

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

**SERVEI DE DESENVOLUPAMENT I MANTENIMENT DEL NOU PORTAL
WEB I DE L'APLICACIÓ MÒBIL TRANSVERSAL PIRINEU365 PER A LES
ESTACIONS D'ESQUÍ I MUNTANYA D'FGC TURISME**

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL PLEC	4
2. ABAST DEL SERVEI	4
3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	7
4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR	8
4.1. Treballs associats al LOT 1 (Desenvolupament i manteniment del portal web Pirineu365)8	
4.1.1. Introducció i antecedents	8
4.1.2. Objectius	10
4.1.3. Abast del projecte.....	12
4.1.4. Requisits bàsics del projecte.....	13
4.1.5. Càrrega de continguts	20
4.1.6. Allotjament del lloc web i seguretat.....	21
4.1.7. Manteniment (Fase 3)	22
4.1.8. Documentació a entregar	24
4.1.9. Formació	25
4.2. Treballs associats al LOT 2 (Desenvolupament i manteniment d'una aplicació mòbil Pirineu365)	26
4.2.1. Antecedents	26
4.2.2. Objectius	27
4.2.3. Abast del projecte.....	28
4.2.4. Requisits bàsics del projecte.....	29
4.2.5. Càrrega de continguts	32
4.2.6. Seguretat.....	33
4.2.7. Manteniment (Fase 3)	34
4.2.8. Documentació a entregar	35
4.2.9. Formació	36
4.3. Treballs associats al LOT 3 (Servei de direcció de projecte i acompanyament)	36
4.3.1. Objectius del servei	36
4.3.2. Abast del servei.....	36
4.3.3. Metodologia de Treball.....	37
5. CONDICIONS DEL SERVEI	39
5.1. Organització dels treballs.....	39
5.1.1. Planificació del projecte	39
5.1.2. Coordinació i seguiment del contracte	40
5.2. Qualificació del personal	42
5.2.1. Perfils requerits	42
5.2.2. Formació i Experiència.....	48
5.3. Materials i equipaments necessaris	48

5.4. Garantia.....	48
5.5. Normativa Legal Aplicable	49
5.6. Condicions generals.....	49
5.7. Qualitat del servei i treballs realitzats	50
5.8. Seguretat i protecció de dades	50
5.8.1. Clàusula de Propietat intel·lectual.....	50
5.8.2. Confidencialitat.....	51
5.8.3. LOPD.....	51
5.9. Liquidació Econòmica de la prestació del servei	53
5.10. Transició del servei	53
6. Documentació a presentar	54
7. ANNEX I – RESUM DE TASQUES I FUNCIONALITATS PER AL PORTAL WEB	56
8. ANNEX II – RESUM DE TASQUES I FUNCIONALITATS PER A L'APLICACIÓ MÒBIL	57
9. ANNEX III - POLÍTICA FGC TURISME	58

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té com a objectiu definir les característiques tècniques que ha de complir el Servei de desenvolupament del nou portal web transversal Pirineu365 així com de l'aplicació mòbil transversal Pirineu365 per a les estacions d'esquí i muntanya d'FGC Turisme.

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

2. ABAST DEL SERVEI

FGC Turisme gestiona actualment sis estacions d'esquí i muntanya: La Molina, Vall de Núria, Espot, Port Ainé, Vallter i Boí Taüll. Cadascuna d'aquestes estacions disposa de portal web i aplicació mòbil (tant per a sistema operatiu iOS com per Android) que integren diverses funcionalitats entre les que destaquen, en el cas de les aplicacions mòbils:

- Informació en temps real de l'estat de l'estació d'esquí / de muntanya
 - Webcams integrades
 - Estat d'obertura de pistes, remuntadors i serveis a l'estació
 - Horaris i calendaris de circulacions dels serveis de transport
 - Mapes interactius en 2 i 3 dimensions amb filtres segons obertura instal·lacions integrats de forma nativa
 - Avisos i alertes de servei
 - Informació meteorològica temps real i previsió a l'estació
- Solucions de Gamificació en base a l'activitat de l'usuari a l'estació (quilòmetres esquiat, desnivell acumulat...)
- Estadístiques avançades de l'activitat de l'usuari a l'estació
- *Feed* de Xarxes socials pròpies estació
- Formularis de login i registre Pirineu365 per a base de dades única de les estacions de muntanya
- Servei de missatgeria *push* a través de l'aplicació als usuaris
- Integració bàsica via *deeplink* i login d'usuari amb el comerç electrònic propi d'FGC
- Mapes 3D interactius estiu / hivern (excepte Boí Taüll)
- Mapa 2D interactiu hivern (per Boí Taüll i La Molina)

i en el cas dels portals web:

- Informació en temps real de l'estat de l'estació d'esquí / de muntanya
 - Webcams integrades
 - Estat d'obertura de pistes, remuntadors i serveis a l'estació
 - Mapes interactius en 2 i 3 dimensions amb filtres segons obertura instal·lacions integrats de forma nativa
 - Avisos i alertes de servei Informació meteorològica temps real i previsió a l'estació
- Diferents *widgets* amb darreres publicacions de *feed* de les xarxes socials pròpies estació

- Pàgines d'aterratge per a la visualització d'activitats i productes a la venda (les vendes s'executen en subdominis externs usant programari de comerç electrònic que proveeixen terceres empreses)
- Pàgines d'aterratge per a la conducció de sorteigs i inscripció a esdeveniments
- Bloc
- Repositori de notícies i d'agenda d'activitats
- *Microsites* i widget MySkiline connectats per API amb proveïdor Skiline.cc per a la conducció de dinàmiques de gamificació
- Mapes amb geolocalització de punts d'interès
- Accés al portal de l'usuari Pirineu365
- Xatbot (d'Octane)
- Estacionalització dels portals (estiu / hivern)

Aquests portals i aplicacions compten amb un gestor de continguts usable (CMS Vento, sistema propietari de eMascaró) amb un alt percentatge d'elements autoadministrables pel personal tècnic d'FGC i s'han anat mantenint i actualitzant al llarg dels darrers anys. Actualment, en el marc del procés de digitalització que s'està duent a terme a FGC Turisme i amb l'objectiu de simplificar l'actual ecosistema; FGC necessita d'aplicar una nova estratègia d'integració de suports d'informació (portal web i aplicació Pirineu365) amb el comerç electrònic verticals d'estació sota una marca paraigua única Pirineu365. Aquesta estratègia, en l'abast d'aquesta licitació, s'haurà de traslladar al desenvolupament d'un nou portal web i aplicació mòbil transversals que permetin:

- Millorar l'experiència dels usuaris evitant salts entre diferents plataformes i assegurant una homogeneïtat en estils, llenguatge, disseny i maquetació dels diferents suports d'informació
- Incrementar les vendes del comerç electrònic i la despesa mitjana
- Millorar la fidelització dels visitants de les estacions d'esquí
- Potenciar els continguts amb l'objectiu de fer-los més impactants, tot usant imatges i vídeos atractius que generin impacte i atracció envers els usuaris.
- Incrementar el coneixement del client
- Consolidar la marca Pirineu365 i generar la corresponent comunitat
- Mantenir la identificació clara de les estacions de muntanya de forma individual (i les seves respectives marques verticals pròpies) en un projecte transversal sota la marca paraigua de recent creació Pirineu365
- Facilitar la integració de programari de tercers mitjançant una concepció del projecte tipus *hub*
- Augmentar la socialització i visibilitat del contingut en xarxes
- Desestacionalitzar els portals i aplicacions mòbils i oferir un servei tot l'any
- Optimitzar la gestió i el manteniment dels portals i aplicacions
- Millorar la seguretat, el rendiment del web i l'aplicació mòbil i la integració de dades
- Aconseguir que tant el portal web com l'aplicació mòbil siguin un repositori d'informació clara i concreta per als usuaris on es descriguin les activitats i serveis que es poden fer als diferents equipaments turístics i al seu entorn geogràfic proper.

Així doncs, aquest concurs contempla els següents serveis per tal d'assolir els objectius definits prèviament:

- Lot 1 – Servei de desenvolupament i manteniment del nou portal web Pirineu365 per a les estacions de muntanya d'FGC Turisme

En aquest lot es contemplaran tots els treballs desenvolupament, disseny i maquetació, creació i càrrega de continguts, instal·lació, posada en servei i posteriorment manteniment i suport relacionats amb la renovació del portals webs Pirineu365.

En el capítol 4.1 Treballs associats al LOT 1 (Desenvolupament i manteniment del portal web Pirineu365) es descriuen les tasques incloses en aquest lot 1.

- Lot 2 – Servei de desenvolupament i manteniment d'una nova aplicació mòbil Pirineu365 per a les estacions de muntanya d'FGC Turisme

En aquest lot es contemplaran tots els treballs de desenvolupament, disseny i maquetació, creació i càrrega de continguts, instal·lació, posada en servei i posteriorment manteniment i suport relacionats amb la nova aplicació mòbil Pirineu365.

En el capítol 0

Treballs associats al LOT 2 (Desenvolupament i manteniment d'una aplicació mòbil Pirineu365) es descriuen les tasques incloses en aquest lot 1.

- Lot 3 – Servei de direcció de projecte i acompanyament per a la implantació del nou portal web i aplicació mòbil Pirineu365.

En aquest lot es contemplaran tots els treballs de direcció i coordinació del conjunt del dos projectes dels lots 1 i 2, així com del suport tècnic i acompanyament tècnic que sigui necessari per dur ambdós projectes a assolir els seus objectius segons el calendari i requisits definits.

En el capítol 4.3 *Treballs associats al LOT 3 (Servei de direcció de projecte i acompanyament)* es descriuen les tasques incloses en aquest lot 3.

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Per a tots els lots

Els treballs es realitzaran fonamentalment a les oficines del proveïdor, amb alguna possible reunió presencial de coordinació si així ho requerís FGC Turisme (principalment a les oficines de FGC a Barcelona, Ribes de Freser o La Molina).

Per al lot 1 (Desenvolupament i manteniment d'un nou portal web transversal Pirineu365)

L'àmbit dels desenvolupaments afectarà els portals web de totes les estacions d'esquí i muntanya d'FGC Turisme, concretament:

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

Així com també altres portals actualment operatius dels quals se'n requerirà integrar determinats continguts al nou portal Pirineu365, ja sigui en l'àmbit de l'estació que correspongui o en l'àmbit genèric si es tracten de continguts transversal. Alguns dels portals son:

- Skipallars
- FGC Turisme
- Montserrat
- La Molina – Masella (Alp2500)
- Tavascan

Per al lot 2 (desenvolupament i manteniment d'una aplicació mòbil transversal Pirineu365)

L'àmbit dels desenvolupaments afectarà les aplicacions mòbils de totes les estacions d'esquí i muntanya d'FGC Turisme, concretament:

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

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

Es descriu a continuació el servei a prestar en cadascun dels lots amb què es divideix el present plec.

4.1. Treballs associats al LOT 1 (Desenvolupament i manteniment del portal web Pirineu365)

4.1.1. Introducció i antecedents

Tal com s'ha indicat anteriorment, FGC Turisme gestiona sis estacions d'esquí i muntanya on cadascuna disposa actualment del seu propi portal web on els usuaris poden consultar informació bàsica de les explotacions turístiques, les activitats que s'hi duen a terme, estat d'obertura de l'estació, realitzar compres, etc. Els portals en concret són els següents:

- La Molina: www.lamolina.cat
- Vall de Núria: www.valldenuria.cat
- Espot: www.esportesqui.cat
- Port Ainé: www.portaine.cat
- Vallter: www.vallter.cat
- Boí Taüll: www.boitauill.cat

Adicionalment, FGC Turisme disposa del seu propi portal web www.turismefgc.cat que engloba tota la informació relacionada amb els serveis i destinacions que gestiona FGC Turisme a part de les estacions d'esquí i muntanya, com els Trens Turístics o el Parc Astronòmic del Montsec. Des d'aquest portal hi ha enllaços que duen els usuaris als portals de les estacions abans indicats i serveix també com a lloc web central on s'allotgen pàgines de contingut amb informació d'ús transversal.

Actualment tots els llocs web així com el bloc corporatiu comparteixen un únic gestor de continguts propietari de la consultora turística eMascaró Crossmedia S.L (CMS Vento).

CMS FGC Turisme

<p><u>Web estació</u> www.lamolina.cat (i 6 estacions)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestió continguts estàtics propis web - Gestió estructura i menús propis web - Gestió idiomes web - Gestió disseny i maquetació pròpia 	<p><u>Web Corporativa</u> www.turismefgc.cat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestió bloc corporatiu - Gestió sala de premsa - Gestió repositori multimèdia - Agregador informació continguts web transversal pàgines resum de destí 	<p><u>Continguts Web Transversals</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bloc Corporatiu - Gestor d'ofertes - Gestor de notícies - Gestor de informació estat obertura explotació turística - Gestor d'avisos i popups - Gestor d'integracions amb aplicacions de tercers
---	---	---

Durant aquests darrers anys s'ha estat treballant en unificar tots els portals sota una única plataforma tecnològica, en dotar-los d'una imatge coherent, moderna i similar en tots ells, en ordenar els continguts, en integrar-los amb sistemes propis o de tercers que faciliten la incorporació de determinada informació de forma automàtica. Per exemple, s'han realitzat integracions amb el Servei de Dades Obertes d'FGC des del qual s'obté informació actualitzada dels horaris del cremallera de Núria, de l'estat d'obertura de les diferents explotacions o alertes i avisos relacionats amb les infraestructures que aporten informació rellevant per als usuaris. Per altra banda, també s'han realitzat integracions amb botigues de comerç electrònic (registre i login usuari únic estacions de muntanya Pirineu365) o amb sistemes externs tals com el servei de previsió meteorològica del Meteocat o el sistema de webcams que aporta les imatges en temps real de les diferents webcams instal·lades per les diverses estacions.

Destacar també la integració d'un sistema d'enviament de correus electrònics per a potenciar accions de màrqueting amb els clients basat en el programari MailChimp, la integració amb l'eina de reputació online i gestió de satisfacció de client ReviewPro i en millorar el posicionament i indexació dels llocs web cercadors.

