari, està obligat a aplicar la mateixa política de foment del civisme establerta per FGC.

En conseqüència, l'adjudicatari s'obliga per si mateix i per les persones que d'ell depenen a fomentar el civisme d'acord amb els principis i les pràctiques que FGC tingui establertes en cada moment i que es concreten en la documentació que sota el títol de "Adhesió dels contractistes al Compromís cívic" es troba a la seva disposició al Perfil del contractant de la web d'FGC o la que en el futur la pugui substituir. Aquesta es considera una condició essencial del contracte.

### 6.4.3. Notificacions electròniques

Totes les comunicacions i notificacions derivades d'aquest procediment, es faran a través de mitjans electrònics. A tal efecte, els licitadors facilitaràn un correu electrònic, en el qual FGC farà totes les comunicacions i notificacions.

### 6.4.4. Condicions relatives a les obligacions de transparència

L'adjudicatari es compromet a facilitar la documentació necessària per donar compliment al què es determina en la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació i bon govern, així com a la resta de normativa que en la matèria pugui ser d'aplicació.

## **7. SEGUIMENT DEL CONTRACTE I ASSEGURAMENT DE LA SEVA CORRECTA EXECUCIÓ**

Tant el responsable del contracte com FGC estaran facultats per fer un seguiment de la correcta execució del contracte.

Amb aquesta finalitat, l'adjudicatari facilitarà aquella documentació que li sigui exigida a l'efecte, així com reportarà l'estat dels treballs en qualsevol moment que sigui requerit.

En el cas de que, derivat d'aquesta actuació de seguiment del contracte, FGC o el responsable del contracte, detecti desviacions de les condicions del mateix, podrà iniciar un expedient per incompliment, d'acord amb el procés que es detalla en aquest plec.

### Procediment a seguir en el cas d'incompliment de condicions

En el cas de que per part de l'adjudicatari s'incomplixin les condicions del contracte, el procediment a seguir serà el que es detalla a continuació:

- FGC notificarà a l'adjudicatari la resolució d'inici de l'expedient per incompliment, identificant els fets i fent una proposta de qualificació de l'incompliment.
- L'adjudicatari podrà presentar les al·legacions que consideri, dintre del termini conferit a l'efecte
- FGC adoptarà una resolució, notificant-ho a l'adjudicatari

En el cas de que la resolució consisteixi en l'aplicació d'una penalització econòmica, aquesta es podrà deduir de la factura corresponent o bé de l'aval, a través de la seva incautació. En aquest darrer supòsit, l'adjudicatari haurà de reajustar la garantia, fins a l'import corresponent per contracte.

## **8. DESPESES A CÀRREC DE L'ADJUDICATARI**

Serà per compte de l'Adjudicatari la indemnització pels danys i perjudicis que s'originin a tercers com a conseqüència dels seus actes u omissions.

L'Adjudicatari, independentment de l'anterior, respondrà amb la fiança esmentada anteriorment i amb la totalitat dels seus béns presents i futurs, de les reparacions que calgui efectuar per defectes detectats en els serveis o treballs efectuats.

Així mateix, seran a càrrec de l'adjudicatari, totes les despeses, dietes, taxes, etc. que s'originin amb motiu de l'execució del contracte, no podent repercutir aquest cost a FGC.

L'Adjudicatari serà responsable de totes les reclamacions referents a la propietat industrial i comercial dels materials, procediments i equips utilitzats en les serveis i/o instal·lacions contractades, i pel resultat de la seva activitat es veurà obligat a indemnitzar a FGC per tots els danys i perjudicis que d'ells se'n puguin derivar.

En aquest sentit, l'Adjudicatari haurà de subscriure al seu càrrec una pòlissa, en les condicions previstes a l'apartat H del quadre de característiques.

Serà condició essencial del contracte que l'adjudicatari, al llarg de tota la vigència del contracte, sigui titular de la pòlissa esmentada i la mantingui en vigor.

## **9. FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE, DESPESES I IMPOSTOS**

El contracte serà formalitzat en document privat, en el termini que sigui requerit a l'efecte i en tot cas, d'acord amb el termini que disposa la LCSP.

Totes les llicències, arbitris, taxes, gravàmens, tributs i impostos que esdevinguin a conseqüència de la contractació o per a l'execució de l'objecte d'aquesta licitació, seran de compte i càrrec de l'Adjudicatari.

## **10. ABONAMENT DELS SERVEIS**

Es podrà establir una forma de facturació específica per aquesta licitació al quadre de característiques.

El pagament es realitzarà mitjançant transferència bancària, en els terminis establerts a la normativa vigent. El termini de pagament començarà a computar des de la data de recepció dels documents que acreditin total o parcialment l'execució del contracte. No s'admetran girs ni endossos.

El contractista estarà obligat en tot allò que determini la legislació vigent de facturació electrònica amb la Llei 25/2013, ordre ECO 306/2015 de 23 de setembre del 2015, així com altra normativa que es de vingui, facilitant factura proforma o albarà valorat dels serveis prestats i un cop obtingut el codi de recepció facturarà electrònicament.

FGC podrà exigir, juntament amb la factura, l'acreditació del compliment de les obligacions en matèria de seguretat social de l'empresa.

Aquesta documentació serà retornada una vegada hagi estat comprovada, i es podrà donar per no rebuda la factura en cas de no haver-se rebut els documents que es detallen anteriorment, quan la seva aportació hagi estat exigida.

L'Adjudicatari es compromet a modificar, a sol·licitud d'FGC i en base a les seves necessitats internes de gestió, el sistema de facturació d'acord amb la normativa vigent.

Els pagaments a subcontractistes i subministradors s'hauran de realitzar en els terminis i condicions establerts a la normativa de contractació pública.

A tal efecte FGC, en qualsevol moment del procediment, podrà requerir l'adjudicatari per a que porti la relació detallada de subcontractistes i subministradors, amb les condicions relacionades amb el termini de pagament establertes, així com l'acreditació documental del seu acompliment. Aquestes obligacions tenen la consideració de condició essencial d'execució, de manera que el seu incompliment pot comportar la imposició de les penalitats previstes en el plec, especialment pel que fa al retard en la presentació de les dades requerides.

## **11. REVISIÓ DE PREUS**

Els preus indicats en el contracte no admeten revisió.

## **12. PENALITZACIONS**

L'adjudicatari està obligat a la realització del què n'ha estat objecte de la licitació i posterior contractació, en els termes previstos en la documentació de la licitació, en la proposta presentada per l'adjudicatari i en el contracte.

El retard, podrà comportar l'aplicació d'una penalització per endarreriment o incompliment de termini.



Així mateix, qualsevol altre incompliment de les condicions previstes en la documentació del contracte (incloent la documentació tècnica) podrà comportar l'aplicació de penalitzacions per incompliment de les condicions del contracte.

Els incompliments que siguin qualificats com a molt greus en l'expedient que es tramiti a l'efecte, podran comportar la resolució del contracte, per incompliment, amb la incautació de la garantia a favor d'FGC, així com el rescabament dels danys i perjudicis, al seu favor, que aquest fet li hagi comportat.

A més a més del que estableix la LCSP, les penalitzacions previstes específicament per aquesta licitació són les que es detallen a l'apartat K2 del quadre de característiques.

Les conseqüències o penalitats per l'incompliment dels principis ètics i regles de conducta que consten a l'annex 7 d'aquest plec de clàusules seran les següents:

- En cas d'incompliment dels apartats a), b) i c) de l'apartat 2, b), c), d), e), f), g) i h) de l'apartat 3 s'estableix una penalitat mínima de 0,60 euros per cada 1000 euros del preu del contracte, IVA exclòs, que es podrà incrementar de forma justificada i proporcional en funció de la gravetat dels fets. La gravetat dels fets vindrà determinada pel perjudici causat a l'interès públic, la reiteració dels fets o l'obtenció d'un benefici derivat de l'incompliment. En tot cas, la quantia de cada una de les penalitats no podrà excedir del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el seu total podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte.

- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra d) de l'apartat 2 l'òrgan de contractació donarà coneixement dels fets a les autoritats competents en matèria de competència.

- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra a) de l'apartat 3 l'òrgan de contractació ho posarà en coneixement de la Comissió d'Ètica en la Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya perquè emeti el pertinent informe, sens perjudici d'altres penalitats que es puguin establir.

- En el cas que la gravetat dels fets ho requereixi, l'òrgan de contractació els posarà en coneixement de l'Oficina Antifrau de Catalunya o dels òrgans de control i fiscalització que siguin competents per raó de la matèria.