Altrament, s'hi observen alguns problemes i punts de millora que alimenten la necessitat de renovar aquests portals. En concret en la millora de la gestió global del sistema (actualment força complexa), en la reducció del nombre d'incidències, en la velocitat de càrrega de les pàgines, en l'agilitat a l'hora de crear pàgines d'aterratge per a conduir campanyes transaccionals o promocions, el posicionament i estructura de la indexació de pàgines a cercadors, en la integració amb sistemes externs que encara no s'ha pogut realitzar (en especial, comerç electrònic i sistema de gamificació) i en la millora de la captació de tràfic de visitants al lloc web així com de la taxa de conversió de visites en compres efectives..

A títol informatiu, FGC usa eines per tal d'analitzar el rendiment dels portals web i la seva relació amb el comerç electrònic, tant pel que fa a fer un seguiment exhaustiu de l'evolució de la taxa de conversió, com a nivell tècnic per a vetllar per a l'accessibilitat del contingut, l'optimització del temps de càrrega de pàgina o el correcte posicionament i indexació de continguts a cercadors.

Concretament, l'anàlisi de rendiment web i taxa de conversió es realitza actualment amb la plataforma Google Analytics. De fet, s'està migrant del model de dades d'Universal Analytics al model de Google Analytics 4. A nivell de rendiment tècnic i accessibilitat, s'usa l'eina PageSpeed de Google juntament amb informació que aporten altres eines d'anàlisi com SiteImprove. Finalment, quant a posicionament i indexació dels llocs web, s'usa l'eina Search Console de Google i Screaming Frog.

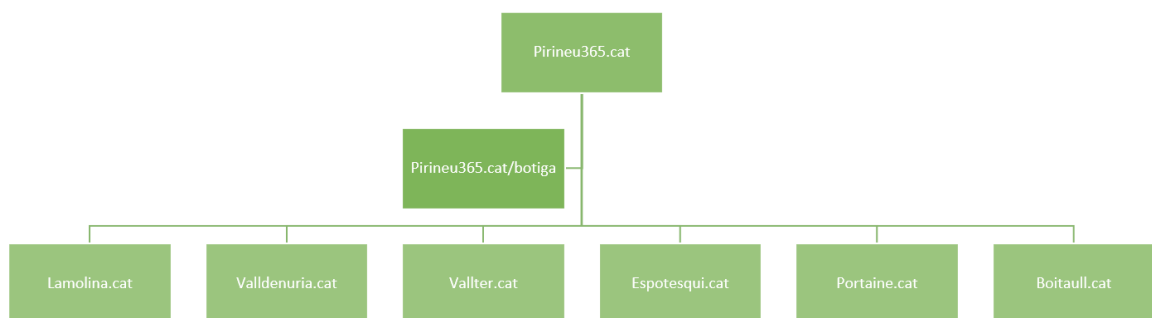
4.1.2. Objectius

L'objectiu principal del projecte, i concretament dels treballs del Lot 1, és el de renovar l'ecosistema digital existent de manera que els portals webs renovats quedin sota el paraigua de la marca Pirineu365 (i per tant del domini i Web Transversal Pirineu365.cat) i en sí, tot l'ecosistema, sigui escalable (per a futurs nous destins per exemple), optimitzat i de fàcil administració.

Sota aquesta web transversal hi trobarem els dominis web actuals de cadascuna de les estacions d'esquí i muntanya de tal manera que es mantindrà la marca que ja s'ha creat al llarg dels darrers anys, si bé utilitzant un mateix gestor de continguts i plantilla estructural per a la construcció de cada vertical web d'estació ¹

A mode d'exemple, l'actual domini de lamolina.cat quedarà integrat a nivell portal web sota el contingut i menú transversal de pirineu365, des d'on l'usuari podrà moure's a la resta de llocs web verticals de forma senzilla i sense experimentar la sensació de "sortir" d'un entorn web corporatiu transversal.

El portal web Pirineu365 també tindrà associat el lloc web de comerç electrònic transversal per a les estacions de muntanya, que quedarà perfectament integrat a nivell transversal i a nivell vertical.



Per poder dur a terme aquest projecte, caldrà actuar i treballar sobre diferents àrees d'actuació, tal com s'exposa a continuació:

Gestió i Administració:

¹ Veure exemple *benchmark* vailresorts (vail.com, whistlerblackcomb.com)

Cal disposar d'una eina d'administració i gestió dels continguts (CMS) que permeti la configuració, l'edició així com creació de contingut per part del personal tècnic d'FGC (caldrà preveure la formació necessària per tal que el proveïdor traspassi el coneixement al personal d'FGC). Haurà d'ésser per tant, un CMS de codi obert, àgil, funcional, personalitzable i de fàcil integració amb terceres aplicacions o tecnologies. És important que sigui àmpliament conegut sigui un referent en el mercat de tal manera que no es generin dependències tecnològiques amb l'adjudicatari del present contracte i se'n garanteixi la viabilitat tècnica i econòmica del seu manteniment, actualització de complements i suport tècnic en tot moment amb independència de qui en sigui el responsable.

Allotjament:

L'allotjament de la nova plataforma web serà a càrrec d'FGC i per tant, queda fora de l'abast del present contracte el subministrament de servidors o serveis que permetin l'allotjament dels desenvolupaments.

En aquest sentit, però, sí serà necessari facilitar a FGC i durant l'inici del projecte, els requeriments mínims necessaris per tal que FGC pugui adquirir els nous servidors que posarà a disposició per al nou portal Pirineu365.cat

Disseny i Accessibilitat:

- Seguint la normativa vigent, serà necessari que els portals web d'empreses del sector públic compleixin amb els criteris d'accessibilitat exigits per la Generalitat de Catalunya, és a dir amb els requisits A AA recollits en les pautes d'Accessibilitat per al Contingut Web 2.1 WCAG 2.1.
- Garantir la compatibilitat dels portals amb tot tipus de dispositiu i navegadors existents actualment.
- Ús de la metodologia Atomic Design per tal que el producte sigui escalable i amb un disseny homogeni. L'ús d'aquesta metodologia permetrà aplicar dissenys en altres plataformes (com l'aplicació mòbil que s'ha de desenvolupar en l'àmbit del Lot 2 del present contracte) i amb el comerç electrònic que també està en vies de licitació i desenvolupament així com amb d'altres suports de comunicació online d'FGC.
- Caldrà prestar especial cura al disseny, maquetació i la UX / UI de tal manera que prioritzi la seva òptima visualització i rendiment en els dispositius mòbils, doncs és on es concentra la major part de navegació dels usuaris (70% del tràfic web actual).
- Crear una estètica impactant, visualment atractiva i amb important presència i correcta integració de imatge i vídeo, essencials en un projecte del sector turístic.

Customer Experience:

- El projecte web transversal Pirineu365.cat ha de permetre a l'usuari navegar de forma intuïtiva per la secció – lloc vertical de cada estació individual com a nivell transversal accedir als continguts genèrics i portal de client i comerç electrònic Pirineu365.
- L'usuari ha de trobar i navegar de forma senzilla la informació bàsica d'estat d'obertura, preus, serveis, activitats, ofertes específiques, agenda, notícies i mapes de situació de les estacions de muntanya a les seccions o llocs verticals.
- L'usuari ha de trobar i navegar de forma senzilla la informació del club de fidelització i accés al seu espai personal Pirineu365, portal de comerç electrònic i bloc corporatiu i accedir als diferents llocs web – seccions verticals de cada estació .

- L'usuari ha de tenir sempre accessible l'opció de consultar estat d'obertura de les estacions, comprar forfets o bitllets i accés al seu compte personal Pirineu365.

Club Pirineu365

- El portal web Pirineu365 haurà de ser punt d'entrada, captació i accés a la informació específica del club de fidelització de clients de les estacions de muntanya d'FGC. Per això es proposa habilitar l'accés al Club Pirineu365, mitjançant la creació d'una zona privada al mateix lloc web integrada amb informació obtinguda del propi sistema de comerç electrònic. Aquesta àrea privada haurà de permetre com a mínim consultar i modificar la informació personal, revisar els permisos de comunicacions que l'usuari està disposat a rebre i explorar l'historial de comandes executades. La funcionalitat final d'aquesta zona privada vindrà determinada per les opcions que permeti la integració amb el sistema extern de comerç electrònic.

SEO:

- Cal concebre i optimitzar el projecte des de l'inici amb criteris SEO, tot tenint en compte les tasques específiques prèvies necessàries i el repte per a mantenir i millorar el posicionament i estructura de la indexació de les pàgines específiques de cada estació a les primeres posicions dels cercadors.
- Caldrà garantir el posicionament actual de la marca de cada estació així com posicionar la nova marca Pirineu365 i els continguts transversals de nova generació.

Integracions:

- El nou sistema ha de facilitar la integració de programari de tercers de manera senzilla i robusta. Tal com s'ha indicat anteriorment, hi ha diverses integracions ja executades o en vies d'execució que cal seguir mantenint. Estem parlant de la integració amb el sistema de Dades Obertes d'FGC per a saber l'estat de les instal·lacions, serveis, avisos i alertes de servei, estat de la meteorologia o horaris del cremallera, integració amb les webcams de les diferents estacions, integració amb el sistema ReviewPro, integració amb el sistema d'enviament de correus electrònics per a potenciar accions de màrqueting amb els clients basat en el programari MailChimp, integració amb el Xatbot d'atenció al client (d'Oct8ne), integració amb el sistema de gamificació proveït per Skiline.cc o la integració amb el comerç electrònic (comerç electrònic que serà renovat en l'àmbit d'un nou projecte en vies de licitació).

Planificació:

- Serà necessari acomplir la planificació de projecte que s'exposa en el capítol 5.1.1 Planificació del projecte i que es troba dividida en dues entregues i una duració màxima de 18 mesos.

4.1.3. Abast del projecte

Es resumeixen a continuació les principals tasques que l'empresa adjudicatària del lot 1 ha d'assumir com a part del contracte:

- a) Gestió del projecte
 - Gestió global del projecte, incloent la definició, creació, implementació, publicació i posterior manteniment.
 - Realitzar seguiment i generar informes de les activitats de desenvolupament

- Comunicació de l'evolució del projecte amb la direcció i coordinació del projecte (lot 3) i FGC mitjançant la realització de reunions periòdiques
- Vetllar pel compliment dels terminis d'execució
- b) Consultoria Tècnica
 - Definició estratègica del projecte conjuntament amb la direcció de projecte i l'equip d'FGC.
 - Realització de reunions de consultoria per a:
 - i. Elecció i proposta de les eines informàtiques necessàries
 - ii. Elecció i proposta de la tecnologia a usar
 - iii. Elecció i proposta del programari
 - iv. Propostes de millora del disseny, maquetació i arquitectura de la solució
 - v. *Benchmarking*
- c) Disseny i Maquetació
 - Definició de l'arquitectura, *wireframe*, UX / UI i disseny de prototips a mida segons necessitats específiques d'FGC
- d) Desenvolupament de la plataforma
 - Desenvolupament i integració del CMS
 - Integracions amb d'altres tecnologies i plataformes com: (l'listat no exhaustiu)
 - i. Correus electrònics: MailChimp
 - ii. Servei de reputació online (ReviewPro)
 - iii. Nou Comerç electrònic
 - iv. Xatbot (Oct8ne)
 - v. Portal de Dades Obertes d'FGC
 - vi. Webcams
 - vii. Meteo.cat
 - viii. Gamificació Skiline.cc
 - Migració i creació de nous continguts
 - i. Migració i càrrega de continguts
 - ii. Elaboració dels portals en 3 idiomes (català idioma primari, castellà i anglès)
 - iii. Creació de nou contingut
 - iv. Millora de contingut amb òptica SEO
- e) Testeig i publicació
 - Testeig a nivell d'usabilitat, funcionalitat, disseny i continguts
- f) Formació
 - Formació a l'equip d'FGC encarregat de la gestió de continguts.
- g) Manteniment (per un total de 3 anys) de la plataforma segons els paràmetres definits en el capítol 4.1.7 *Manteniment (Fase 3)*.

4.1.4. Requisits bàsics del projecte

4.1.4.1. Requisits tècnics

Tot seguit es detallen els requisits tècnics mínims que hauran de complir els desenvolupaments inclosos en el present projecte:

- El programari del gestor de continguts ha de ser una solució de mercat de codi obert i personalitzada a les necessitats i requeriments d'FGC. El codi font de la solució resultant instal·lat per a la web Pirineu365.cat serà propietat d'FGC.
- El programari instal·lat haurà d'incorporar les següents tecnologies: PHP (versió mínima 7) i Base de dades MySQL (sempre amb les darreres versions), HTML5, CSS3, JQuery / AngularJS.
- Tant el *backoffice* del gestor de continguts com els diferents portals web han d'acomplir els estàndards més estrictes en matèria de programació, disseny i usabilitat.
- Tots els programaris han d'estar actualitzats amb les darreres recomanacions i pegats de seguretat de cada fabricant.
- Serà necessari que els portals web d'empreses del sector públic compleixin amb els criteris d'accessibilitat exigits per la Generalitat de Catalunya, tal com indicat en l'apartat 5.6 Condicions generals.
- Serà requerida la compatibilitat dels nous llocs web amb els principals navegadors web en les seves versions més actuals i populars. D'entre ells Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari així com també dels principals sistemes operatius: Windows OS, Apple OS i Linux i òbviament també la correcta visualització i adaptabilitat pels navegadors i dispositius mòbils (Android, iOS i Microsoft).
- El portal web i les funcions integrades al mateix caldrà que compleixin la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals segons s'extreu de la LOPD i el Reglament General de Protecció de Dades.

4.1.4.2. Requisits funcionals

4.1.4.2.1. Aspectes bàsics del projecte web

Web Transversal

El nou web Pirineu365.cat serà un web transversal que inclourà de forma vertical, cadascuna de les estacions d'FGC Turisme. Amb aquesta arquitectura, es vol aconseguir un projecte escalable, optimitzat i amb venda creuada que a més a més, posicionarà la marca Pirineu365.cat.

Així doncs, la web Pirineu365 allotjarà els portals de les diferents estacions per carpeta sota el domini principal que seran igualment accessibles per dominis directes.

En fase d'execució de projecte s'avaluarà el domini sota el què caldrà incloure les estacions o altres serveis, essent necessària una auditoria de situació inicial que l'adjudicatari haurà d'executar a l'inici del projecte. És important avaluar l'impacte que tindrà aquesta migració de dominis al domini Pirineu365 per tenir clars tots els impactes i tasques a executar a l'hora de posar en servei el nou portal, per exemple, en assegurar els redireccionaments a continguts específics, el desindexat de les pàgines que quedaran en desús o l'enviament de *sitemaps* als motors de cerca per a indexació de les noves pàgines.

De la mateixa manera, quedaran per sota del domini principal, altres serveis transversals com la comunitat, el blog, mapes, xarxes socials, sala de premsa i portal d'arxius multimèdia, etc.

Escalabilitat i Homogeneïtat

L'estructura i disseny de les web de les estacions serà similar a l'existent, però serà necessari desenvolupar un repositori d'identitat mitjançant l'ús de la metodologia Atomic Design que alhora

servirà per al disseny de l'aplicació mòbil objecte dels treballs del lot 2 definits en aquest plec i per a d'altres desenvolupaments fora de l'abast d'aquesta licitació (comerç electrònic, comunicació online,...).

En aquest sentit, dins l'àmbit dels treballs d'aquest lot 1 es contempla la generació d'un repositori base del disseny del sistema que haurà de servir de base també per als desenvolupaments contemplats en l'àmbit del lot 2 (nova aplicació mòbil) o futurs proveïdors que en algun moment puguin requerir integrar aplicacions amb identitat corporativa coherent amb les directrius d'FGC. Aquest repositori base inclou iconografia, tipografia, botons, crides a l'acció, elements gràfics diversos etc.

En fase d'execució del projecte, FGC donarà les indicacions al respecte de la identitat corporativa.

Disseny i Usabilitat:

En termes de disseny i usabilitat, caldrà tenir en compte que:

- El disseny haurà d'assolir els criteris de disseny, usabilitat adaptats a cadascun dels perfils d'usuari objectius definits a la fase de consultoria prèvia.
- Caldrà adaptar el disseny al manual d'imatge de la marca Pirineu365 i als propis manuals de marca de les estacions de muntanya així com a criteris específics de la Generalitat de Catalunya d'aplicació als llocs web.
- Les versions d'escriptori, tauleta i mòbil hauran de dissenyar-se i maquetar-se de forma adaptada al comportament dels usuaris en cada suport i tenint en compte les mides de les pantalles habituals dels dispositius.
- EL web haurà de ser atractiu i visual, incloent una arquitectura i navegació moderna i amb un disseny molt actual amb gran presència de foto i vídeo (en especial en versió tauleta i escriptori).
- La versió mòbil haurà de permetre una càrrega de continguts ràpida, navegació i accés als continguts principals de forma intuïtiva i amb un disseny compacte i adaptat a la tipologia i funcionalitats i capacitats d'aquest tipus de dispositius.

Club Pirineu365

El nou portal web ha de contemplar la integració amb el Club Pirineu365 que serveix a FGC per, entre d'altres:

- Fidelitzar usuaris de les estacions de muntanya
- Potenciar els destins de muntanya que ofereix FGC Turisme
- Ampliar i millorar la base de dades d'usuaris
- Incrementar el LTV (*Life Time Value*) dels usuaris
- Aconseguir venda creuada entre estacions de muntanya
- Segmentar usuaris
- Millorar la percepció de la marca
- Incrementar recurrència de visita

En aquest sentit, és important recordar que l'usuari del web haurà de tenir un accés a l'àrea privada de l'usuari Pirineu365, d'aquesta manera l'usuari se'n veurà beneficiat perquè, entre altres:

- Tindrà accés a una zona privada amb ofertes i informació rellevant per a ell
- Permetrà millorar l'experiència d'usuari adaptant-se a les seves necessitats
- Permetrà millora la seva satisfacció envers els serveis oferts

- Permetrà accedir a promocions i ofertes exclusives
- Permetrà accedir a contingut premium
- Permetrà visualitzar de forma unificada els diferents elements i dispositius de gamificació en un únic espai
- Com a mínim, sigui quin sigui el comerç electrònic, haurà de tenir visibilitat sobre historial de compres i usos dels productes comprats

La integració efectiva amb el sistema de comerç electrònic vigent determinarà l'abast i programació de les actuacions relatives a la creació d'aquest espai al lloc web

Espai únic de gamificació

Amb l'objectiu de millorar l'experiència de l'usuari i el seu compromís envers la comunitat i els serveis i activitats que s'ofereixen, es vol crear un espai on s'agrupi tota la informació i experiències dels usuaris amb els diferents serveis de gamificació que s'ofereixen a l'àmbit de les estacions de muntanya d'FGC.

Aquest espai estarà vinculat a l'usuari únic de Pirineu365 i es mostrarà informació relacionada amb:

- Activitat de l'usuari basada en el GPS del seu mòbil (GPS tracker)
- Gamificació d'altres proveïdors (Photopoints a totes les estacions, Skimovie a La Molina del fabricant Alturos Destinations – Skiline.cc)
- CRM del fabricant de les portes d'accés a pistes (POE) AXESS
- Reptes personalitzats i patrocinats per FGC i/o altres sponsors.
- Premis i medalles de l'usuari segons activitat realitzada a les instal·lacions (quilòmetres esquiat, desnivell acumulat, etc.)
- Estadístiques avançades de l'activitat de l'usuari a l'estació.

A aquest efecte, es preveu la necessitat d'una integració via API amb, com a mínim, Axess i Skiline.cc per a la consolidació d'aquesta informació a la zona privada d'usuari Pirineu365 accessible al web.

Integracions

El projecte haurà de contemplar integracions diverses amb altres aplicacions o serveis que permetran complementar la informació del portal. En aquest sentit es preveu, com a mínim, la integració amb:

- Servei de Dades Obertes d'FGC que permet obtenir informació, per exemple, de:
 - Informació meteorològica en temps real
 - Informació de l'estat de serveis i activitats en temps real a les estacions de muntanya
 - Streams de vídeo i imatges estàtiques de les webcams
 - Alertes i avisos de servei
 - Horaris de transports turístics
- Meteocat (previsió del temps)
- CRM Club Pirineu 365 (actualment Axess Clics)
- Comerç electrònic (actualment Axess Webstore)
- Mapes Interactius 2D i 3D desenvolupats amb Open Street Maps

- Xarxes socials (Timelines de Tiktok, Instagram, Youtube, Facebook, X...)
- Sistema Xatbot d'Octane
- Sistema de gestió de galetes de navegació (Cookiebot)
- Sistema d'emailing i registre a newsletter (Mailchimp)
- Sistema de gestió de reputació online i opinions de visitants (Reviewpro)
- Sistema de Gamificació a l'estació (Skiline.cc)
- Informació turística i agenda del territori (via RSS)

Promocions i Ofertes

Pel que fa a Oferta i promocions de les Activitats i serveis que s'ofereixen en les diferents estacions, el portal haurà de permetre:

- Segmentar la oferta comercial i de contingut de tipus "experiencial" segons els paràmetres següents:
 - Motivació del Viatge (cultural, descoberta territori, natura, temàtica)
 - Segments de Públic (famílies, escolars i grups, professional, individuals, parelles, sènior...)
 - Destí
 - Experiència
 - Estació
 - Dates
- Posicionar l'oferta comercial de productes i serveis amb diferents nivells de rellevància visual en el lloc web.

Mapes Interactius

En el nou portal Pirineu365.cat es vol mostrar els actius turístics i punts d'interès vinculats a les estacions de muntanya i al seu entorn proper. Els mapes interactius estan actualment desenvolupats per una empresa externa (Spotlio) i hauran de quedar perfectament integrats a nivell d'experiència d'usuari i des de tot tipus de dispositius en la seva versió web.

Altres funcionalitats

Pel que fa a Funcionalitats extres del nou portal web, es preveu:

- Desenvolupament d'un sistema de gestió d'espais publicitaris al web que permeti inserir anuncis en les diferents seccions i pàgines.
 - Ha d'incloure un sistema d'estadístiques per visualitzar impactes (impressions servides, clics realitzats)
 - Ha de permetre la gestió dels anuncis, rotació i programació de campanyes en rotació segons dates i horaris de publicació, assignació espais específics etc.
 - Ha de permetre inserir codi extern de terceres empreses per al seguiment de rendiment de les campanyes
- Desenvolupament d'un gestor d'ofertes que segmenti per destí, experiència i estació. Ha de permetre programar dates d'inici i fi de la publicació, tenir camps personalitzats així com disposar d'un rellotge compte enrere i un mecanisme comptador. Aquest gestor haurà d'estar preparat per integrar-se amb sistemes de reserves externs.

- Disposar d'un "recomanador" interactiu que en funció del tipus d'usuari, temporada (estiu / hivern), tipologia d'experiències permeti recomanar experiències i serveis disponibles a les diferents estacions i destins de forma més ràpida i més acotada a les necessitats.
- Disposar d'una Galeria multimèdia completa (fotos, vídeos, mapes, rutes, etc.)

FGC valorarà molt positivament la incorporació d'un seguit d'optimitzacions sobre els desenvolupaments del portal web. En concret, FGC mostra interès en les següents funcionalitats:

- Desenvolupament d'un pla d'Optimització de la Conversió (CRO): El projecte web pirineu365.cat té un objectiu principal que és el de facilitar la conversió a operacions de venda al comerç electrònic. A tal efecte, un cop publicat el lloc web, cal definir un protocol de monitorització del comportament de l'usuari en el web que inclogui l'anàlisi i optimització les rutes de navegació, mapes de calor i camins de conversió amb l'objectiu d'optimitzar la taxa de conversió del tràfic web.
- Implementació d'un sistema d'informes del rendiment del web: El rendiment web a nivell tècnic (WPO) és una àrea bàsica de treball per al seguiment de la correcta posada en marxa d'un projecte web i monitoritzar la cobertura del servei que ha d'oferir. En aquest sentit és important disposar d'una eina personalitzada que permeti advertir possibles problemes en matèria, per exemple, de temps de càrrega de pàgina, indexació de pàgines a cercadors, caigudes de servidor, actualització de plugins, actualització de llenguatge de programació, ús de memòria, catxés de servidor, optimització de la base de dades i del gestor de continguts.
- Ampliació en el pla de formació que proposi el licitador respecte la formació bàsica i mínima requerida en aquest plec tècnic, cosa que suposarà un millor enteniment de les eines per a la gestió del contingut i manteniment del portal web així com permetrà exprimir més les capacitats del nou portal web

Estratègia SEO

Pel que fa a la migració al nou portal dels continguts dels llocs web origen i optimització de resultats de cerca a cercadors

- La pàgina web haurà tenir un enfocament per al seu correcte posicionament i indexació de continguts a cercadors basat en la segmentació del destí així com de l'estació de muntanya concreta i de la nova marca transversal paraigua.
- Caldrà integrar l'optimització del codi font, CSS i javascript amb òptica SEO
- Caldrà habilitar un sistema de gestió global del posicionament SEO a través del gestor de continguts per a la gestió autònoma de l'equip de continguts.
- Es promourà la indexació basada en criteri *longtail* a través de diferents continguts del lloc web (bloc, novetats, articles, galeries...)
- Caldrà mantenir el posicionament de les marques ja consolidades i dominis web de les diferents estacions així com posicionar la nova marca Pirineu365.
- Incorporar Robots.txt i Sitemap.xml per assegurar una ràpida indexació i actualització a cercadors.

Mapa web i flux de Navegació

A nivell mapa web i flux de navegació, FGC valorarà les propostes que efectuïn els licitadors en la memòria tècnica que cal entregar en el sobre de criteris d'adjudicació subjectes a judici de valor, tal com definit en el Plec Administratiu.

FGC valorarà la concreció i el detall en definir, per un costat el contingut web transversal i que és el que ha d'incloure informació relativa al Club Pirineu365, a les funcionalitats del comerç electrònic i de tot el conjunt d'ofertes que, de forma transversal, ofereix FGC Turisme, així com el bloc i tot allò que actualment mostra el mapa web de turismefgc.cat.

Per l'altre costat, caldrà definir i concretar els continguts de la web particular de les estacions, que, en general, hauran de mostrar la informació que actualment es troba en el lloc web de cada estació.

4.1.4.2.2. Gestor de Continguts

La web Pirineu365.cat ha d'incorporar un gestor de continguts que permeti l'actualització autònoma de continguts per part de l'equip propi d'FGC de forma àgil i amb una organització interna del *backoffice* del gestor de continguts senzilla, d'alta usabilitat, personalitzable i apte per a usuaris no tècnics en desenvolupament web. En definitiva, doncs, ha de ser un gestor amb una organització lògica i senzilla dels menús i eines, amb un nivell d'edició intuïtiu per a l'usuari que realitzarà la càrrega i edició de continguts en el dia a dia..

Les principals característiques y funcionalitats que caldrà que el gestor de continguts del nou portal web incorpori seran les següents:

- Gestor d'usuaris
 - Alta i modificació d'usuari amb diferent nivell de permisos al gestor de continguts.
- Gestor d'idiomes
 - Alta i gestió de continguts i nous idiomes a la web
- Gestor de pàgines d'ofertes i producte amb objectiu transaccional
 - Alta i gestió d'Ofertes i pàgines de producte
- Gestor de pàgines d'experiències i/o activitats
 - Alta i gestió de pàgines d'experiències i/o activitats
- Gestor d'avisos i alertes
 - Representació dels diferents avisos i alertes que arribin del servei de dades obertes.
- Gestor de Bloc corporatiu
 - Alta i gestió d'entrades al bloc i estructuració del contingut
- Gestor del posicionament SEO
 - Gestor de posicionament i personalització de metadades i SEO *onpage* de la pàgina web
- Creació de pàgines estàtiques i d'aterratge
 - Gestor per a la creació de pàgines de contingut i de pàgines d'aterratge per a campanyes publicitàries i de promoció o de tràfic orgànic temàtiques amb objectiu de conversió (entre d'altres).
- Gestor d'estacions o èpoques
 - Gestor de continguts per seccions on es puguin administrar les diferents estacions o èpoques relacionades amb el contingut (estiu /hivern...)
 - Creació i modificació de continguts
 - Incorporació de documents
- Web en pre-producció

- Disposició d'un sistema que permeti la visualització de les modificacions fetes als llocs web abans de la seva publicació en versió pública.
- Gestor de Publicitat
 - Administració de *popups*, bàners i altres espais publicitaris i continguts
- Editor tipus “*drag & drop*” de mòduls
- Publicació d'un espai al lloc web on informar de forma visual de l'estat d'obertura de l'explotació en qüestió incloent informació sobre l'estat del servei, horaris i calendari del cremallera integrada a partir del sistema de dades obertes
- Publicació d'un espai al lloc web on informar de les opinions recollides pels usuaris en diverses pàgines o orígens i representació de la puntuació i valoració general dels clients i de comentaris públics a la xarxa.