### **13. MODIFICACIONS**

En el cas de s'hagi previst un import per possibles modificacions del contracte, el règim a aplicar serà el previst a la LCSP i que contemplarà, en tot cas, la tramitació que es detalla a continuació:

- Amb caràcter previ, serà necessari emetre el corresponent informe tècnic justificatiu

- La modificació serà determinada per resolució de l'òrgan de contractació i serà formalitzada a través del corresponent contracte, previ reajustament de la garantia dipositada, per part del contractista.

En el cas de que no s'hagi previst la possibilitat de modificar el contracte en aquest plec i a tal efecte no s'hagi previst una partida/import per atendre determinades modificacions del contracte, el procediment a seguir serà el previst a la LCSP i en l'expedient de modificació de contracte hi constarà en tot cas:

- Amb caràcter previ, serà necessari emetre el corresponent informe tècnic justificatiu
- Compareixença prèvia del contractista acceptant l'abast de la modificació
- La modificació serà determinada per resolució de l'òrgan de contractació i serà formalitzada a través del corresponent contracte, previ reajustament de la garantia dipositada, per part del contractista.

#### **14. FINALITZACIÓ I/O RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE**

Seràn causes de resolució del contracte, les següents:

- a) La mort o incapacitat sobrevinguda de l'Adjudicatari individual o l'extinció de la personalitat jurídica de la societat adjudicatària.
- b) Per mutu acord entre FGC i l'Adjudicatari.
- c) La demora en el compliment dels terminis per part de l'Adjudicatari i si el termini d'inici de l'execució del contracte és superior a dos mesos des de la data d'adjudicació.
- d) L'incompliment de les restants obligacions contractuals essencials. S'entendran com essencials aquelles obligacions imprescindibles i no accessòries per a l'acompliment del contracte.
- e) Incórrer, per part de l'adjudicatari, en alguna de les prohibicions de contractar amb el sector públic.
- f) Per incompliment del contracte o per no ajustar-se els seus serveis, als seus terminis, o condicions tècniques.
- g) Per l'incompliment, per part de l'adjudicatari, de les obligacions en matèria fiscal, de Seguretat Social, prevenció de riscos laborals, o altra normativa que sigui d'aplicació.
- h) Per impedir o no facilitar a FGC l'exercici de les funcions d'inspecció, vigilància i supervisió a què es refereix el present plec.
- i) És causa específica de resolució del contracte l'incompliment de les obligacions previstes amb relació a l'ús del català i, en general, l'incompliment de qualsevol de

les obligacions relatives a l'ús del català que es deriven de les previsions de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen. No obstant això, amb caràcter previ a l'adopció de les mesures de resolució contractual, FGC podrà requerir l'empresa contractista perquè compleixi les obligacions lingüístiques d'ús del català amb aplicació del sistema de penaltats previst en el present plec.

- j) Incompliment del Codi de Contractació Socialment Responsable
- k) Altres causes assenyalades en la normativa aplicable

Per causes imputables a l'Adjudicatari, a més a més de la incautació de la fiança, es procedirà a la resolució del contracte, podent exigir FGC a l'adjudicatari, l'import de la indemnització pels danys i perjudicis que aquests fets li causin.

## **15. LLENGUA DE TREBALL EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

L'empresa contractista ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte. Així mateix, l'empresa contractista i, si s'escau, les empreses subcontractistes han d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que derivin de l'execució de les prestacions objecte de contracte.

Així mateix, l'empresa contractista assumeix l'obligació de destinar a l'execució del contracte els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar que es podran realitzar les prestacions objecte del servei en català. A aquest efecte, el personal que, si escau, pugui relacionar-se amb el públic, ha de tenir un coneixement de la llengua suficient per desenvolupar les tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluida i adequada en llengua catalana.

En tot cas, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes, queden subjectes en l'execució del contracte a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen.

## **16. RÈGIM DE PROTECCIÓ DE DADES I RÈGIM DE CONFIDENCIALITAT**

### **16.1. Règim de protecció de dades**

Ambdues parts es comprometen a seguir els seus respectius protocols de protecció de dades i aplicar-los al servei objecte d'aquest contracte. En aquest sentit, les parts s'obliguen a complir amb la normativa prevista tant a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals, reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016 (GDPR) i, en allò que resulti d'aplicació, la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de caràcter personal.

A aquests efectes, en el cas que la realització de les prestacions objecte del present contracte comportés la necessitat de realitzar el tractament de dades per part d'un encarregat de tractament per compte del responsable, les parts haurien de regular l'esmentat tractament en un contracte per escrit o en qualsevol altra forma que permetés 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; i tot això de conformitat amb el previst a l'article 28.3 del RGPD.

#### 16.2. Règim de confidencialitat

Tota la informació que les parts s'intercanviïn al llarg de l'execució del contracte, ja sigui verbalment o per escrit, en qualsevol mitjà o suport, es considerarà informació confidencial.

En particular, les parts s'obliguen a respectar la confidencialitat de tota la informació, documentació, informes, plànols, dissenys, càlculs, polítiques empresarials, dades o qualsevol altre document o informació que pugui estar a disposició de les parts i que aquestes puguin compartir entre elles amb motiu de l'execució del contracte, amb independència de que les parts li hagin assignat aquest caràcter confidencial.

Així mateix, s'obliguen a utilitzar aquella informació exclusivament per l'execució de l'objecte del contracte, així com abstenir-se de la seva difusió o distribució a tercers sense el consentiment per escrit de l'altra part. Aquesta obligació es mantindrà vigent al llarg de tota la durada del contracte, essent una obligació essencial, així com per un període mínim de dos anys, comptats a partir de la finalització de la seva vigència.

Queda fora d'aquest àmbit de confidencialitat els casos en els que la informació

- Sigui de domini públic
- Sigui accessible des d'una altra font diferent a les parts
- Es tingui coneixement amb anterioritat a que aquesta hagi estat lliurada per l'altra part
- Sigui requerida per tribunals o algun altre òrgan/entitat que tingui dret a sol·licitar-la

#### **17. SIGNATURA ELECTRÒNICA DEL CONTRACTE**

El contracte es signarà electrònicament. A tal efecte, l'adjudicatari haurà de disposar del corresponent certificat de signatura electrònica avançada, en els termes que s'estableixen a la Llei 6/2020, de 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança

L'adjudicatari haurà de remetre a FGC, en el termini establert a l'efecte, el contracte signat amb signatura electrònica. En aquest sentit i per evitar el possible incompliment d'aquest termini, els licitadors, en la declaració presentada a l'efecte, acreditativa del compliment de les condicions necessàries per concórrer a la licitació, faran esment a estar en disposició de signatura electrònica avançada, adequada als termes i condicions que estableix la Llei 6/2020 comprometent-se a retornar, en el termini indicat, el contracte degudament signat.

La formalització del contracte s'entendrà perfeccionada en la data de la darrera signatura electrònica del document.

## **18. RÈGIM DE RECURSOS**

18.1 Són susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb l'article 44 de la LCSP, els anuncis de licitació, els plec i els documents contractuals que estableixin les condicions que han de regir la contractació; els actes de tràmit que decideixin directament o indirectament sobre l'adjudicació, determinin la impossibilitat de continuar el procediment o produeixin indefensió o perjudici irreparable a drets o interessos legítims; els acords d'adjudicació del contracte; i les modificacions del contracte basades en l'incompliment de l'establert en els articles 204 i 205 de la LCSP, per entendre que la modificació hauria d'haver estat objecte d'una nova adjudicació, referits a contractes d'obres amb un valor estimat superior a tres milions d'euros (3.000.000,00) i de subministraments i serveis amb un valor estimat superior a cent mil euros (100.000,00 euros).

Aquest recurs té caràcter potestatiu, es podrà interposar en els llocs que estableix l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en el registre de l'òrgan de contractació o davant el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic, prèviament o alternativament, a la interposició del recurs contenciós administratiu, de conformitat amb la Llei 29/1998, de 13 de juny, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, i es regirà pel que disposen els articles 44 i següents de la LCSP i el Reial decret 814/2015, d'11 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments especials de revisió de decisions en matèria contractual i d'organització del Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals.

Si l'escrit d'interposició del recurs es presenta en un registre diferent del de l'òrgan de contractació o del Tribunal Català de Contractes del Sector Públic, cal comunicar-ho al Tribunal esmentat de manera immediata i de la forma més ràpida possible.

Contra els actes susceptibles de recurs especial no procedeix la interposició de recursos administratius ordinaris.