Quant a integracions, cal tenir en compte tot el ventall d'integracions amb altres sistemes que ja s'han anat definint en capítols anteriors i que en el nou portal s'han de seguir mantenint o incorporant al nou portal web transversal. A mode recordatori i no exhaustiu:

- Integració amb l'actual sistema de CRM (actualment Connect CRM del fabricant Axess i Mailchimp) per a la creació de l'espai Club Pirineu365
- Integració del programari de *xatbot* (actualment d'Oct8ne) per a l'atenció al client via xat online
- Integració amb el sistema de comerç electrònic (actualment, webstore del fabricant AXESS) en licitació
- Integració amb el Sistema de Dades Obertes d'FGC a partir dels sets de dades publicats al portal
- Integració amb el servei de Google Cloud Platform i el seu producte Google Maps
- Integració amb sistemes de Gamificació propietaris d'Axess i Skiline
- Integració amb sistema de gestió d'opinions de clients Reviewpro
- Integració amb Mapes Interactius 2D i 3D desenvolupats per Spotlio
- Altres integracions amb tercers no descrites en aquest plec tècnic però que puguin ser d'interès per a FGC

A nivell tècnic, com ja s'ha indicat anteriorment, el CMS haurà d'estar programat en llenguatge PHP i amb base de dades MYSQL a les últimes versions disponibles.

Caldrà en la documentació de projecte incloure detall sobre el CMS i versió escollida, plantilla de disseny implementada i evolucionada (si és el cas) i desenvolupaments i complements funcionals desenvolupats per tercers incorporats al projecte. Serà necessari incloure aquesta informació així com el desglossament econòmic de la compra inicial de permisos, llicenciamment de tercers i altres despeses així com una previsió anual de despeses de manteniment de la solució instal·lada.

L'adjudicatari haurà de realitzar una formació del gestor de continguts així com entregar un manual d'ús de cadascuna de les funcionalitats (a l'entrega de projecte en les seves dues fases principals i per cada actualització funcional que realitzi).

4.1.5. Càrrega de continguts

A la present oferta, l'empresa licitadora haurà de, segons l'estructura web pactada amb FGC, carregar els continguts web i de tots aquells continguts indispensables per al bon funcionament i

operativitat dels portals web, així com la preparació dels portals en 3 idiomes (Català, Castella, i Anglès). S'hi inclouen:

- Text
- Imatges
- Vídeos
- SEO (metadades)
- Bloc
- Experiències
- *Landing Pages*
- Ofertes
- Estacions (hivern / estiu)
- Actualitat (esdeveniments, notícies)

Serà requerit l'acompliment d'un nivell d'accessibilitat als continguts segons la normativa vigent referent a portals web d'empreses del sector públic i per tant complir amb els criteris d'accessibilitat de la norma EN 301 549 v3.2.1.

Quedarà inclòs en l'abast del projecte l'extracció, tractament i reutilització adaptada dels continguts existents en el projecte actual web, així com la creació i adaptació de continguts nous amb òptica SEO.

4.1.6. Allotjament del lloc web i seguretat

Tal com s'ha indicat en capítols anteriors, FGC subministrarà els servidors que es requereixin per a l'allotjament del nou portal web.

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

- El sistema ha de fer servir exclusivament https i SSL (certificat del site vàlid) per accedir-hi.
- El sistema ha de segregar a nivell de rols d'usuaris i permisos, per protegir accés a la informació.
- El sistema ha de tenir una política de contrasenyes robusta, amb un mínim de dificultat (a concretar amb FGC) i exigir el canvi periòdic d'aquesta. El sistema ha d'oferir 2FA per a protegir l'accés.
- El sistema ha d'estar protegit per un Firewall d'aplicació que permeti la protecció d'aplicatiu.
- El sistema ha de tenir protecció anti DDoS i DoS.
- Ha d'haver una política de còpia de seguretat de tota la informació que garanteixi la seguretat de la informació i la fàcil recuperació.
- Tots els components del sistema han d'estar a les últimes versions de SW, actualitzant-se periòdicament (és recomanat l'ús d'entorns de PRE i PRO).
- El sistema ha de permetre el bloqueig selectiu d'IP's, països, etc. que suposin un risc o no siguin necessaris per al comerç.
- Les interaccions entre els diferents components dels sistemes de comerç electrònic, B2B, etc. han de seguir la premissa de mínim privilegi (els serveis i aplicacions han d'ésser arrencats amb usuaris amb privilegi mínim).

- Tota informació que l'usuari pugui pujar al sistema (informació d'entrada) ha de ser filtrada i validada prèviament (tant al navegador del client com en els servidors que ofereixen el servei).
- Tota informació que sigui d'entrada mitjançant un formulari cal que estigui protegida per sistemes *captcha*.
- Tot document que es puja al sistema ha d'ésser analitzat amb alguna solució d'antivirus o *sandbox*.
- El sistema ha de ser *compliance* amb la normativa de protecció de dades vigent (RGPD).
- Tant per a la informació com pels serveis que s'ofereixen, és necessari complir amb allò que especifica l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) i assolir un nivell de certificació ALT.

Adicionalment, l'adjudicatari també haurà d'assegurar:

- Connectivitat
 - Disponibilitat de connexió i una velocitat d'accés òptima pels usuaris
 - Informació estadística i dades de la connexió
 - Subministrament, instal·lació i gestió del programari necessari pel desenvolupament de l'entorn
- Rendiment i disponibilitat
 - El nou lloc web Pirineu365.cat ha de tenir un rendiment que permeti un ús massiu del portal i de totes les seves funcionalitats.
 - El nou lloc web Pirineu365.cat ha de romandre accessible 24/7/365 de forma ininterrompuda i, a tal efecte, l'empresa adjudicatària haurà de proveir un servei de gestió d'incidències, manteniment i suport d'alta disponibilitat segons previst al capítol 4.1.7 Manteniment
- Seguretat:
 - Certificat de navegació segura SSL
 - Protecció de servidor amb *login* d'usuari i contrasenya
 - Processos de *backup* de sistema amb periodicitat diària
 - Encriptació de base de dades
 - Protecció d'atacs extern d'injecció SQL

La licitació ha d'incloure auditories de seguretat periòdiques (amb una periodificació mínima anual) de tercers (a fixar amb FGC) durant la durada del contracte. Com a mínim es requerirà una auditoria abans de la posada en producció de la nova web (MVP o Fase 1) i de la posada en producció de la web definitiva (Fase 2) així com una auditoria anual en el període de manteniment (Fase 3).

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

4.1.7. Manteniment (Fase 3)

L'adjudicatari garantirà durant 36 mesos a partir de **l'entrega final del projecte**, l'operació i el correcte funcionament tant del portal web com del gestor de continguts per tal d'assegurar les òptimes condicions de disponibilitat i rendiment.

Durant el període de manteniment (fase 3 del projecte), l'empresa adjudicatària haurà de realitzar els canvis necessaris per a solucionar les deficiències detectades imputables al no acompliment del que s'estableix en aquest plec de condicions i a petició d'FGC.

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

Les tasques de manteniment dels serveis i entorns desenvolupats en l'àmbit d'aquest plec, s'iniciaran a partir de la recepció definitiva del projecte i es realitzaran sota un enfocament de servei subjecte als següents requisits i paràmetres de qualitat.

El servei de manteniment tindrà una duració total de 36 mesos a comptar des de l'entrega del projecte a plena satisfacció per part d'FGC Turisme, i inclourà el manteniment anual tant del portal com del gestor de continguts així com de tot aquell programari que permeti assegurar i garantir el correcte funcionament de totes les funcionalitats recollides en aquest plec i la integritat de les dades que gestiona.

Per això, s'inclou en aquest lot les tasques de manteniment dels serveis i entorns desenvolupats sota un enfocament de servei subjecte a uns determinats paràmetres de qualitat que s'establiran en un Acord de Nivell de Servei (ANS). Aquest model requerirà una atenció a l'equip d'FGC a través d'un *Help Desk*, però també un servei de *reporting* i un servei d'adaptació del *look & feel* del portal web.

S'entenen incloses en aquest servei el suport i manteniment de les integracions que s'hagin realitzat en l'àmbit d'aquest contracte així com el manteniment o actualització dels desenvolupaments i complements de tercers implementats en el projecte i el disseny del portal, adequant-lo a les millores que puguin anar sorgint en els diferents navegadors i per les quals sigui necessari adaptar-ne el disseny i l'estil.

En quant al manteniment, s'inclou un manteniment correctiu i preventiu que ha de permetre, no només resoldre possibles errors en la implementació dels desenvolupaments i integracions, sinó també adaptar el portal web pirineu365.cat i de les respectives estacions a canvis derivats d'actualitzacions dels navegadors o altres sistemes, programari o infraestructura que pugui comprometre la disponibilitat i usabilitat del portal, assegurant la disponibilitat del portal web i tots els serveis oferts en tot moment.

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

Quant al manteniment correctiu, la resolució d'incidències en temporada alta que afectin el funcionament del portal serà atesa segons els següents criteris de resolució:

- Incidència de tipus Greu
 - Son incidències que generen interrupcions o disfuncions en els serveis i / o processos que donen lloc a una completa inoperativitat del portal
 - Temps de resposta: 30'
 - Temps Inici de l'actuació correctiva màxim: 6h
 - Termini de Resolució requerit màxim: 24h
- Incidència de tipus No Urgent
 - Son incidències que no afecten l'operativa ni el funcionament del portal
 - Temps de resposta: 24h

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

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

La comunicació d'aquestes incidències així com resolució de dubtes o consultes diverses que pugui tenir l'equip d'FGC, serà atesa per un servei tipus Help-Desk inclòs en el present lot. Aquest servei estarà disponible al llarg de tot l'any i durant les jornades laborables en horari normal (9h a 17h).

Dins l'àmbit del present lot també s'inclou el servei d'adaptació del disseny i aparença del portal web per tal que aquest segueixi els criteris gràfics i de disseny corporatiu d'FGC que puguin variar al llarg del període contractual. Això inclou l'actualització del repositori d'identitat digital que s'ha elaborat i actualitzat en fase d'execució del present projecte i que haurà estat complementat i actualitzat amb elements del projecte de desenvolupament de la nova aplicació mòbil (lot 2).

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

Pel que fa a les tasques que es consideren evolutius de la plataforma, caldrà que les empreses licitadores facin previsió i quantificació d'una bossa estimada en 200 hores anuals per a cobrir desenvolupaments no previstos en aquest plec de condicions.

4.1.8. Documentació a entregar

Serà exigible a l'empresa adjudicatària l'entrega de tota la documentació de projecte a la finalització de cadascuna de les dues fases de desenvolupament del mateix (MVP al sisè mes, entrega final al divuitè mes) i coincidint amb el procés formal de certificació d'entrega i finalització d'aquestes.

Aquesta documentació haurà d'incloure, com a mínim, una memòria final de projecte amb un informe justificatiu de l'abast dels treballs finalment realitzats, lliurables presentats i objectius i fites assolits amb una proposta de recomanacions a realitzar en una propera fase d'execució de projecte.

Adicionalment, serà necessari entregar un informe per cadascuna de les auditories que s'executin en l'àmbit del present contracte.

FGC requereix que la documentació lliurada, tant en la primera entrega com en l'entrega final, defineixi amb detall suficient, la solució instal·lada, incloent en qualsevol cas, la versió de CMS, *plugins* de tercers instal·lats, programari de tercers integrat i una descripció funcional exhaustiva que permeti, tant a auditors de ciberseguretat interns com a eventuais desenvolupadors externs, saber com s'ha desenvolupat el projecte a nivell de programació amb un resum executiu clar, senzill i actualitzable.

L'empresa adjudicatària haurà d'entregar a FGC el codi font del lloc web desenvolupat degudament documentat, apart de tot allò que es consideri necessari perquè FGC pugui realitzar la contractació dels serveis i eines objecte d'aquest plec de forma autònoma amb garanties

4.1.9. Formació

L'empresa adjudicatària haurà de preveure en el preu de l'oferta la redacció d'una guia d'ús o manual en català del gestor/administrador de del gestor de continguts i el seu contingut utilitzat per al desenvolupament del lloc web.

Així mateix serà necessari dur a terme la formació bàsica i imprescindible per als usuaris que FGC consideri oportú de tal manera que aquests perfils siguin autònoms en la gestió rutinària dels continguts del portal web.

4.2. Treballs associats al LOT 2 (Desenvolupament i manteniment d'una aplicació mòbil Pirineu365)

4.2.1. Antecedents

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

- Login a través de l'usuari de la comunitat My Skitude (comunitat d'usuaris propietària del proveïdor SPOTLIO) no vinculat a la base de dades de comerç electrònic d'FGC².)
- Login usuari Pirineu365
- Captació de nous usuaris qualificats per a base de dades relacional.
- Informació en temps real de l'estat de l'estació d'esquí i muntanya a través de la integració amb el servei de Dades Obertes d'FGC (dadesobertes.fgc.cat) amb:
 - Webcams integrades
 - Estat de pistes i remuntadors
 - Estat d'obertura de les instal·lacions i dels serveis a l'estació
 - Mapes 3D interactius amb filtres segons obertura d'instal·lacions (excepte Boí on el mapa és 2D) i llibreria de punts d'interès (POI) relacionada (serveis, rutes, activitats...)
 - Alertes i avisos de servei per missatgeria push sobre modificacions de l'estat de pistes
- Serveis de Gamificació basada en l'activitat de l'usuari a l'estació (TrackerGPS i càmera de fotografies del mòbil)
- Estadístiques avançades de l'activitat de l'usuari a l'estació (en base la informació del GPS) i en relació al seu comportament d'ús de l'aplicació.
- Gestor de campanyes publicitàries en espais i continguts *inapp*
- Xarxes socials pròpies de l'estació i activitat d'altres membres de la comunitat (actualment sota la comunitat My Skitude propietària del proveïdor de les diferents aplicacions mòbils, SPOTLIO)
- Servei de missatgeria push als usuaris a través de l'aplicació mòbil. Es tracta de missatges comercials editats adhoc per fer promocions que s'envien a usuaris amb l'aplicació mòbil descarregada. Alhora, es poden segmentar per determinats criteris, com la ubicació GPS, el Sistema Operatiu, l'idioma, etc.
- Integració bàsica amb l'actual sistema de comerç electrònic d'FGC (AXESS) amb vista integrada de *webpage* a través de *deep link* des de l'aplicació i login Pirineu365
- Integració d'altres aplicacions de tercers via web service o API com:

² durant la fase de redacció d'aquest plec, s'està treballant en el desenvolupament de login únic a través de l'usuari Pirineu365 obtingut de la base de dades Axess CLICS a través del connector DCI4CRM vinculat al sistema de comerç electrònic vigent a FGC per a les seves estacions de muntanya

- Informació del servei Dades Obertes d'FGC (situació meteorològica en temps real, Informació de l'estat d'obertura de diverses instal·lacions i serveis)
- Meteocat (previsió meteorològica)
- Eines de marketing relacional (Mailchimp)
- Gamificació a l'estació proveïda per Skiline.cc (Skimovie La Molina amb API i Photopoints amb *deeplink* al lloc web)

Adicionalment, en el cas concret de Vall de Núria, actualment existeix una aplicació desenvolupada per un tercer (Smart Guide) no integrada de forma nativa amb l'aplicació actual de Vall de Núria que ofereix un sistema d'audioguiatge a Vall de Nuria. Hi ha configurats 2 Tours (zona Cremallera i Zona Santuari) amb uns 7 punts d'interès cadascuna. L'aplicació permet escoltar i llegir informació en 4 idiomes (català, castellà, anglès i francès), ofereix alertes per a l'ús dels auriculars, conté vídeos i fotos, permet descarregar la guia, consultar el mapa, realitat virtual, etc.) i permet, gràcies al GPS del dispositiu de l'usuari, enviar notificacions *push* a l'usuari per a que consumeixin el contingut associat a cada punt d'interès geolocalitzat prèviament.