18.2 Contra els actes que adopti l'òrgan de contractació en relació amb els efectes i l'extinció d'aquest contracte que no siguin susceptibles de recurs especial en matèria de contractació, procedirà la interposició de recursos pertinents en l'ordre jurisdiccional civil.

18.3 Els actes que es dictin en el procediment d'adjudicació que no són objecte de recurs especial en matèria de contractació s'impugnaran en via administrativa de conformitat amb el que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques i la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

## **19. RÈGIM JURÍDIC I JURISDICCIO COMPETENT**

19.1 La preparació i adjudicació del contracte objecte de la present licitació resta subjecta a allò previst a la LCSP, i la resta de normativa de contractes del sector públic que sigui d'aplicació.

D'acord amb l'article 26 de la LCSP, el contracte té la consideració de contracte privat. En conseqüència, els efectes i extinció del contracte es regirà per les normes del dret privat i li seran aplicables el que disposen els articles establerts a l'article 319 de la LCSP.

19.2 Per a resoldre les qüestions relatives a la preparació, adjudicació i modificacions contractuals quan la impugnació d'aquestes últimes es basi en l'incompliment de l'establert als articles 204 i 205 de la LCSP, quan s'estengui que dita modificació hauria d'haver estat objecte d'una nova adjudicació, serà competent l'ordre jurisdiccional contenciós-administratiu.

Pel que fa als efectes i extinció d'aquests contractes, excepte les modificacions contractuals indicades al paràgraf anterior, serà competent l'ordre jurisdiccional civil.

La Jurisdicció competent reconeguda per ambdues parts serà la dels Tribunals i Jutjats de Barcelona

## Annex 1A

### **DECLARACIÓ RESPONSABLE CONFORME L'EMPRESA COMPLEIX LES CONDICIONS PER PARTICIPAR EN LA LICITACIÓ**

El senyor \_\_\_\_\_ amb DNI \_\_\_\_\_ i domicili a \_\_\_\_\_, que actua en nom i representació de \_\_\_\_\_, als efectes de la seva participació en el procediment núm. \_\_\_\_\_ per a la contractació de \_\_\_\_\_ manifesta, que l'empresa que representa:

- a) Està facultada per contractar amb l'Administració, ja que té personalitat jurídica i plena capacitat d'obrar d'acord amb el que s'estableix a l'article 65 del LCSP.
- b) La finalitat o l'activitat de l'empresa té relació directa amb l'objecte del contracte, segons resulta dels seus estatuts o regles fundacionals.
- c) L'empresa disposa de la corresponent habilitació empresarial o professional exigida en aquest plec.
- d) El NIF de l'empresa vigent és :
- e) La persona que compareix i signa la proposició té poder bastant per representar l'empresa, que aquest poder s'ha atorgat davant de fedatari públic, ha estat inscrit en el registre mercantil o registre oficial corresponent i que aquest poder es troba vigent i no ha estat revocat.
- f) L'empresa disposa de la solvència econòmica, financera i tècnica o professional necessàries per a executar l'objecte del contracte. Així mateix, en cas d'acreditar la seva solvència amb mitjans externs, es compromet a aportar els compromisos escrits de col·laboració d'aquestes empreses, abans de l'adjudicació.
- g) L'empresa no es troba compresa en cap de les circumstàncies assenyalades en l'article 71 del LCSP i està al corrent en el compliment de les seves obligacions tributàries i amb la Seguretat Social de conformitat amb el que estableixen els articles 13 i 14 del Reglament general de la Llei de contractes de les Administracions Públiques, aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, així com els requisits i obligacions exigits per la normativa vigent en matèria laboral, règim d'obertura instal·lació i funcionament legal i en particular tota la normativa de prevenció de riscos laborals.
- h) L'empresa es compromet a no fer operacions financeres contraries a la normativa tributària, en països que no tinguin normes sobre control de capitals i siguin considerats paradisos fiscals per la Unió Europea.
- i) L'empresa no forma part dels òrgans de govern o administració d'aquesta societat cap persona d'aquelles a les que fa referència la Llei 5/2006, de 10 d'abril, de regulació de conflictes d'interessos dels membres del Govern i dels alts càrrecs de l'Administració General de l'Estat, així com la Llei 21/1987, de 26 de novembre, d'incompatibilitats del

personal al servei de l'Administració de la Generalitat i la Llei 13/2005, de 27 de desembre, del règim d'incompatibilitats dels alts càrrecs al servei de la Generalitat.

j) Si s'escau, com a empresa estrangera, i en cas que el contracte s'executi a Espanya, aquesta es sotmetrà a la jurisdicció dels jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre, per totes les incidències que de manera directa o indirecta poguessin sorgir del contracte, amb renúncia, en el seu cas, al fur jurisdiccional estranger que pogués correspondre-li.

k) Identifica, a efectes de notificacions, en relació a aquest procediment, l'adreça electrònica següent:

l) Autoritza a l'òrgan de contractació a obtenir directament dels òrgans administratius competents les dades o documents registrals, així com les dades fiscals necessàries, existents a bases de dades i altres fonts consultables, que es requereixin per procedir, en el seu cas, a l'adjudicació del contracte.

m) Que no existeix cap vincle entre els membres de l'empresa que represento i les persones d'FGC, que puguin influir en l'adjudicació del present procediment. En cas d'existir, així ho he manifestat en document annex a aquesta declaració, en el que he fet constar els noms de les persones relacionades i el seu tipus de vinculació, per a deixar constància d'aquest fet.

n) Que accepta aquest plec, així com la documentació de la licitació, incloent totes les condicions del procediment.

o) Que accepta el plec de prescripcions tècniques i compleix amb totes les condicions i obligacions que en ell s'hi estableixen.

p) Que no ha participat en l'elaboració de la documentació tècnica prèvia de la licitació, als efectes col·lusoris previstos a l'article 70 de la LCSP.

(Data, signatura i segell de l'empresa)



## **Annex 1B**

### **REQUISITS DE SOLVÈNCIA EMPRESARIAL**

En el marc del que disposa la LCSP i per tal d'assegurar els nivells de concurrència, els criteris de solvència que seran d'aplicació en aquest procediment són els següents:

#### ***Solvència econòmica i financera***

Els licitadors hauran d'acreditar la solvència econòmica i financera per a l'execució del contracte, que s'entendrà com l'adequada situació econòmica i financera de l'empresa amb la finalitat de garantir la correcta execució del contracte

La Mesa comprovarà la solvència del licitador en base als següents paràmetres:

- El patrimoni net que reflexa els comptes anyals ha de ser superior a 2/3 parts del capital social.
- El volum de facturació anual de l'empresa pel mateix objecte del contracte, no podrà ser inferior en el millor dels tres últims exercicis, a una vegada i mitja el valor anual estimat del present contracte. Aquest criteri s'aplicarà, en el seu cas, per a cadascun dels lots concursats.
- Els saldos dels proveïdors han d'acomplir amb allò determinat en la Llei de morositat respecte al període de pagament

La solvència econòmica i financera de l'empresari es podrà acreditar pels mitjans assenyalats següents:

- Declaracions d'entitats financeres o, si s'escau, justificant de l'existència d'una assegurança d'indemnització per riscos professionals.
- Comptes anuals presentats al Registre Mercantil o Registre Oficial que correspongui. Els empresaris no obligats a presentar els comptes en els registres oficials podran aportar, com a mitjà alternatiu d'acreditació, els llibres de comptabilitat degudament legalitzats.
- Declaració sobre el volum global de negoci, en l'àmbit concret del contracte, referit com a màxim als tres darrers exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura en que disposi de les referències de l'esmentat volum de negoci.

#### ***Criteris de solvència tècnica/professional***

Els licitadors hauran d'acreditar disposar dels criteris de solvència tècnica o professional per a l'execució del contracte, que s'entendrà com la capacitat per a garantir el coneixement tècnic, eficàcia, experiència i fiabilitat de l'empresari i s'acreditarà pels mitjans següents:

- a) La solvència tècnica serà acreditada a través de la relació dels serveis realitzats en els darrers 3 anys d'igual o similar naturalesa de l'objecte del contracte, en la qual s'indiqui l'import, data i el destinatari públic o privat dels mateixos, quin import anual acumulat l'any de major execució sigui igual o superior al 70% de l'anualitat mitja del contracte.

*L'acreditació d'aquest criteri es farà a través de l'aportació dels certificats d'execució (indicant dates, breu resum de les tasques i durada) o declaració responsable del licitador; A manca d'aquests, per aquella documentació que, a criteri d'FGC, acrediti aquest compliment (contractes, etc.)*

- b) El licitador haurà d'acreditar haver realitzat durant els darreres 3 anys un mínim de 3 instal·lacions d'un producte complet de software i hardware dins el món de les estacions d'esquí i muntanya amb sistema mans lliures de característiques similars a les del present plec.