En tot aquest temps les aplicacions mòbils de FGC han acumulat més de 200.000 descàrregues totals (a raó de més de 25.000 descàrregues per temporada), generant prop del 10% del tràfic web dels llocs web de les estacions de muntanya i atribuint-se entre el 8 i el 12% d'ingressos del canal online del comerç electrònic de les estacions.

Les aplicacions mòbils actuals es basen en tecnologies de programari propietàries del fabricant (SPOTLIO) que permet a les diferents estacions d'esquí i muntanya (no només d'FGC) poder construir la seva pròpia aplicació amb contingut i *look & feel* personalitzat, així com també oferir un suport de comunicació bàsic per posar a disposició de les necessitats del seu públic objectiu, a més de contribuir a l'assoliment d'altres fites / objectius estratègics de canal i a més esdevenen una eina bàsica per a amplificar l'experiència de l'usuari en el moment d'arribar i gaudir de la seva visita a l'estació de muntanya..

4.2.2.Objectius

L'objectiu principal del projecte, i concretament dels treballs inclosos en el lot 2, és el de substituir les actuals aplicacions mòbils per una única aplicació única multimedial sota la marca Pirineu365, que permeti millorar l'experiència dels usuaris però a la vegada posicionar la marca Pirineu365 en el mercat de lleure a les estacions d'esquí i muntanya i potenciar la capacitat de venda amb una millor gestió de la informació de l'usuari gràcies al *login* únic Pirineu365 vinculat a l'e-commerce i CRM d'FGC.

De forma resumida, els objectius particulars que persegueix doncs aquest projecte son:

- Creació i desenvolupament d'una única Aplicació mòbil multimedial sota la marca Pirineu 365 amb un *login* únic multi-dispositiu.
- Mantenir la visibilitat i personalització del contingut específic de cada estació en seccions verticals de l'aplicació
- Millorar l'experiència dels seus clients a l'estació i dotar-la d'un component d'omnicanalitat (web, aplicació mòbil, e-commerce, gamificació...).
- Establir un nou canal de comunicació personal, directe i permanent amb l'usuari.

- Incrementar les vendes de *l'e-commerce* i la despesa mitjana mitjançant una experiència nativa de compra de productes i serveis a la botiga online i serveis especialment dissenyat amb aquest propòsit.
- Fidelitzar els visitants de les estacions d'esquí.
- Incrementar el coneixement del client.
- Crear una base de dades d'usuaris de qualitat i evitar la dispersió entre comunitats.
- Augmentar la socialització i visibilitat del contingut en xarxes.
- Crear promocions específiques APP per clients Pirineu365
- Integrar de forma nativa els serveis de gamificació existents actualment propis de les aplicacions i de tercers i permetre la visualització dades lligat a CRM: usos, KM esquiat, desnivells....
- Integrar serveis d'audioguiatge i altres funcionalitats que aprofitin la geolocalització de l'usuari amb el GPS del dispositiu
- Adaptar i desenvolupar els elements nadius de l'aplicació mòbil seguint les directrius definides en l'àmbit del lot 1, on s'inclou el desenvolupament del repositori d'identitat digital d'FGC que permetrà evolucionar els manuals d'identitat prèviament existents i preservar la marca de les estacions (tot seguint la metodologia Atomic Design). Això oferirà més control sobre el *branding* i modificar determinats aspectes visuals de l'aplicació mòbil.
- Acomplir la planificació de projecte que s'exposa en el capítol 5.1.1 Planificació del projecte i que es troba dividida en dues entregues i una duració màxima de 18 mesos.

4.2.3. Abast del projecte

Es resumeixen a continuació les principals tasques que l'empresa adjudicatària del lot 2 ha d'assumir com a part del contracte:

- a) Gestió del projecte
 - Gestió global del projecte, incloent la definició, creació, implementació, publicació i posterior manteniment.
 - Realitzar seguiment i reportar a FGC sobre les activitats de desenvolupament
 - Comunicació de l'evolució del projecte amb la direcció de projecte (lot 3) i FGC mitjançant la realització de reunions periòdiques
 - Vetllar pel compliment dels terminis d'execució
- b) Consultoria Tècnica
 - Definició estratègica del projecte conjuntament amb la direcció de projecte i l'equip d'FGC.
 - Realització de reunions de consultoria per a :
 - i. Elecció i proposta de la tecnologia a usar per al desenvolupament
 - ii. Proposta de millora del disseny, seccions, continguts, integracions i gamificació de la nova aplicació
 - iii. *Benchmarking* amb altres aplicacions multidesfís del sector de l'esquí i outdoor
- c) Desenvolupament de la plataforma
 - Desenvolupament de la nova aplicació
 - Desenvolupament d'integracions amb sistemes de tercers
 - Prototipatge, testeig i publicació

- d) Creació de continguts
 - Migració i càrrega de continguts
 - Elaboració de l'aplicació mòbil en 3 idiomes (català, castellà i anglès)
 - Creació i millora de contingut
- e) Formació
 - Formació a l'equip d'FGC encarregat de l'administració del *backoffice*
- f) Manteniment (per un total de 3 anys (36 mesos) de la plataforma segons els paràmetres definits en el capítol 4.2.7 Manteniment (Fase 3).

4.2.4. Requisits bàsics del projecte

4.2.4.1. Requisits tècnics

Tot seguit es detallen els requisits tècnics mínims que haurà d'acomplir la nova aplicació mòbil:

- Desenvolupaments multi-plataforma aptes per a Android i iOS amb algun *framework* de codi obert que:
 - no requereixi de llicències de pagament
 - permeti emprar totes les capacitats natives, maximitzar el rendiment i la compatibilitat amb els dispositius i versions del sistema operatiu
 - Faciliti futures integracions amb altres SDK

A l'inici del projecte, l'empresa licitadora informará a FGC de la seva proposta

- Les Integracions i obtenció d'informació de tercers s'implementaran amb mecanismes estàndards, ja sigui via API, via consulta de fitxer .json, etc. Cada cas serà analitzat en la fase inicial del projecte.
- Pels mapes interactius que formaran part de l'aplicació mòbil s'utilitzarà Mapbox, usant els mapes d'OpenStreetMaps. En qualsevol cas, en fase inicial de projecte es definirà concretament la solució a utilitzar.
- L'aplicació mòbil haurà de seguir la guia d'estils i repositori d'identitat digital creada en l'àmbit del lot 1 (nova web transversal).
- La solució estarà dissenyada i desenvolupada per ser escalable, tant a nivell funcional com a nivell de rendiment.
- Serà necessari que l'aplicació mòbil d'empreses del sector públic compleixi amb els criteris d'accessibilitat exigits per la Generalitat de Catalunya, tal com indicat en l'apartat 5.6 Condicions generals.

4.2.4.2. Requisits funcionals

Tot seguit s'enumeren els requisits funcionals mínims que ha de complir la nova aplicació mòbil:

- Registre d'usuaris amb el compte d'usuari de Pirineu365 vinculat a la BD del sistema vigent de comerç electrònic
- Interaccionar amb xarxes socials pròpies de cada estació així com amb altres membres d'una mateixa comunitat generada en base a registres d'usuaris.
- Seccions i *widgets* d'informació en temps real de l'estat de l'estació d'esquí i muntanya integrades amb el servei de Dades Obertes d'FGC. Ha de mostrar com a mínim:

- Webcams
- Estat de pistes i remuntadors
- Estat d'obertura dels diferents serveis i instal·lacions
- Horaris de circulació de trens
- Calendaris d'explotació
- Alertes per missatgeria push
- Representació d'informació i avisos de servei
- Integració d'altra informació del Servei de Dades Obertes d'FGC relacionat amb serveis i activitats de les estacions (estat aparcaments, horaris de trens, etc.)
- Unificació dels diferents elements, dispositius i funcionalitats per a la Gamificació desenvolupats en l'àmbit del lot 1 en un únic espai o interfície i vinculat a l'usuari únic de Pirineu365 on es mostri informació relacionada amb:
 - Tracker GPS de l'activitat de l'usuari a l'estació
 - Ginys de Gamificació d'altres proveïdors (Photopoints a totes les estacions, Skimovie a La Molina del fabricant Skiline i d'altres)
 - CRM del fabricant de les portes d'accés a pistes (POE) AXESS
 - Reptes personalitzats i patrocinats per FGC i/o altres sponsors.
 - Premis i medalles de l'usuari segons activitat realitzada a les instal·lacions (quilòmetres esquiat, desnivell acumulat, etc.)
 - Estadístiques avançades de l'activitat de l'usuari a l'estació.

Aquesta integració, pel cas dels serveis proveïts per tercers, es realitzarà inicialment (fase 1 d'entrega) de forma no nativa (*Deep link a web*) però es requereix integració nativa en fase 2 de desenvolupament.

- Captació de nous contactes qualificats i integració amb servei de màrqueting relacional per correu electrònic (actualment *Mailchimp*).
- Servei de missatgeria push integrat amb el Servei de Dades Obertes d'FGC per a la informació a l'usuari d'alertes de servei i missatges promocionals en base a informació transaccional obtinguda a través de les dades proveïdes pel sistema de comerç electrònic
- Espais per a promoció publicitària, ja sigui pròpia o de tercers, mitjançant l'ús de baners *in-app* amb contingut propi o extern amb control de servitud d'impressions publicitàries i rendiment de les mateixes en diversos apartats de l'aplicació mòbil i en diversos formats
- Visualització de mapes 3D / 2D interactius per a totes les estacions.
 - Hauran de ser mapes *multidispositiu* i hauran d'integrar la informació de l'estat de pistes, *meteo*, avisos i webcams que ofereix el servei de Dades Obertes d'FGC.
 - Actualment estan desenvolupats els mapes 3D interactius a totes les estacions i serà necessari incloure'ls en la nova aplicació mòbil. Addicionalment, s'ha desenvolupat mapes 2D per a l'estació de La Molina (tant hivern com estiu) i Boí Taüll (només hivern) que també caldrà poder visualitzar. És a dir, caldrà permetre a l'usuari seleccionar quin mapa volen visualitzar. La resta d'estacions, podrien incloure nous mapes en un futur. Caldrà incloure la seva visualització dins el període de manteniment previst en aquest contracte.
 - Serà necessari poder visualitzar aquests mapes ja desenvolupats en qualsevol tipus de pantalla de dispositiu mòbil.
 - La integració amb els mapes existents ha de ser de forma nativa

- Desenvolupament o Integració nativa d'un sistema d'audioguaitge i rutes per a la Vall de Núria (en base a l'actual desenvolupament realitzat i actiu a l'aplicació Smartguide) emprant agrupacions per punts d'interès i usant el servei de Dades Obertes d'FGC per obtenir els POI.
- Funcionalitat d'avís per socors SOS i enviament de geolocalització d'usuari a destinatari de l'explotació
- Funcionalitat de guiatge a l'usuari fins a un punt d'interès localitzat al plànol de l'estació "Com arribar"
- Habilitar funció d'exportació de dades d'usuari mitjançant API
- Integració amb sistema de comerç electrònic vigent (Axess Webstore) via *deeplink web* en fase inicial de desenvolupament ³ i de forma nativa per a l'entrega de l'aplicació mòbil final.

Respecte la plataforma de gestió i administració de l'aplicació, es requereix un *Backoffice* de gestió i administració que ha de permetre, com a mínim:

- Extreure dades estadístiques de ús i comportament dels usuaris de les aplicacions
- Permetre l'exportació de les dades estadístiques en format Excel o csv
- Configurar i programar missatges push a enviar als usuaris
- Crear alertes i avisos de servei de forma nativa⁴
- Editar la localització, el contingut textual i fotogràfic dels punts d'interès dels mapes interactius
- Configurar campanyes de publicitat en espais de l'aplicació
- Editar punts d'interès i capes d'informació als mapes interactius de l'aplicació
- Accedir a dades i analítica com:
 - Nombre de descàrregues
 - nombre d'usuaris actius
 - quantitat de sessions per usuari
 - quantitat de quilòmetres enregistrats per GPS
 - dificultat dels quilòmetres esquiats
 - fotografies d'usuaris
 - emails dels usuari.
- Afegir punts d'informació i events de l'aplicació com a contingut natiu:
 - Actualitzar, canviar i editar càmeres web
 - Accedir a materials promocionals
 - Canviar números de telèfons d'emergència a l'aplicació.
 - Agregar i editar mapes nadius
 - Actualitzar dades a l'aplicació

De manera addicional a les funcionalitats previstes d'entrega en fase inicial descrites anteriorment, s'espera que per a l'entrega final l'aplicació mòbil també permeti:

³ Per a l'entrega final del desenvolupament prevista al mes 18 caldrà una integració nativa amb el sistema de comerç electrònic resultant de l'adjudicació d'una licitació actualment en curs.

⁴ No exclouent a les que es puguin enviar com a producte de la integració API amb el Servei de dades obertes d'FGC.

- Carregar contingut compatible dins de vistes web que oferiran accés a funcions natives (càmera o escàner de codis QR) o passar la sessió d'usuari per tal d'evitar que aquest hagi de fer *login* en repetides ocasions. En aquest sentit, la funcionalitat de login únic anirà condicionada a que el contingut web que es carregui dins la *webview* sigui capaç de reconèixer la sessió que li envia l'aplicació mòbil.
- Incorporar més informació relacionada amb el Servei de Dades Obertes d'FGC a part de la que ja s'ha indicat anteriorment. En aquest sentit, es preveu incorporar dades relatives a Punts d'interès, serveis i activitats filtrables i visualitzables en els mapes. Per això, serà necessari ampliar aquesta integració amb el Servei de Dades Obertes i obtenir la informació requerida.
- Possibilitat d'allotjar el forfet o qualsevol producte adquirit a la botiga electrònica d'FGC en el telèfon mòbil (*wallet*). Es valorarà positivament que aquesta funcionalitat es desenvolupi de forma nativa en la primera fase de desenvolupament de l'aplicació.

FGC valorarà molt positivament la incorporació d'un seguit d'optimització sobre els desenvolupaments de l'aplicació mòbil. En concret, FGC mostra interès en les següents funcionalitats:

- Desenvolupament de Mapes 3D interactius per a les estacions de muntanya d'FGC Turisme permetrà tenir una visió 3D de l'àrea de les estacions de muntanya amb capes d'interactivitat que permetin la geolocalització de l'usuari, la visualització de l'estat d'obertura de les explotacions turístiques i d'altra informació a partir de la integració amb el sistema de dades obertes d'FGC.
- Generació de codis promocionals amb els usuaris del comerç electrònic, de tal manera que s'habiliti una aplicació que permeti la generació de codis promocionals en format QR o codi de Barres que s'allotjarien en un *wallet* virtual en el front end de l'aplicació de l'usuari vinculats a la seva activitat i al seu perfil i en paral·lel desenvolupar una aplicació de redempció per validar lectures d'aquests codis per part d'establiments col·laboradors per tal de poder després fer liquidació amb FGC com a emissor dels vals descompte (d'aplicació per substituir els actuals "Avantatges" que es donen en format físic vinculats als forfets de temporada de les estacions de muntanya).
- Ampliació en el pla de formació que proposi el licitador respecte la formació bàsica i mínima requerida en aquest plec tècnic, cosa que suposarà un millor enteniment de les eines per a la gestió del contingut i manteniment de l'aplicació mòbil així com permetrà expressar més les capacitats de la nova aplicació mòbil.

En quant a flux de navegació desitjat, en fase d'execució i durant les primeres reunions de llançament del projecte, FGC entregarà el flux de navegació que desitja per a la nova aplicació mòbil.

4.2.5. Càrrega de continguts

L'empresa adjudicatària haurà de carregar tots els continguts ja existents així com confeccionar o adaptar tots aquells continguts per tal que s'adeqüin al look & feel definit en el repositori esmentat anteriorment en els idiomes català, castellà i anglès.

4.2.6. Seguretat

L'aplicació es desenvoluparà posant especial èmfasi en la seguretat de tot el sistema, realitzant en tot moment connexions segures cap els serveis que ofereixen continguts.

Els desenvolupaments hauran de complir un seguit de requisits en termes de ciberseguretat que s'enumeren tot seguit:

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

La licitació ha d'incloure auditories de seguretat periòdiques de tercers (a fixar amb FGC) durant la durada del contracte. Com a mínim es requerirà una auditoria abans de la posada en producció de la nova aplicació mòbil (MVP o Fase 1) i de la posada en producció de la web definitiva (Fase 2) així com una auditoria anual en el període de manteniment.

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

4.2.7. Manteniment (Fase 3)

L'adjudicatari garantirà durant 36 mesos a partir de l'**entrega final del projecte** tant l'aplicació mòbil com les integracions del programari que assegurin les òptimes condicions de disponibilitat i rendiment.

Durant el període de manteniment (Fase 3 del projecte), l'empresa adjudicatària haurà de realitzar els canvis necessaris per a solucionar les deficiències detectades imputables al no acompliment del que s'estableix en aquest plec de condicions i a petició d'FGC.

Aquest manteniment inclourà l'esmena d'errors o fallades ocults que es posin de manifest en el funcionament de la nova aplicació mòbil, o que es descobreixin mitjançant proves o qualsevol altres mitjà, així com la finalització de la documentació incompleta i esmena de la qual contingui deficiències.

Les tasques de manteniment dels serveis i entorns desenvolupats en l'àmbit d'aquest plec, s'iniciaran a partir de la recepció definitiva del projecte i es realitzaran sota un enfocament de servei subjecte als següents requisits i paràmetres de qualitat.

El servei de manteniment tindrà una duració total de 36 mesos a comptar des de l'entrega del projecte a plena satisfacció per part d'FGC Turisme, i inclourà el manteniment anual tant de la plataforma com de les integracions i millores realitzades dins l'àmbit del projecte així com de tot aquell programari que assegurin i garanteixi el correcte funcionament de totes les funcionalitats recollides en aquest plec així com la integritat de les dades que gestiona l'aplicació mòbil i la disponibilitat de l'aplicació mòbil als repositoris de Google Play (Android Market) i Apple Store.

Per això, s'inclou en aquest lot el manteniment de l'aplicació, atenció a l'equip d'FGC a través d'un *Help Desk*, servei de *reporting*, adaptació *del look & feel* de l'aplicació mòbil i suport a la preparació de material (gràfic, vídeo, etc.) per a la promoció i publicitat de l'aplicació.

En quant al manteniment, s'inclou un manteniment correctiu i preventiu que ha de permetre, no només resoldre possibles errors en la implementació dels desenvolupaments i integracions, sinó també adaptar les aplicacions a canvis derivats d'actualitzacions del programari o infraestructura del fabricant, així com dels sistemes operatius dels telèfons mòbils i per tant, assegurant la disponibilitat de les aplicacions als repositoris de Google Play o Apple Store.

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

Quant al manteniment correctiu, la resolució d'incidències en temporada alta que afectin el funcionament de l'aplicació serà atesa segons els següents criteris de resolució:

- Incidència de tipus Greu
 - Son incidències que generen interrupcions o disfuncions en els serveis i / o processos que donen lloc a una completa inoperativitat de l'aplicació mòbil
 - Temps de resposta: 30'
 - Temps Inici de l'actuació correctiva màxim: 6h
 - Termini de Resolució requerit màxim: 24h
- Incidència de tipus No Urgent
 - Son incidències que no afecten l'operativa ni el funcionament de l'aplicació
 - Temps de resposta: 24h
 - Temps Inici de l'actuació correctiva màxim: NBD (*Next Business Day*)

- Termini de Resolució requerit màxim: 72h

En qualsevol cas, doncs, el temps de resposta durant la temporada alta de les aplicacions no podrà superar les 24h. Fora de temporada, el temps de resposta no podrà superar les 72h.

La comunicació d'aquestes incidències així com resolució de dubtes o consultes diverses que pugui tenir l'equip d'FGC, serà atesa per un servei tipus *Help-Desk* inclòs en el present lot. Aquest servei estarà disponible al llarg de tot l'any i durant les jornades laborables en horari normal (9h a 17h).

Adicionalment, el servei de manteniment inclourà un servei de *reporting* que consistirà en la generació, tant al finalitzar la temporada d'hivern i al finalitzar la temporada d'estiu com en temps real o sota demanda, d'un informe complet. Aquest informe inclourà com a mínim estadístiques, analítiques de rendiment, volum de descàrregues, comparatives amb anys posteriors així com informació de perfil demogràfica sobre els visitants de les estacions.

Dins l'àmbit del present lot també s'inclou el servei d'adaptació del *look & feel* de l'aplicació per tal que aquesta segueixi els criteris gràfics i de disseny corporatiu d'FGC que puguin variar al llarg del període contractual. Això inclou l'actualització del repositori d'identitat digital que s'ha elaborat i actualitzat en fase d'execució dels projectes que formen part de la present licitació.

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

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

Pel que fa a les tasques que es consideren evolutius de la plataforma, caldrà que les empreses licitadores facin previsió i quantificació d'una bossa d'hores estimada en 150 hores per a cobrir desenvolupaments no previstos en aquest plec de condicions.

4.2.8. Documentació a entregar

Serà exigible a l'empresa adjudicatària l'entrega de tota la documentació de projecte a la finalització del mateix i coincidint amb el procés formal de certificació d'entrega i finalització de projecte.

Aquesta documentació haurà d'incloure, com a mínim, una memòria final de projecte amb un informe justificatiu de l'abast dels treballs finalment realitzats, lliurables presentats i objectius i fites assolits amb una proposta de recomanacions a realitzar en una propera fase d'execució de projecte.

Adicionalment, serà necessari entregar un informe per cadascuna de les auditories que s'executin en l'àmbit del present contracte.

L'empresa adjudicatària haurà d'entregar a FGC el codi font de l'aplicació mòbil desenvolupada degudament documentat, apart de tot allò que es consideri necessari perquè FGC pugui realitzar la contractació dels serveis i eines objecte d'aquest plec de forma autònoma amb garanties

4.2.9. Formació

L'empresa adjudicatària haurà de preveure en el preu de l'oferta la redacció d'una guia d'ús o manual del gestor/administrador de l'aplicació mòbil i el seu contingut utilitzat per al desenvolupament de l'aplicació mòbil. Així mateix serà necessari dur a terme la formació bàsica i imprescindible per als usuaris que FGC consideri oportú de tal manera que aquests perfils siguin autònoms en la gestió rutinària de l'aplicació mòbil i els seus continguts a través del *backoffice* o gestor de continguts.

4.3. Treballs associats al LOT 3 (Servei de direcció de projecte i acompanyament)

4.3.1. Objectius del servei

L'objectiu d'aquesta licitació es la contractació d'un servei de direcció i gestió de projecte així com acompanyament tècnic que donarà suport tant en el desenvolupament i posada en servei d'un nou portal web Pirineu365 així com en el desenvolupament i publicació d'una nova aplicació mòbil Pirineu365.

El conjunt de projectes inclosos son els que es defineixen en els capítols *4.1 Treballs associats al LOT 1 (Desenvolupament i manteniment del portal web Pirineu365)* i *4.2 Treballs associats al LOT 2 (Desenvolupament i manteniment d'una aplicació mòbil Pirineu365)* per al desenvolupament d'un nou portal web Pirineu365 així com una nova aplicació per a mòbil Pirineu365 respectivament.

4.3.2. Abast del servei

El plantejament de la direcció de projecte així com d'acompanyament tècnic a FGC té l'objectiu de donar suport a FGC durant el desenvolupament dels dos projectes descrits en per als diferents lots (lot 1 i lot2) del present contracte i descrits en els capítols corresponents.

L'adjudicatari ha d'aportar una visió global d'ambdós projectes i entendre perfectament les necessitats d'FGC envers la marca Pirineu365 i els requeriments tècnics i funcionals en el desenvolupament del nou portal Pirineu365 i de la nova aplicació mòbil també Pirineu365. També ha de participar en les especificacions inicials i presa de requisits on hi participarà tant FGC com els adjudicataris del lot 1 i lot 2. Serà necessari que participi i aporti coneixement tècnic en el disseny de les dues plataformes així com que executi el seguiment i el control d'ambdós projectes per separat sense perdre de vista les sinèrgies que hi ha entre ambdós desenvolupaments i la coordinació necessària que hi ha d'haver entre ells. Haurà de procurar pel compliment dels calendaris que tenen tots dos projectes en les diferents fases que s'hi han definit i posar en coneixement d'FGC Turisme qualsevol possible desviació, punt crític o dificultat que pugui perjudicar l'assoliment dels objectius definits, tant en calendari, com funcionals com tècnics.

L'adjudicatari serà doncs el nexa d'unió entre FGC i els adjudicataris dels desenvolupaments del portal web i de l'aplicació mòbil i, per tant, serà qui tindrà aquesta visió global que li haurà de permetre garantir la qualitat del resultat final.

Els serveis de direcció de projecte i acompanyament seran continuats des de l'inici del projecte (signatura de l'acta d'inici de la prestació dels serveis) i la càrrega de treball s'espera constant al llarg dels 18 mesos que tenen de termini ambdós projectes per dur a terme les seves tasques.

Objectius del servei

L'objectiu del servei de Direcció de Projecte i Acompanyament tècnic consistirà en:

- Fer el seguiment dels dos projectes i, en cada cas, avaluar l'assoliment dels objectius i informar de desviacions a FGC amb l'objectiu d'assegurar que el projecte es realitza dins del temps previst, dels costos esperats i amb la qualitat desitjada.
- Crear una guia de treball per a tots els participants d'ambdós projectes, que permeti treballar de forma efectiva en la gestió del canvi intern i extern.
- Proporcionar uns indicadors per al *reporting* de l'avanç dels projectes.
- Ajudar a FGC a planificar l'ordre i l'execució de les diferents fases que s'han definit per a dur a terme el desplegament del portal web i de la nova aplicació mòbil.
- Analitzar la planificació de cadascun dels adjudicataris, conformar una única planificació conjunta i fer-ne el seguiment global.
- Seguiment, recopilació i homogeneïtzació de tota la documentació que es generi tant pels desenvolupaments del lot 1 com del lot 2. Això inclou la generació i manteniment d'un repositori a través del qual els adjudicataris puguin anar emmagatzemant la documentació que es vagi generant, esquemes, dissenys, prototips, manuals, etc.
- Preparació de tota la documentació de gestió i seguiment de projecte necessària per al *reporting* setmanal, quinzenal, mensual o en els períodes que s'acordin a l'inici del projecte.
- Assistència tècnica en la presa de requisits funcionals i tècnics a l'inici de projecte, aportant coneixement i opinió crítica en les propostes que els adjudicataris posin sobre la taula.
- Assistència en el disseny de l'arquitectura, en l'ús de les eines de desenvolupament, o metodologies de programació que puguin millorar la qualitat dels resultats obtinguts en ambdós casos.
- Seguiment setmanal en fases inicials i quinzenals posteriorment (o a demanda de la direcció d'FGC), de l'estat d'avanç de cada projecte per separat i en la seva globalitat. Això inclou la gestió d'incidències i evolució de les mateixes que puguin anar sorgint així com anàlisi de riscos que puguin entorpir l'assoliment dels objectius tècnics, funcionals i temporals.