Haver participat en instal·lacions d'aquest tipus permet al licitador disposar dels coneixements intrínsecs dels sistemes que conformen l'ecosistema de l'accés mans lliures de les instal·lacions d'esquí, que poden arribar fa facilitat.

Aquest coneixement representa un important un valor afegit per a FGC Turisme a l'hora de disposar d'un adjudicatari competent i efectiu atesa l'especificitat del servei objecte d'aquesta licitació.

*L'acreditació d'aquest criteri es farà a través de l'aportació dels certificats d'execució (indicant dates, breu resum de les tasques i durada) o declaració responsable del licitador; A manca d'aquests, per aquella documentació que, a criteri d'FGC, acrediti aquest compliment (contractes, etc.)*

- c) El licitador haurà d'acreditar la capacitat tècnica per al suport dels principals sistemes per a la comunicacions, informació, gestió i venda de forfets en sistema AXESS.

*L'acreditació d'aquest criteri es farà a través de l'aportació del certificat corresponent emès per l'empresa AXESS AG.*

- d) El licitador haurà d'adscriure a l'execució del contracte, un equip integrat com a mínim, pels següents perfils professionals:

- Un/a (1) responsable del servei amb un mínim de 5 anys d'experiència com a responsable en serveis d'igual o similar naturalesa de l'objecte del contracte i que hagi participat en 2 projectes amb objecte similar al d'aquest contracte, amb formació en qualsevol enginyeria de tipus tècnic (telecomunicacions, industrial, informàtica, ...) que asseguri la competència en la matèria o titulació equivalent homologada a l'Estat espanyol.
- Un/a (1) cap del servei amb un mínim de 10 anys d'experiència amb funcions similars en serveis d'igual o similar naturalesa de l'objecte del contracte i 4 anys d'experiència en l'àmbit de projectes de sistemes de control d'accés contactless i manteniment d'eines e-commerce, amb formació de Cicle formatiu en Grau Superior branca tècnica d'enginyeria de qualsevol tipus, que asseguri la competència en la matèria o titulació equivalent homologada a l'Estat espanyol.
- Un/a (1) tècnic/a especialista en sistemes d'informació i sistemes que acrediti:

- ✓ Formació mínima de cycle formatiu de grau superior en Sistemes de Telecomunicacions i Sistemes que assegurí la a competència en la matèria o titulació equivalent homologada a l'Estat espanyol.
  - ✓ Formació a nivell avançat en configuració de sistemes del fabricant AXESS AG, així com de les eines de comunicació amb sistemes externs mitjançant webservices.
  - ✓ Mínim 5 anys d'experiència com a tècnic especialista en sistemes d'informació i sistemes.
  - ✓ Haver participat en un mínim de 1 projecte amb metodologia de treball en administració pública.
  - ✓ Haver participat en un mínim 2 projectes de sistemes de gestió de venda en entorns turístics del sistema AXESS AG.
- Tres (3) tècnics/ques de camp que acreditin:
- ✓ Formació mínima de Cicle Formatiu de Grau Superior (CFGS) en qualsevol branca de tipus tècnic que assegurí la competència en la matèria o titulació equivalent homologada a l'Estat espanyol.
  - ✓ Un dels tècnics, com a mínim, ha d'estar en possessió del Grau superior de prevenció de riscos laborals o titulació equivalent homologada a l'Estat espanyol.
  - ✓ Un dels tècnics, com a mínim, haurà de tenir un mínim de 3 anys d'experiència en l'àmbit de manteniment de primer nivell dels diferents sistemes objecte del present contracte, per tal de poder realitzar tasques de manteniment associades a aquest sistema i assolir el manteniment de la garantia.
  - ✓ Un dels tècnics, com a mínim, haurà d'acreditar haver participat en un mínim de 2 projectes similars als de l'objecte del contracte en sistemes de gestió de venda en entorns turístics.

*L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador, i/o currículums de l'equip amb detall de l'experiència professional, així com certificat emès per l'empresa AXESS AG. El licitador haurà de presentar còpia de la titulació acreditada. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.*

- e) El licitador haurà d'acreditar experiència de l'equip professional (de qualsevol dels membres) en els següents sistemes:
- Experiència mínima de 3 anys en les diferents eines de Microsoft Office 365 a nivell mínim d'usuari.
  - Haver participat en un mínim de 1 projecte durant els darrers 3 anys utilitzant Microsoft Teams.
  - Haver participat en un mínim de 1 projecte durant els darrers 3 anys utilitzant JIRA Service Management.

L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador, i/o currículums de l'equip amb detall de l'experiència professional. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.

## ANNEX 1C

### DECLARACIÓ RESPONSABLE DE VINCLES AMB PERSONAL DEL GRUP D'FGC

El Sr \_\_\_\_\_ amb DNI \_\_\_\_\_ i domicili a \_\_\_\_\_, que actua en nom i representació d \_\_\_\_\_, als efectes de la seva participació en el procediment núm. \_\_\_\_\_ per a la contractació d \_\_\_\_\_, manifesta que.

Les persones que formen part dels òrgans de govern o administració d'aquesta societat, no es troben en cap situació de conflicte d'interessos, que pugui afectar la seva contractació amb el grup FGC. Concretament DECLARO:

QUE CAP PERSONA DE LES QUE FORMEN PART DELS ÒRGANS DE GOVERN O ADMINISTRACIÓ DE L'EMPRESA A LA QUE JO REPRESENTO, TÉ CAP VINCLE PERSONAL, NI FAMILIAR, NI PROFESSIONAL, NI ECONÒMIC, NI POLÍTIC, NI DE CAP ALTRE TIPUS, QUE PUGUI DONAR LLOC A UN CONFLICTE D'INTERESSOS EN AQUESTA CONTRACTACIÓ.

En cas contrari, si hi hagués algun vincle a declarar

El Sr \_\_\_\_\_ amb DNI \_\_\_\_\_ i domicili a \_\_\_\_\_, que actua en nom i representació d \_\_\_\_\_, als efectes de la seva participació en el procediment núm. \_\_\_\_\_ per a la contractació d \_\_\_\_\_, DECLARO:

Que EL SR./SRA. \_\_\_\_\_, què forma part, *dels òrgans de govern o administració d'aquesta societat, amb el càrrec d \_\_\_\_\_*, TÉ UN VINCLE AMB EL SR./SRA. \_\_\_\_\_, qui treballa al grup FGC en el càrrec d \_\_\_\_\_.

Aquest vincle és del següent tipus:

PERSONAL

ECONÒMIC

FAMILIAR

POLÍTIC

PROFESSIONAL

ALTRES ( especificar quin)

Data, signatura i segell de l'empresa

## ANNEX 2 - MODEL D'OFERTA

### MODEL D'OFERTA ECONÒMICA

NOTA IMPORTANT: Els licitadors hauran de seguir estrictament el model d'oferta que es detalla a continuació, en cas contrari, la seva oferta podrà ser exclosa.

#### PROPOSICIÓ ECONÒMICA

"..... major d'edat, amb D.N.I. núm..... veí de ..... província de ..... amb domicili a..... de professió .....en nom i representació de....., presenta oferta en relació a la licitació per la contractació de \_\_\_\_\_, acceptant expressament el contingut i condicions del plec i de la licitació i, en el cas de ser adjudicatari, es compromet a executar-lo per les condicions econòmiques que es detallen a continuació :

El licitador presentarà oferta a la baixa respecte els preus unitaris màxims per hora per al Servei de suport tècnic per als sistemes de comunicacions, informació, gestió i venda de forfets implantats a les estacions d'Esquí Nòrdic (TOT NÒRDIC), segons el següent model:

Concepte	Preu/hora Màxim (abans IVA)	Oferta Preu/hora (abans IVA)	IVA 21%	Oferta Preu/hora (amb IVA)
Servei de tècnic de camp	25,00 €			
Servei de tècnic especialista en sistemes d'informació i sistemes	29,00 €			

Els preus unitaris oferts no podran estar per sota del conveni col·lectiu d'aplicació.

S'estableix un topall mínim de 21,00€/hora, abans IVA per al servei de tècnic de camp i de 24,00 €/hora, abans IVA, per al servei de tècnic especialista en sistemes d'informació i sistemes.

El licitador no podrà oferta per sota dels topalls mínims establerts.

Els preus unitaris oferts es mantindran durant tota la vigència del contracte.

*(Data, signatura i segell de l'empresa)*

## MODEL D'OFERTA TÈCNICA (AVALUABLE MITJANÇANT CRITERIS OBJECTIUS)

NOTA IMPORTANT: Els licitadors hauran de seguir estrictament el model d'oferta que es detalla a continuació, en cas contrari, la seva oferta podrà ser exclosa.

### PROPOSICIÓ TÈCNICA (CRITERIS OBJECTIUS)

"..... major d'edat, amb D.N.I. núm..... veí de ..... província de ..... amb domicili a..... de professió ..... en nom i representació de....., presenta oferta en relació a la licitació per la contractació de \_\_\_\_\_, acceptant expressament el contingut i condicions del plec i de la licitació i, en el cas de ser adjudicatari, es compromet a executar-lo per les condicions que es detallen a continuació :

Concepte		Mínim	Màxim	Oferta
1 Experiència adicional equip professional adscrit a l'execució del contracte	a) Experiència adicional del tècnic especialista en sistemes d'informació i sistemes (número anys)	5	10	
	b) Experiència adicional del cap de servei (número anys)	10	15	
	c) Projectes adicionales (Número projectes per professional)			
2 Reducció temps de resposta davant correctius urgents (minuts)		30 min	120 min	
3 Major dimensionament de l'equip	Tècnic de camp adicional (Sí/No)			
4 Condicions socials	a) Criteri igualtat de gènere de	Tècnica camp ( Sí/No)		
		Tècnica especialista en sistemes informació i sistemes ( Sí/No)		
		Cap Servei ( Sí/No)		
		Responsable Servei (Si/No)		
	b) Criteri de treballadors indefinits (%)			
c) Mesures de conciliació (Número)				
5 Condicions ambientals (Sí / No)				

**Molt important: Els licitadors hauran d'incorporar la justificació documental necessària per acreditar la seva proposta, segons s'especifica a l'ANNEX 4 del present PCAP**

*(Data, signatura i segell de l'empresa)*

## ANNEX 3

### CONSTITUCIÓ DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ

<b>Constitució</b>
<b>President</b>
<u>Sr. Alexandre Miralles Castro</u> Cap d'Aprovisionaments i Contractació Administrativa
<b>Vocals</b>
<u>Sr. Jordi Serrano i Morera</u> Cap Sistemes Informació FGC Turisme
<u>Sr. Josep Úber i Portero</u> Òrgan de Control Intern
<u>Sra. Noelia Martínez Sicília</u> Àrea Aprovisionaments i Contractació Administrativa (Amb funcions de Secretària)

Un representant de la Intervenció General de la Generalitat, podrà substituir en qualsevol moment del procediment, a l'òrgan de control intern (OCEI).

Així mateix, es fa constar que en s'admetran les suplències a la Mesa (amb la delegació corresponent), en el cas de que qualsevol dels membres no pugui assistir a un determinat acte.

## ANNEX 4

### CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Ponderació:

Criteris automàtics (objectius): 100 %

Criteris sotmesos a judici de valor (subjectius): 0 %

Desglossament criteris d'adjudicació:

- Criteris automàtics: 100%
  - o % Criteri econòmic – preu: 50%
  - o % criteris tècnics: 40 %
  - o % Criteris socials: 9 %
  - o % Criteris ambientals: 1%

#### 1. Criteris objectius econòmics – Preu: fins a 50 punts

##### 1.1. Menor preu unitari per al servei de tècnic de camp: fins a 25 punts

Els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte el preu unitari màxim per hora per al servei del tècnic de camp. El licitador que iguali en la seva proposta, el preu unitari per hora establert com a màxim, això és, 25,00 €/hora, abans d'IVA, obtindrà 0 punts. L'oferta més baixa, la més econòmica, obtindrà la màxima puntuació, això és 25 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left( \frac{1}{V_p} \right) \right] \times 25$$

On:

P<sub>v</sub> = Puntuació de l'oferta a Valorar

O<sub>m</sub> = Oferta Millor

O<sub>v</sub> = Oferta a Valorar

IL = preu unitari per hora màxim per al servei de tècnic de camp

V<sub>p</sub> = valor de ponderació = 1

El licitador que superi en la seva oferta el preu unitari màxim per hora, serà exclòs.

El preu ofert no podrà ser inferior a l'establert al conveni col·lectiu d'aplicació. S'estableix un topall mínim de 21,00 €/hora, abans d'IVA.



Si el licitador ofereix un preu per hora per sota del topall mínim establert, serà exclòs de la licitació.

El sistema de valoració emprat per valorar les proposicions econòmiques és l'establert a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública.

1.2. Menor preu per unitari per al servei de tècnic especialista en sistemes d'informació i sistemes: fins a 25 punts

Els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte el preu unitari màxim per hora per al servei de tècnic especialista en sistemes d'informació i sistemes. El licitador que iguali en la seva proposta el preu unitari per hora establert com a màxim, això és, 29,00 € / hora, abans d'IVA, obtindrà 0 punts. L'oferta més baixa, la més econòmica, obtindrà la màxima puntuació, això és 25 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left( \frac{1}{V_p} \right) \right] \times 25$$

On:

$P_v$  = Puntuació de l'oferta a Valorar

$O_m$  = Oferta Millor

$O_v$  = Oferta a Valorar

$IL$  = preu unitari per hora màxim per al servei de tècnic especialista en sistemes d'informació i sistemes

$V_p$  = valor de ponderació = 1

El licitador que superi en la seva oferta el preu unitari màxim per hora, serà exclòs.

El preu ofert no podrà ser inferior a l'establert al conveni col·lectiu d'aplicació. S'estableix un topall mínim de 24,00 €/hora, abans d'IVA.

Si el licitador ofereix un preu per hora per sota del topall mínim establert, serà exclòs de la licitació.

El sistema de valoració emprat per valorar les proposicions econòmiques és l'establert a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública.

2.  criteris objectius tècnics i socialment responsables: fins a 50 punts

IMPORTANT: Seran excloses les empreses que obtinguin una puntuació inferior a 30 punts (60 %).

2.1.  Anys experiència addicional i projectes addicionals de l'equip assignat a l'execució del contracte: fins a 30 punts

Es valorarà que el licitador aporti al servei un equip de professionals amb experiència addicional al mínim exigít com a solvència tècnica::

a.  Experiència addicional del /la tècnic especialista en sistemes d'informació i sistemes: fins a 10 punts.

Es valoraran els anys d'experiència addicional als sol·licitats com a solvència tècnica (mínim 5 anys d'experiència), d'acord amb el següent criteri: 1 punt per cada any d'experiència addicional acreditat.

*Any d'experiència addicional = 1 punt*

*L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador, i/o currículums de l'equip amb detall de l'experiència professional. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.*

b.  Experiència addicional del/la Cap de Servei: fins a 10 punts.

Es valoraran els anys d'experiència addicional als sol·licitats com a solvència tècnica (mínim 10 anys d'experiència), d'acord amb el següent criteri: 1 punt per cada any d'experiència addicional acreditat.

*Any d'experiència addicional = 1 punt*

*L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador, i/o currículums de l'equip amb detall de l'experiència professional. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.*

c.  Projectes addicionals de l'equip tècnic en sistemes de gestió de venda en entorns turístics: fins a 10 punts

Es valorarà que entre els membres de l'equip mínim professional adscrit a l'execució del contracte, s'acrediti la participació en projectes en sistemes de gestió vendes en entorns turístics sistema Axess, addicionals als mínims sol·licitats com a solvència tècnica (2 projectes per al tècnic especialista en sistemes d'informació i sistemes i 2

projectes per a 1 dels tècnics de camp), d'acord amb el següent criteri: 1 punt per projecte i professional fins a un màxim de 10 punts.

- Projectes addicionals en sistemes gestió vendes en entorns turístics sistema Axess: 1 punt per projecte i professional
- Projectes addicionals en sistemes gestió vendes en entorns turístics no AXESS: 1 punt per projecte i professional

*L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador, i/o currículums de l'equip amb detall de l'experiència professional. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.*

## 2.2. Reducció del temps de resposta davant tasques operacionals indicades als tiquets com a urgents correctiu de tipus crític: Fins a 9 punts

Es valorarà que el licitador ofereixi un menor temps de resposta davant tasques operacionals indicades als tiquets com a urgents o de tipus crític respecte el màxim establert al plec de prescripcions tècniques de 120 min (l'oferta ha de ser per sota 120 minuts i amb un mínim de 30 minuts). El licitador que ofereixi el menor temps de resposta (en minuts) se li assignarà la màxima puntuació, això és, 9 punts.