4.3.3. Metodologia de Treball

4.3.3.1. Model de relació

FGC desitja establir un sistema de comunicació i relació amb l'adjudicatari del Servei a diferents nivells que asseguiri el correcte seguiment del servei. En aquest model s'establiran els diferents nivells i les seves periodicitats, tasques i responsabilitats que cada actor ha d'assumir per al correcte funcionament del model. Aquest sistema es fonamenta en un Model de Relació basat en el nivell de direcció, coordinació i operació

4.3.3.2. Procediment de control i seguiment

Dins de l'àmbit d'aquest projecte les principals funcions a realitzar estan encaminades a la gestió estratègica del programa global de desenvolupament de les plataformes web i aplicació mòbil de la marca Pirineu365. A continuació s'emmarquen les diferents activitats:

- **Gestió de projectes**
 - Desenvolupar les eines de gestió de projectes: procediments, plantilles i documentació de suport
 - Definir els indicadors de control dels projectes i consensuar els límits de projecte.
 - Millora continua de procediments durant tot el contracte.
 - Donar suport a la definició de les responsabilitats i rols dels diferents participants o interessats en els dos projectes que es desenvoluparan en l'àmbit del present contracte.
 - Participar en la redacció de la documentació dels procediments d'especificacions.
 - La documentació es generarà amb els formats i plantilles normalitzades per FGC.
 - Gestió documental i repositori de la documentació generada en ambdós projectes.
- **Seguiment global dels projectes**
 - Proporcionar de forma continuada a la Direcció d'FGC una visió global de l'evolució del programa Pirineu365 amb els dos projectes que s'executaran en paral·lel.
 - Assegurar una captura contínua de la informació de l'estat dels dos projectes tot usant indicadors que es puguin fer servir de base per a la elaboració de una visió agregada dels mateixos.
 - Seguiment dels diferents indicadors operatius i de qualitat dels projectes.
- **Gestió interna**
 - Control intern de les tasques realitzades i a realitzar per part de l'adjudicatari del lot 3.
 - Gestió contínua de l'equip per a absorbir la càrrega de feina, i la resolució d'incidències o baixes no programades.
- **Reporting**
 - Organitzar i participar en les reunions de seguiment que es defineixin a l'inici del contracte.
 - Redactar les actes de les reunions del Comitè de Seguiment
 - Planificar, convocar i redactar les actes de qualsevol altra reunió necessària en el desenvolupament del contracte.
 - Reportar de forma periòdica i segons convingut a l'inici del projecte, els indicadors que permetin fer el seguiment de cada projecte per separat però també en la seva globalitat.

4.3.3.3. Equip de treball

En el capítol 5.2 *Qualificació del personal*, es descriu detalladament els perfils que FGC requereix com a mínim per al desenvolupament del servei sol·licitat en l'àmbit del lot 3 així com les qualificacions i experiència requerida per a la bona execució del servei.

És necessari recordar que tant les persones que el licitador designi com a responsable del Director de Projecte, Tècnic Sènior i Tècnic Júnior, hauran de complir amb la resta de requeriments de solvència tècnica establerts en el Plec de Condicions Particulars

4.3.3.4. Lloc de treball

Les tasques objecte d'aquest contracte es portaran a terme des de les oficines de l'adjudicatari, tot i que per a determinades tasques (reunions, formacions a usuari, seguiment implantació, suport a proves, validacions, etc.) serà necessari que l'equip de treball de l'adjudicatari es desplaci a les diferents ubicacions del projecte per a donar el suport necessari per al procés de desplegament del projecte.

Les ubicacions previstes al projecte son les unitats de negoci de FGC Turisme i allò que requereixi l'objecte del contracte per a la seva completa prestació, però cal tenir en compte que la major part de reunions amb FGC i altres participants del projecte es realitzaran per mitjans telemàtics o a les oficines centrals d'FGC a Barcelona, Ribes de Freser o La Molina.

4.3.3.5. Dedicació

A continuació es mostra un quadre de la dedicació mitja:

Perfil	Unitats	Percentatge de dedicació unitari	Hores Totals
Cap de Projecte	1	5%	132h
Tècnic Sènior	1	15%	394h
Tècnic Júnior	1	25%	657h

S'estima doncs una dedicació total aproximada de 1.183h

5. CONDICIONS DEL SERVEI

5.1. Organització dels treballs

5.1.1. Planificació del projecte

Els detalls sobre la planificació es concretaran a la reunió inicial d'inici de projecte, si bé es preveuen les següents entregues en cadascun dels lots:

Lot 1 (desenvolupament web transversal)

Es preveu una primera entrega dels desenvolupaments en un termini de 6 mesos des de l'inici del projecte. Aquesta primera entrega, es preveu que inclogui aquells desenvolupaments més bàsics així com el portal web principal i estigui orientada sobretot a continguts de la temporada d'hivern.

Es preveu una segona i última fase que s'haurà d'entregar 12 mesos més tard (a comptar des de l'entrega i acceptació de la primera). Aquesta segona i definitiva entrega ja inclourà tots els desenvolupaments per assolir els objectius i requisits tècnics, de disseny, funcionals, integracions amb altres plataformes, etc que s'han definit en el present plec.

La tercera fase del projecte consistirà en 36 mesos de manteniment preventiu i correctiu de la solució entregada així com pel desenvolupament d'evolutius a petició d'FGC.

S'inclou a l'Annex 1 del present plec, el resum de les funcionalitats esperades i el detall de quan s'ha de fer l'entrega prevista.

Lot 2 (desenvolupament aplicació mòbil transversal)

Es preveu una primera entrega dels desenvolupaments en un termini de 6 mesos des de l'inici del projecte. Aquesta primera entrega, es preveu que inclogui aquells desenvolupaments més bàsics així com l'aplicació transversal principal i estigui orientada sobretot a continguts de la temporada d'hivern.

Es preveu una segona i última fase que s'haurà d'entregar 12 mesos més tard (a comptar des de l'entrega i acceptació de la primera). Aquesta segona i definitiva entrega ja inclourà tots els desenvolupaments per assolir els objectius i requisits tècnics, de disseny, funcionals, integracions amb altres plataformes, etc que s'han definit en el present plec.

La tercera fase del projecte consistirà en 36 mesos de manteniment preventiu i correctiu de la solució entregada així com pel desenvolupament d'evolutius a petició d'FGC.

S'inclou a l'Annex 2 del present plec, el resum de les funcionalitats esperades i el detall de quan s'ha de fer l'entrega prevista.

Lot 3 (direcció de projecte i acompanyament tècnic)

La durada del servei està previst que sigui de 18 mesos en total a comptar des de l'inici del projecte. Aquest termini total coincideix amb la finalització prevista d'ambdós projectes de desenvolupament que son objecte també d'aquest contracte i que estan definits en els paràgrafs anteriors.

5.1.2. Coordinació i seguiment del contracte

Per als lots 1 i 2

L'adjudicatari nomenarà un responsable de projecte que serà qui coordinarà amb el responsable corresponent de FGC els protocols de treball i el seguiment del servei, a la vegada que es responsabilitzarà que les tasques que s'efectuïn tinguin l'estàndard de qualitat pactat amb FGC. La persona designada haurà de tenir disponibilitat per mantenir reunions periòdiques i contactes freqüents amb l'àrea d'FGC gestora d'aquest contracte de serveis, a fi de fer-ne el seguiment de la gestió global.

L'adjudicatari nomenarà un responsable tècnic que serà qui executarà i controlarà la implementació, manteniment i seguretat del programari a desenvolupar sota els estàndards i procediments per fer efectives aquestes funcions.

L'adjudicatari haurà de designar un expert en Seguretat de la Informació per tal que, entre altres funcions, supervisi i desenvolupi l'aplicació de les polítiques de seguretat, normativa i procediments derivats del projecte, supervisi la seva efectivitat i dugui a terme els controls periòdics de seguretat.

Aquests dos perfils es coordinaran amb el responsables tècnics i de seguretat de la informació corresponents de FGC i es responsabilitzaran que les tasques que s'efectuïn tinguin l'estàndard de qualitat pactat amb FGC. La persona o persones designades hauran de tenir disponibilitat per mantenir reunions i/o contactes amb l'àrea d'FGC responsable d'aquests aspectes.

Pel que fa al llançament i seguiment de projecte, FGC exigirà una primera reunió de llançament on l'adjudicatari presentarà l'equip i metodologia de treball així com el calendari previst d'execució de les tasques. Posteriorment caldrà realitzar les reunions de seguiment que a petició d'FGC es considerin necessàries així com una reunió de tancament de primera entrega abans de la publicació de la primera versió.

Posteriorment, es plantejarà un seguiment similar per a la segona fase d'entrega. FGC vol que el seguiment de l'activitat sigui constant i continu. Els interlocutors del contracte han de parlar i gestionar el dia a dia per solucionar les casuístiques que es puguin anar presentant. Periòdicament l'adjudicatari i responsables de FGC realitzaran reunions de seguiment d'activitat, i se n'aixecaran actes de servei que s'incorporaran en el seguiment del contracte.

Les empreses licitadores hauran de proposar un calendari de desenvolupament del projecte incloent fites, tasques i lliurables segons els períodes abans esmentats. Caldrà també que proposin quina serà la documentació prevista de generar al llarg del projecte disponible per a FGC i que elaborin un document concret on especifiquin a detall la seva proposta de pla de gestió d'incidències i manteniment. Tot això haurà de quedar reflectit en la memòria tècnica que es requereix dins els criteris d'avaluació mitjançant judici de valor.

Per al lot 3

L'adjudicatari haurà de presentar un model de seguiment del servei objecte d'aquest contracte. Aquest serà presentat de forma obligatòria en la reunió de Kick-off o llançament del contracte amb els principals membres adscrits al contracte.

També s'inclourà un model d'indicadors de compliment dels compromisos associats i un esquema de *reporting* dels mateixos pel seguiment, control i gestió del servei. Obligatòriament, l'adjudicatari haurà de presentar, com a mínim, els següents informes de comunicació i seguiment:

- Informe Global de l'estat dels projectes: L'informe ha de mostrar l'estat dels projectes i el seu grau d'implantació.
- Informe de riscos: Categoritzats segons tipologia, estat, criticitat i probabilitat i indicat sempre accions de mitigació i l'estat de la seva gestió.
- Informe de rendiment: Aquest informe recollirà els indicadors de compliment dels compromisos associats definits a la reunió de llançament del contracte i dels nivells de servei.
- Informe d'evolució de les incidències que puguin anar sorgint en el desenvolupament dels dos projectes objecte del present contracte.

Adicionalment el licitant haurà de presentar altres informes que FGC cregui oportú, sempre que estiguin relacionats amb els següents objectius de reporting:

- Estat, tendència i grau d'avanç dels projectes de forma individual o global
- Quadre de Comandament global o individual
- Riscos i incidències que puguin perjudicar l'assoliment dels objectius tècnics i funcionals dels projectes.

5.2. Qualificació del personal

Tot seguit es mostren uns quadres amb els diferents perfils i les tasques que se li esperen per a desenvolupar cadascun dels treballs a desenvolupar en els diferents lots. Així mateix, es descriuen breument l'experiència mínima i la formació específica que es requereix per al desenvolupament dels projectes descrits en aquest plec.

5.2.1. Perfils requerits

Lot 1 (desenvolupament web transversal)

Perfil	Funcions
Cap de Projecte	<p>Màxim responsable de l'assoliment dels objectius i requeriments definits en plec tècnic i per tant del compliment de les condicions descrites en aquest plec. Les seves principals tasques són:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Aportar un equip amb les capacitats mínimes requerides per a desenvolupar els serveis del contracte. ○ Vetllar per l'estabilitat en els membres de l'equip per afavorir un bon rendiment i la millora continua. ○ Fer el seguiment del rendiment de l'equip i solucionar eventuais mancances. ○ Identificar les accions correctives envers problemes puntuals que es puguin detectar. ○ Interlocutor oficial envers FGC i per tant assistint a les reunions de seguiment del projecte. ○ Gestió integral del projecte per assegurar la qualitat dels treballs, la planificació acordada i minimitzar riscos i impactes.
Responsable Tècnic	<p>Màxim responsable dels desenvolupaments sol·licitats en aquest lot. El seu rol principalment s'encarregarà de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Coordinar tot l'equip de desenvolupament i planificar i assignar les diferents tasques ○ Fer el control continu dels desenvolupaments sol·licitats, compartint i escalant en cas necessari, desviacions que no pugui solucionar. ○ Assistir a les reunions de seguiment del projecte. ○ Gestionar accions correctives a les incidències.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Assegurar el compliment de les entregues previstes i revisar la planificació detallada ○ Identificar i gestionar accions de millora continua al rendiment i la qualitat del desenvolupament. ○ Participar del desenvolupament de l'aplicació.
Expert en Seguretat de la Informació	<p>Perfil tècnic amb coneixements en l'àmbit de la Seguretat en la Informació. La seva participació serà necessària per:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Supervisar i desenvolupar les polítiques de seguretat requerides per FGC. ○ Aplicar la normativa relacionada amb la seguretat de la informació i assegurar l'execució dels procediments per a la seva implementació. ○ Identificar i gestionar accions de millora contínua en els procediments i polítiques de mesures de seguretat. ○ Supervisar la seva efectivitat i participar en l'execució dels controls periòdics de seguretat
Expert en disseny i en UX / UI	<p>Perfil tècnic amb coneixements en l'àmbit del disseny UX / UI. El seu rol és necessari per:</p> <p>Quant a UX</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Comprendre les necessitats, expectatives i comportaments dels usuaris que interactuaran amb el portal web ○ Crear una experiència d'usuari fluïda, intuïtiva i significativa ○ Organitzar i estructurar la informació del portal web ○ Disseny de fluxos d'usuari (creació de diagrames i prototips) ○ Suport al testing i validacions finals. <p>Quant a UI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Disseny visual (creació d'elements gràfics i aspectes visuals) ○ Disseny de la interfície (distribució d'elements, colors, tipografies.....) ○ Manteniment de la guia d'estil ○ Col·laboració amb els desenvolupadors
Expert SEO	<p>Perfil tècnic amb coneixements en l'àmbit del posicionament SEO. El seu rol és necessari per:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Optimitzar i millora la visibilitat així com el posicionament del portal en els resultats de cerca i incrementar el trànsit cap al nou portal. ○ Analitzar i seleccionar paraules i frases clau

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Optimitzar el contingut (estructuració correcta, inclusió de paraules clau...) ○ Optimització indexació i rendiment (Velocitat de càrrega, estructura del web, etiquetes, metadades...) ○ Estar actualitzat en matèria SEO (algoritmes i millors pràctiques SEO) ○ Suport a la resta d'equip de desenvolupament.
Especialista en redacció i generació de continguts	<p>Perfil tècnic amb experiència en redacció i generació de continguts que procurarà per:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Crear continguts rellevants i valuosos que cobreixin les expectatives dels usuaris ○ Suport amb l'expert SEO per a optimitzar el contingut amb paraules clau ○ Adaptació el públic objectiu ○ Mantenir la coherència de la marca ○ Col·laboració amb la resta d'equip ○ Editar i revisar el contingut per garantir una gramàtica, ortografia i coherència en tot el seu contingut. ○ Redactar i generar contingut en 3 idiomes
Equip de desenvolupadors	<p>Grup de perfils tècnics amb grans coneixements de llenguatges de programació web que participaran en el desenvolupament directe del portal. Per tant, bàsicament les seves funcions seran:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Maquetar i dissenyar continguts ○ Desenvolupar el codi font del portal ○ Desenvolupar les integracions amb tercers ○ Desenvolupar el CMS ○ Escalar i compartir problemes eventuais que puguin sorgir i afectar la planificació del projecte.