A la resta de licitadors se li assignarà la puntuació que resulti de l'aplicació de la següent fórmula:

$$= \frac{\text{Punts atorgats}}{\text{Menor temps de resposta per tiquets urgents tipus crític(en minuts)}} \times 9$$

$$= \frac{\text{Menor temps de resposta per tiquets urgents tipus crític(en minuts)}}{\text{Temps de resposta per tiquets urgents tipus crític de l'oferta que es puntua}} \times 9$$

El licitador que ofereixi un temps de resposta igual a 120 minuts o inferior a 30 minuts obtindrà una puntuació de 0 punts

El licitador no podrà oferir un termini de resposta davant avaries urgents per sota del topall mínim establert.

*L'acreditació es realitzarà mitjançant declaració responsable per part del licitador indicant com farà efectiu aquest temps. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment del temps de resposta.*

## 2.3. Adscripció tècnics de camp addicionals: fins a 1 punt

Es valorarà que el licitador ofereixi 1 tècnic/a de camp addicional als sol·licitats com a solvència tècnica (3 tècnics de camp):

*L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador, i/o currículums de l'equip amb detall de l'experiència professional. FGC podrà*

*requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.*

#### 2.4. Condicions socials: fins a 9 punts

##### a) Condicions d'igualtat de gènere: Fins a 4 punts

Es valorarà que el licitador incorpori dones a l'execució del contracte per als perfils professionals següents en el moment de presentar l'oferta: fins a 4 punts:

*Adscripció de 1 dona com a tècnic de camp = 1 punt*

*Adscripció de 1 dona com a tècnic especialista en sistemes d'informació i sistemes = 1 punt*

*Adscripció de 1 dona com a Cap de Servei = 1 punt*

*Adscripció de 1 dona com a Responsalbe de Servei = 1 punt*

Els perfils oferts es mantindran durant tota la vigència del contracte..

*L'acreditació es realitzarà mitjançant la presentació d'una declaració responsable al respecte per part del licitador. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment del criteri.*

##### b) Condicions de qualitat social basada en les condicions laborals dels treballadors: fins a 3 punts

El licitador que acrediti el major percentatge del personal adscrit a l'execució del contracte amb contracte laboral indefinit en el moment de presentar l'oferta o compromís de transformació a indefinit abans de la formalització del contracte, se li assignarà la màxima puntuació, això és 3 punts

A la resta se'ls assignarà la puntuació que resulti de l'aplicació de la següent fórmula:

$$Punts atorgats = \frac{\% \text{ de treballadors indefinits de l'oferta que es puntua}}{\% \text{ Major de treballadors indefinits ofertades}} \times 3$$

El percentatge ofert es mantindrà durant tota la vigència del contracte.

*L'acreditació d'aquest criteri es farà a través de l'aportació d'una declaració responsable al respecte responsable juntament amb el llistat de treballadors adscrits al contracte per part del licitador. FGC/ podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment del criteri.*

##### c) Mesures de conciliació: fins a 2 punts

Es valorarà el licitador que disposi mesures de conciliació entre la vida personal i laboral del personal adscrit a l'execució del contracte en el moment de presentar l'oferta (xecs de serveis, menjadors, guarderies, ...). S'atorgarà 1 punt per cada mesura acreditada (no s'acceptaran mesures relacionades amb la flexibilitat horària o reducció de jornada).

*Mesura favorable a la conciliació entre la vida personal i  
laboral a la plantilla que executi el  
contracte = 1 punt*

*L'acreditació d'aquest criteri es farà a través de l'aportació d'una declaració responsable  
juntament amb el llistat de mesures. FGC podrà requerir altra documentació addicional  
que acrediti el compliment del criteri.*

## 2.5. Condicions ambientals: fins a 1 punt

- a) Compromís d'utilització de vehicles elèctrics o de baix consum que considerin adequats per garantir el servei. Es valorarà un màxim de 1 vehicle. Fins a 1 punt.

*Compromís d'utilització de 1 vehicle elèctric o de baix consum  
(distintiu 0 o ECO de la DGT) = 1 punt.*

*Compromís d'utilització de 1 vehicle de baix consum  
(distintiu C de la DGT) = 0,5 punt.*

*L'acreditació d'aquest criteri es farà a través de l'aportació de la fitxa tècnica amb el  
marcatge CE del vehicle o carta de compromís conforme abans de la signatura del  
contracte es disposarà del vehicle ofert amb la corresponent fitxa tècnica.*

## ANNEX 5

### MODEL D'AVAL

L'entitat \_\_\_( raó social de l'entitat de crèdit o societat de garantia recíproca)\_\_\_, NIF \_\_\_\_\_, amb domicili (a efectes de notificacions i requeriments) a \_\_\_\_\_, CP \_\_\_\_\_, localitat \_\_\_\_\_, i en el seu nom \_\_\_( nom i cognoms dels apoderats)\_\_\_, amb poders suficients per a obligar-la en aquest acte, segons resulta de la verificació de la representació que es ressenya a la part inferior d'aquest document,

### AVALA

A\_\_\_( nom i cognoms o raó social de l'avalat)\_\_\_, NIF \_\_\_\_\_, en concepte de garantia definitiva, en els termes establerts al Plec de Clàusules Administratives, per a respondre de les obligacions següents: adjudicació de \_\_\_(reproduir l'objecte de contracte)\_\_\_, davant: FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA (d'ara endavant FGC), per un import d'euros (en xifres i en lletres):\_\_\_\_\_.

L'entitat avalista declara sota la seva responsabilitat, que aconsegueix els requisits previstos en la normativa de contractació pública. Aquest aval s'atorga solidàriament respecte a l'obligat principal, amb renúncia expressa al benefici d'excussió i amb compromís de pagament al primer requeriment de FGC. El present aval restarà en vigor fins que FGC, o qui en el seu nom sigui habilitat legalment, autoritzi la seva cancel·lació o devolució.

(Lloc i data)

(Raó social de l'entitat)

(Signatura dels apoderats)

### VERIFICACIÓ DE LA REPRESENTACIÓ PER L'ASSESSORIA JURÍDICA

Província \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Núm. o codi \_\_\_\_\_



## ANNEX 7

### **PRINCIPIS ÈTICS I REGLES DE CONDUCTA ALS QUALS ELS LICITADORS, ELS CONTRACTISTES I ELS SUBCONTRACTISTES HAN D'ADEQUAR LA SEVA ACTIVITAT EN LES SEVES RELACIONS EN L'ÀMBIT DE LA CONTRACTACIÓ PÚBLICA AMB EL SECTOR PÚBLIC DE CATALUNYA**

Tenint en compte el codi ètic d'FGC aprovat pel Consell d'Administració el 30/03/2017, disponible per consulta a la pagina web d'FGC, i d'acord amb l'article 55.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, les administracions i els organismes compresos en l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei han d'incloure, en els plecs de clàusules contractuals i en les bases de convocatòria de subvencions o ajuts, els principis ètics i les regles de conducta als quals han d'adequar l'activitat els contractistes i les persones beneficiàries, i han de determinar els efectes d'un eventual incompliment d'aquests principis.

En compliment d'aquesta previsió legal, es fan públics els principis ètics i les regles de conducta als quals els licitadors i els contractistes han d'adequar la seva activitat en les seves relacions contractuals en l'àmbit de la contractació pública del sector públic de Catalunya.

Aquests principis i regles de conducta han d'ésser inclosos en tots els plecs de clàusules o documents reguladors de la contractació.

Així mateix, i de conformitat amb l'article 3.5 de la Llei 19/2014, els contractes del sector públic han d'incloure les obligacions dels adjudicataris de facilitar informació establertes per aquesta llei, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència.

1.- Els licitadors, els contractistes i subcontractistes han d'adoptar una conducta èticament exemplar, abstenir-se de realitzar, fomentar, proposar o promoure qualsevol mena de pràctica corrupta i posar en coneixement dels òrgans competents qualsevol manifestació d'aquestes pràctiques que, al seu parer, sigui present o pugui afectar el procediment o la relació contractual. Particularment s'abstindran de realitzar qualsevol acció que pugui vulnerar els principis d'igualtat d'oportunitats i de lliure concurrència.

2.- Amb caràcter general, els licitadors, els contractistes i subcontractistes en l'exercici de la seva activitat, assumeixen les obligacions següents:

- a) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objectes dels contractes.



- b) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic en l'àmbit del contracte o de les prestacions a licitar.
- c) Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes.
- d) Abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).

3.- En particular, els licitadors, els contractistes i els subcontractistes assumeixen les obligacions següents:

- a) En el moment de presentar l'oferta, el licitador ha de declarar si té alguna situació de possible conflicte d'interès, als efectes del que disposa l'article 64 de la LCSP, o relació equivalent al respecte amb parts interessades en el projecte. Si durant l'execució del contracte es produís una situació d'aquestes característiques el contractista o subcontractista està obligat a posar-ho en coneixement de l'òrgan de contractació.
- b) No sol·licitar, directament o indirectament, que un càrrec o empleat públic influeixi en l'adjudicació del contracte.
- c) No oferir ni facilitar a càrrecs o empleats públics avantatges per a ells mateixos o per a terceres persones amb la voluntat d'incidir en un procediment contractual.
- d) Respectar els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva i abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència, com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).
- e) Respectar els acords i les normes de confidencialitat i No utilitzar informació confidencial, coneguda mitjançant el contracte i/o durant la licitació, per obtenir, directament o indirectament, un avantatge o benefici.
- f) Els contractista ha de col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats.
- g) El contractista ha de complir les obligacions de facilitar informació que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen

als adjudicataris en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal.

- h) Els licitadors, contractistes i subcontractistes, o llurs empreses filials o vinculades, es comprometen a complir rigorosament la legislació tributària, laboral i de seguretat social i, específicament, a no fer operacions financeres contràries a la normativa tributària en països que no tinguin normes sobre control de capitals i siguin considerats paradisos fiscals per la Unió Europea.
- i) Denunciar els actes dels quals tingui coneixement i que puguin comportar una infracció de les obligacions contingudes en aquesta clàusula.

4.- Aquestes obligacions tenen la consideració de condicions essencials d'execució del contracte. L'incompliment de les obligacions contingudes a l'apartat anterior per part dels licitadors o contractistes s'ha de preveure com a causa, d'acord amb la legislació de contractació pública, de resolució del contracte, sens perjudici d'aquelles altres possibles conseqüències previstes a la legislació vigent i de les penalitats establertes en aquest plec.

## **ANNEX 8**

### **AUTORITZACIÓ RELATIVA A LA CONSTITUCIÓ/DIPÒSIT DE LA GARANTIA DEFINITIVA A TRAVÉS DE RETENCIÓ EN FACTURA**

El senyor                    amb DNI                    i domicili a                    , que actua en nom i representació de                    , als efectes de la seva participació en el procediment núm.                    per a la contractació de .                    manifesta, que l'empresa que representa:

En el cas de ser adjudicatària del contracte sol·licita que l'import corresponent a la garantia definitiva del contracte es faci efectiu a través de retenció en factura, la qual autoritzo a través d'aquesta declaració.

(Data, signatura i segell de l'empresa)

**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
<b>Planificació</b>	Proporcionar tota la informació necessària sobre el projecte	Determinar calendari d'activitats de la transferència de coneixement.
<b>Execució</b>	Gestionar i participar en la fase de transferència del coneixement	Participar en la fase de transferència de coneixement
<b>Acceptació</b>		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"> <li>• CIO</li> <li>• Responsable servei</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable del contracte</li> <li>• Cap de servei</li> </ul>
Freqüència	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trimestral</li> <li>• A demanda de qualsevol de les parts</li> </ul>	
Objecte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectes estratègics del servei (ampliacions, reorientació del servei, riscos, etc.).</li> <li>• Revisió de l'acompliment dels ANS establerts.</li> <li>• Renovació anual del contracte, quan apliqui</li> </ul>	
Documentació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes executius d'evolució del servei</li> <li>• Agendes i actes de reunió</li> </ul>	

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

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

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**

---

## POLÍTICA d'FGC TURISME

### ACCIÓ CLIMA

Implementar una Agenda d'Acció Climàtica amb horitzó 2030, per tal de millorar la gestió dels aspectes ambientals relacionats amb la mitigació i l'adaptació al canvi climàtic, fent una transició a un model energètic sostenible, preservant i millorant l'ús dels recursos naturals amb una transició regular cap el residu zero.



### DIGITALITZACIÓ

Apostar per la digitalització i la millora tecnològica constant, com a adaptació al context d'uns serveis més eficaços, de major qualitat i amb menor impacte ambiental.

### GENERAR OPORTUNITATS

Tenir en compte el nostre entorn més proper, millorant la mobilitat, l'accessibilitat als nostres serveis, reduint les desigualtats i promovent el respecte per la cultura, el patrimoni, l'entorn natural i l'esport actiu.



### GESTIÓ DEL TALENT

Promocionar les persones per a que desenvolupin el seu talent, amb un acompanyament professional. Formar i compartir el coneixement entre el nostre equip i assolir la paritat en la plantilla i els òrgans de decisió.



### ACTIVISME RS

Treballar activament i col·laborar amb els nostres grups d'interès, mantenint un diàleg obert i creant sinèrgies positives, des de l'ètica, el compromís, el bon govern i la transparència en la gestió



### SATISFACCIÓ DEL CLIENT

Prestar els nostres serveis per tal d'assolir la satisfacció plena dels nostres visitants i usuaris. Escoltar la seva veu per tal de millorar continuament la qualitat dels serveis.



### RESPONSABILITAT

Complir amb els requisits legals aplicables a la seguretat, a la gestió ambiental i del negoci.



### QUALITAT DEL SERVEI

Desestacionalitzar els serveis per tal d'oferir-ne una major qualitat durant tot l'any. Planificar els serveis promovent el major respecte per l'entorn natural.



### PREVENCIÓ

Gestionar els serveis i activitats prevenint la contaminació de l'entorn, gestionant el risc i avançant-nos als impactes, per tal de minimitzar-los en origen.



---

## **Criteris ambientals per a proveïdors i subcontractistes**

Proveïdors de béns i serveis, incloent-hi subcontractistes:

- Proveïdors de productes químics i/o substàncies perilloses
- Proveïdors de materials, components i/o accessoris
- Compra i/o lloguer de maquinària
- Manteniment de maquinària, vehicles i instal·lacions
- Gestors i transportistes de residus
- Organismes de control autoritzats
- Subcontractacions i treball temporal
- Proveïdors d'embalatge
- Qualsevol proveïdor/contractista d'altres productes/activitats que TiM contracti <sup>1</sup>

Establiment de requeriments generals i d'altres d'específics:

### **1.- Requeriments generals de proveïdors i subcontractistes:**

- Conèixer i complir la legislació vigent nacional, autonòmica i local aplicable a les seves activitats, productes i serveis en matèria ambiental.
- Disposar de tots els permisos i llicències necessàries per a la prestació del servei o execució de l'obra que correspongui, així com acomplir amb la normativa de PRL.
- Gestionar els residus generats correctament, d'acord amb el que marca la legislació vigent i complir els requisits documentals associats, els quals estaran a disposició si FGC TIM fes el requeriment.
- Comunicar a FGC Turisme qualsevol informació i/o documentació que els pugui ser requerida sobre els aspectes ambientals dels seus productes i/o serveis.
- Acceptar el compliment d'altres requeriments que es puguin sol·licitar puntualment en funció de l'activitat que es realitzi.

### **2.- Requeriments específics de proveïdors i subcontractistes:**

#### **2.1.- Proveïdors de productes químics i/o substàncies perilloses**

- Subministrar únicament materials que compleixin amb els estàndards de seguretat i medi ambient aplicables
- Comunicar a FGC Turisme qualsevol risc potencial ambiental o de seguretat i salut dels seus productes i enviar actualitzada la corresponent Fitxa de Seguretat dels productes subministrats
- Informar, si s'escau, sobre substàncies alternatives més respectuoses amb el medi ambient i la salut dels treballadors
- Etiquetar els envasos dels productes químics conforme al que s'estableix a la legislació vigent, incloent-hi informació sobre els riscos, mesures de seguretat, i gestió dels residus dels productes i envasos buits que es puguin generar.
- En cas de mercaderies subjectes a ADR, remetre a FGC Turisme còpia del certificat d'aprovació de la unitat de transport i del certificat de formació o autorització especial del conductor

#### 2.2.- Proveïdors de materials, components i/o accessoris

- Subministrar únicament materials que compleixin amb els estàndards de seguretat, qualitat i medi ambient aplicables
- Facilitar els corresponents certificats de qualitat i/o conformitat dels productes subministrats

#### 2.3.- Compra i/o lloguer de maquinària

- Subministrar únicament maquinària i equipaments que disposin de marcatge CE, remetent la declaració CE de conformitat i els manuals d'instruccions com a mínim en llengua castellana si no se'n disposa en català.
- Informar sobre el consum de recursos naturals (energia, matèries primeres, combustible...).
- Informar sobre els residus que genera la maquinària o equipament i les seves característiques
- Informar sobre la gestió del manteniment a dur a terme
- Informar sobre mesures correctores aplicables per minimitzar l'impacte ambiental de la maquinària o equipament (soroll, emissions, etc.)
- Informar sobre accidents potencials, avaries, funcionament en condicions anòmales i el seu efecte al medi ambient

#### 2.4.- Manteniment de maquinària, vehicles i instal·lacions

- En el cas d'instal·ladors/mantenidors d'instal·lacions elèctriques, sistemes d'ACS, climatització, equips de protecció contra incendis, etc. remetre a **FGC Turisme** còpia del registre que acrediti l'autorització de l'empresa per efectuar els treballs d'instal·lació i/o manteniment
- Comunicar immediatament qualsevol tipus d'incidència que pugui suposar un risc pel medi ambient (vessaments de productes químics, vessaments de residus, etc.)
- Gestionar els residus perillosos que es generin d'acord a la normativa vigent, remetent, si s'escau, a **FGC Turisme** la documentació que evidenciï l'esmentada gestió, així com còpia del registre com productor de residus perillosos
- En el cas de proveïdors/mantenidors de residus elèctrics i/o electrònics retirar els aparells i components usats quan es substitueixin per altres de nous

#### 2.5.- Gestors i transportistes de residus

- Remetre còpia a **FGC Turisme** de l'autorització vigent com a transportista i/o gestor de residus
- Complimentar les dades corresponents dins de la plataforma de l'Agència Catalana de Residus (SDR)
- Comunicar immediatament qualsevol tipus d'incidència que es produeixi com a conseqüència de la prestació dels seus serveis i pugui tenir un impacte significatiu en el medi ambient
- Proporcionar a **FGC Turisme** tota la documentació de la gestió dels seus residus de manera que internament es pugui valorar estadísticament

#### 2.6.- Organismes de control autoritzats

- Enviar còpia de les acreditacions disponibles per les mesures i anàlisis a realitzar
- Enviar còpia dels certificats de calibració dels equips que s'utilitzaran en les esmentades mesures i anàlisis



---

#### 2.7.- Subcontractacions i treball temporal

- Disposar dels documents que acreditin que els seus treballadors tenen la competència necessària i/o han rebut formació adequada per dur a terme les tasques a desenvolupar
- Seguir les indicacions de les Instruccions Tècniques d'abocament i separació de residus que es troben localitzades en punts estratègics, així com també les Fitxes d'Emergència en cas d'incidència ambiental
- Respectar les zones d'acopi i de càrrega i descàrrega
- Fer servir de manera racional els recursos naturals (aigua, electricitat, combustible,...)
- En cas que durant la prestació del servei es generin residus perillosos, s'han de gestionar d'acord a la normativa vigent, remetent, si s'escau, a **FGC Turisme** la documentació que evidenciï una correcta gestió
- Comunicar a **FGC Turisme** de manera immediata qualsevol incidència que suposi un risc pel medi ambient
- Amb caràcter general, seguir els criteris o operatives ambientals que regeixin en l'explotació que es tracti.

#### 2.8.- Proveïdors d'embalatges

- Subministrar únicament materials que compleixin condicions mínimes de seguretat i puguin ser fàcilment reciclats i valoritzats
- Fomentar processos productius respectuosos amb el medi ambient i la implantació de sistemes de gestió ambiental i/o etiquetes ambientals dels seus productes
- Garantir que envasos i embalatges subministrats no excedeixin els nivells de toxicitat establerts

#### 2.9.- Qualsevol proveïdor/contractista d'altres productes/activitats que TiM contracti <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> En aquest cas es tindran en compte, al menys, els "**Requeriments generals de proveïdors i subcontractistes**" recollits en el punt 1 del present document

## OFERTA ECONÒMICA

El senyor/a Miquel Cubillas Martinez, amb DNI núm. ■■■4574■■■ en nom propi / en nom i representació de Cuvic Informàtica S.L. de la qual actua en qualitat de ... (administrador únic), segons escriptura pública atorgada davant el Notari Lluís Becerra a Manresa, Cuvic Informàtica S.L. Inscrita en el R.M. De Barcelona, , volum 37957, foli 84, full B 312782, declara sota la seva responsabilitat, com a empresa licitadora del contracte de referencia pel CONTRACTE DE SERVEI DE SUPORT TÈCNIC PER ALS SISTEMES DE COMUNICACIONS, INFORMACIÓ, GESTIÓ I VENDA DE FORFETS IMPLANTATS A LES ESTACIONS D'ESQUÍ NÒRDIC (TOT NÒRDIC), acceptant expressament el contingut i condicions del plec i de la licitació i, en el cas de ser adjudicatari, es compromet a executar-lo per les condicions que es detallen a continuació :

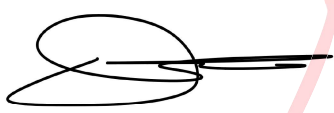
Concepte	Preu/hora Màxim (abans IVA)	Oferta Preu/hora (abans IVA)	IVA 21%	Oferta Preu/hora (amb IVA)
Servei de tècnic de camp	25,00 €	23€	4,83€	27,83 €
Servei de tècnic especialista en sistemes d'informació i sistemes	29,00 €	26.20€	5,502€	31,702€

I per què consti, signo aquesta declaració responsable.

Bagà, 23 de febrer de 2024

Miquel Cubillas Martinez

Director General

  
Fecha:  
2024.02.1  
9 16:10:49  
+01'00'

## OFERTA TÈCNICA (AVALUABLE MITJANÇANT CRITERIS OBJECTIUS)

El senyor/a Miquel Cubillas Martinez, amb DNI núm. ■■■4574■■■ en nom propi / en nom i representació de Cuvic Informàtica S.L. de la qual actua en qualitat de ... (administrador únic), segons escriptura pública atorgada davant el Notari Lluís Becerra a Manresa, Cuvic Informàtica S.L. Inscrita en el R.M. De Barcelona, , volum 37957, foli 84, full B 312782, declara sota la seva responsabilitat, com a empresa licitadora del contracte de referència pel CONTRACTE DE SERVEI DE SUPORT TÈCNIC PER ALS SISTEMES DE COMUNICACIONS, INFORMACIÓ, GESTIÓ I VENDA DE FORFETS IMPLANTATS A LES ESTACIONS D'ESQUÍ NÒRDIC (TOT NÒRDIC), acceptant expressament el contingut i condicions del plec i de la licitació i, en el cas de ser adjudicatari, es compromet a executar-lo per les condicions que es detallen a continuació :

Concepte		Mínim	Màxim	Oferta
1 Experiència adicional equip professional adscrit a l'execució del contracte	a) Experiència adicional del tècnic especialista en sistemes d'informació i sistemes (número anys)	5	10	10
	b) Experiència adicional del cap de servei (número anys)	10	15	15
	c) Projectes adicionales (Número projectes per professional)		10 Projectes	- Masella -Ajuntament de Llivia -La Molina -Valdezcarat -Vallter -Tavascan -Vall de Nuria -Espot -Port Aine -Granvalira
2 Reducció temps de resposta davant correctius urgents (minuts)		30 min	120 min	120
3 Major dimensionament de l'equip	Tècnic de camp adicional (Si/No)			Si
4 Condicions socials	a) Criteri	Tècnica camp ( Sí/No)		No

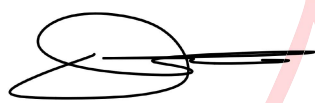
Igualtat de gènere	Tècnica especialista en sistemes informació i sistemes ( Sí/No)			Si
	Cap Servei ( Sí/No)			Si
	Responsable Servei (Si/No)			No
b) Criteri de treballadors indefinits (%)				100%
c) Mesures de conciliació (Número)				4 (Reducció Jornada, divendres intensiu, Cursos 5 dies de formació dins la jornada Laboral anual, a triar per el usuari, Internet a casa inclòs, pagament extraescolars a entitats patrocinades inclòs per als fills(Futbol, Padel, Angles)
5 Condicions ambientals (Sí / No)				Si

I per què consti, signo aquesta declaració responsable.

Bagà, 23 de febrer de 2024

Miquel Cubillas Martinez

Director General

  
**Fecha:**  
**2024.02.1**  
**9 16:11:09**  
**+01'00'**