Lot 2 (desenvolupament aplicació mòbil transversal)

Perfil	Funcions
Cap de Projecte	<p>Màxim responsable de l'assoliment dels objectius i requeriments definits en plec tècnic i per tant del compliment de les condicions descrites en aquest plec. Les seves principals tasques són:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Aportar un equip amb les capacitats mínimes requerides per a desenvolupar els serveis del contracte.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Vetllar per l'estabilitat en els membres de l'equip per afavorir un bon rendiment i la millora continua. ○ Fer el seguiment del rendiment de l'equip i solucionar eventuais mancances. ○ Identificar les accions correctives envers problemes puntuals que es puguin detectar. ○ Interlocutor oficial envers FGC i per tant assistint a les reunions de seguiment del projecte. ○ Gestió integral del projecte per assegurar la qualitat dels treballs, la planificació acordada i minimitzar riscos i impactes.
Responsable Tècnic	<p>Màxim responsable dels desenvolupaments sol·licitats en aquest lot. El seu rol principalment s'encarregarà de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Coordinar tot l'equip de desenvolupament i planificar i assignar les diferents tasques ○ Fer el control continu dels desenvolupaments sol·licitats, compartint i escalant en cas necessari, desviacions que no pugui solucionar. ○ Assistir a les reunions de seguiment del projecte. ○ Gestionar accions correctives a les incidències. ○ Assegurar el compliment de les entregues previstes i revisar la planificació detallada ○ Identificar i gestionar accions de millora continua al rendiment i la qualitat del desenvolupament. ○ Participar del desenvolupament de l'aplicació.
Expert en Seguretat de la Informació	<p>Perfil tècnic amb coneixements en l'àmbit de la Seguretat en la Informació. La seva participació serà necessària per:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Supervisar i desenvolupar les polítiques de seguretat requerides per FGC. ○ Aplicar la normativa relacionada amb la seguretat de la informació i assegurar l'execució dels procediments per a la seva implementació. ○ Identificar i gestionar accions de millora contínua en els procediments i polítiques de mesures de seguretat. ○ Supervisar la seva efectivitat i participar en l'execució dels controls periòdics de seguretat
Expert en disseny UX / UI	<p>Perfil tècnic amb coneixements en l'àmbit del disseny UX / UI. El seu rol és necessari per:</p> <p>Quant a UX</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Comprendre les necessitats, expectatives i comportaments dels usuaris que interactuaran amb l'aplicació mòbil

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Crear una experiència d'usuari fluïda, intuïtiva i significativa ○ Organitzar i estructurar la informació de l'aplicació mòbil ○ Disseny de fluxos d'usuari (creació de diagrames i prototips) ○ Suport al testing i validacions finals. <p>Quant a UI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Disseny visual (creació d'elements gràfics i aspectes visuals) ○ Disseny de la interfície (distribució d'elements, colors, tipografies.....) ○ Manteniment de la guia d'estil <p>Col·laboració amb els desenvolupadors</p>
<p>Especialista en redacció i generació de continguts</p>	<p>Perfil tècnic amb experiència en redacció i generació de continguts que procurarà per:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Crear continguts rellevants i valuosos que cobreixin les expectatives dels usuaris ○ Redacció de textos de la interfície (incloent etiquetes, missatges d'error, instruccions, etc.) ○ Generació de text per a les notificacions push, pantalles inicials, etc. ○ Adaptació el públic objectiu ○ Mantenir la coherència de la marca ○ Col·laboració amb la resta d'equip ○ Editar i revisar el contingut per garantir una gramàtica, ortografia i coherència en tot el seu contingut. ○ Redactar i generar contingut en 3 idiomes
<p>Equip de desenvolupadors</p>	<p>Grup de perfils tècnics amb grans coneixements de llenguatges de programació que participaran en el desenvolupament directe de les aplicacions sol·licitades. Per tant, bàsicament les seves funcions seran:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Desenvolupar les aplicacions ○ Escalar i compartir problemes eventuais que puguin sorgir i afectar la planificació del projecte.

Lot 3 (Direcció i acompanyament tècnic)

Perfil	Funcions
<p>Cap de Projecte</p>	<p>Màxim responsable de l'assoliment dels objectius i requeriments definits en plec tècnic i per tant del compliment de les condicions descrites en aquest plec. Les seves principals tasques són:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Aportar un equip amb les capacitats mínimes requerides per a desenvolupar els serveis del contracte. ○ Vetllar per l'assoliment dels objectius (en temps i requisits funcionals) en ambdós projectes de desenvolupament dels lots 1 i 2. ○ Fer el seguiment del rendiment dels equips de treball d'ambdós lots (1 i 2) i denunciar eventuais mancances per tal que els adjudicataris de cada lot procedeixin a la seva resolució. ○ Col·laborar en la identificació d'accions correctives envers problemes puntuals que es puguin detectar. ○ Establiment de protocols i procediments de treball que permetin la correcta coordinació entre ambdós desenvolupaments ○ Interlocutor oficial envers FGC i els dos contractistes de cada lot (1 i 2), tot gestionant, organitzant i assistint a les reunions de seguiment del projecte. <p>Gestió integral del projecte per assegurar la qualitat dels treballs, la planificació acordada i minimitzar riscos i impactes.</p>
<p>Tècnic Sènior</p>	<p>Tècnic altament qualificat i amb coneixements en desenvolupaments web i aplicació mòbil que s'encarregarà de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Supervisar les definicions estratègiques, de disseny i d'arquitectura dels desenvolupaments dels lots 1 i 2. ○ Dur un control continuat dels desenvolupaments executats, tot compartint i notificant en cas necessari, aquelles desviacions que puguin ocasionar retards o canvis en l'assoliment dels objectius. ○ Assistir a les reunions de seguiment del projecte. ○ Participar en la resolució de problemes així com de proposar accions correctives a les incidències que puguin sorgir. ○ Assegurar el compliment de les entregues previstes i revisar la planificació detallada ○ Identificar i gestionar accions de millora continua al rendiment i la qualitat dels desenvolupaments.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aportar coneixement i experiència en les diferents etapes de desenvolupament de l'aplicació i la web (per exemple, en la definició d'un protocol de proves i validació, en el disseny de l'arquitectura web / aplicacions mòbils, en les eines de desenvolupament, etc.)
Tècnic Júnior	<p>Tècnic amb certs coneixements en desenvolupaments web i aplicacions mòbils que s'encarregarà de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Donar suport al tècnic sènior en la supervisió dels desenvolupaments que es duren a terme en l'àmbit dels lots 1 i 2. ○ Assistir a les reunions de seguiment i col·laborar en la redacció de les actes i definició de següents passos. ○ Assistir a la configuració i execució de les proves de validació d'ambdós desenvolupaments

5.2.2. Formació i Experiència

Per als perfils definits anteriorment, es requereix la formació i experiència mínima especificada en la solvència tècnica del **Plec de Condicions Particulars**.

5.3. Materials i equipaments necessaris

Per a tots els lots

L'adjudicatari com a mínim haurà de posar a disposició per l'execució del servei el material informàtic i d'oficina necessari per atendre les necessitats de FGC en matèria de comunicació, informes i disseny gràfic.

Anirà per compte de l'adjudicatari, les manutencions, desplaçaments i mitjans de transport fins les instal·lacions que designi FGC.

5.4. Garantia

Per als lots 1 i 2

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

El termini de garantia per als serveis dels lots 1 i 2 serà de 6 mesos, comptats a partir de la finalització del contracte a plena satisfacció per part d'FGC/Vallter/AMSA.

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

Per al lot 3

El termini de garantia per als serveis del lot 3 serà de 6 mesos, comptats a partir de la finalització del contracte a plena satisfacció per part d'FGC.

5.5. Normativa Legal Aplicable

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

- Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre de 2018 de Protecció de Dades
- Llei 34/2002 de 11 de juliol de 2022 de Serveis de la Societat de la Informació i el Comerç Electrònic (LSSI)
- Llei 21/2014 de 4 de novembre de 2014 de Propietat Intel·lectual
- Llei 17/2001 de 7 de desembre de 2001 de Marques

Així com els drets dels usuaris amb els que interactuarà:

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

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

5.6. Condicions generals

Per a tots els lots

L'adjudicatari estarà subjecte a complir els criteris ambientals, els requeriments generals i específics per proveïdors i subcontractistes i els procediments derivats de la ISO 14001 i la indicació de Qualitat Q, així com la Política de Turisme i Muntanya de FGC (veure Annex 3 – política d'FGC Turisme).

Per poder assumir aquests plantejaments l'adjudicatari haurà de disposar de tots aquells recursos tècnics i humans suficientment qualificats i comptar amb els mitjans de formació suficients.

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

Per als lots 1 i 2 de desenvolupament de la web i aplicació mòbil

L'adjudicatari estarà subjecte a complir amb els criteris d'accessibilitat aprovats en el DECRET 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya. En aquest sentit, les pàgines web del sector públic català i de les corporacions de dret públic, així com totes les que es posin en marxa amb finançament provinent de l'Administració pública i les d'entitats o empreses que presten serveis públics per concessió o via contractual amb l'Administració pública, han de complir els requisits de l'apartat 25 de l'annex 5a i assolir el nivell de conformitat doble A (AA) d'accessibilitat de les pautes WCAG 2.1, sens perjudici de la regulació que en faci l'òrgan competent en aquesta matèria a Catalunya de conformitat amb el Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

5.7. Qualitat del servei i treballs realitzats

Per a tots els lots

Li correspon a l'adjudicatari establir les mesures que consideri adients per lliurar les tasques del contracte amb els nivells mínims de qualitat que li són exigits.

FGC podrà demanar a l'adjudicatari la informació o resultats que tinguin d'algun sistema de control, reducció i mitigació de les seves emissions de CO², per tal d'avaluar l'impacte ambiental de tota la cadena de valor vinculada el contracte.

5.8. Seguretat i protecció de dades

Per a tots els lots

FGC es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la legislació de protecció de dades de caràcter personal i dels Reglaments que la desenvolupa, de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'Àmbit de l'Administració Electrònica.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

5.8.1. Clàusula de Propietat intel·lectual

Per a tots els lots

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empareda d'aquest contracte pertany a FGC de forma exclusiva. Els productes, documentació o subproductes derivats així com altres fins d'informació, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat FGC, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

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

Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs i documentació resultant de l'objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

5.8.2. Confidencialitat

Per a tots els lots

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

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

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

5.8.3. LOPD

Per a tots els lots

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

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

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

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

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

sotmeses, i aquell serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal.

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

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

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

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

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

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

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

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

FGC repercutirà en l'adjudicatari els costos corresponents a les sancions i/o indemnitzacions a què hagi de fer front que s'haguessin originat directa o indirectament pel deficient i/o negligent tractament de dades de caràcter personal realitzat per l'adjudicatari. En tot cas, l'adjudicatari

s'obliga a mantenir indemne FGC de totes les despeses o altres conseqüències negatives que se li puguin originar a causa dels esmentats tractaments, sancions i/o indemnitzacions.

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

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

5.9. Liquidació Econòmica de la prestació del servei

Per als lots 1 i 2

FGC recepcionarà la prestació del servei segons les etapes acomplertes, una vegada efectuat el servei i havent presentat els albarans de servei prestats als responsables de FGC i que aquests en validin el contingut.

La direcció de projecte, conjuntament amb la Direcció d'FGC Turisme, validaran les propostes de certificació presentades pels adjudicataris.

Per al lot 3

FGC liquidarà mensualment les tasques de direcció de projecte i acompanyament, una vegada l'adjudicatari presenti els albarans dels serveis prestats als responsables d'FGC i que aquests en validin el contingut.

5.10. Transició del servei

Per al lots 1 i 2

L'adjudicatari, un mes abans de finalitzar el contracte (si no s'ha fet durant la seva execució), facilitarà als serveis tècnics de l'explotació tota la informació referent a aquest contracte (documentació en format digital i/o paper) que sigui necessària perquè, en el cas que el següent contracte es faci l'adjudicació a un adjudicatari diferent, aquest pugui continuar la prestació del servei amb garanties:

- Dissenys, informes, documentació tècnica informativa, contactes de proveïdors generats durant l'execució del contracte.
- Altra documentació i/o informació generada al llarg de la vigència del contracte i que es consideri d'interès.

Un cop finalitzat el contracte objecte del present plec, s'estableix un període de transició d'un mes, durant el qual l'adjudicatari estarà a disposició dels serveis tècnics de l'explotació corresponent i del nou adjudicatari per resoldre els dubtes que puguin sorgir en la prestació del servei.

Per al lot 3

L'adjudicatari, un mes abans de finalitzar el contracte (si no s'ha fet durant la seva execució), facilitarà als serveis tècnics de l'explotació tota la informació referent a aquest contracte (documentació en format digital i/o paper) que sigui necessària tal com:

- Dissenys, informes, documentació tècnica informativa, contactes de proveïdors generats durant l'execució del contracte.
- Altra documentació i/o informació generada al llarg de la vigència del contracte i que es consideri d'interès.

Un cop finalitzat el contracte objecte del present plec, s'estableix un període de transició d'un mes, durant el qual el contractista estarà a disposició dels serveis tècnics de l'explotació corresponent i del nou adjudicatari per resoldre els dubtes que puguin sorgir en la prestació del servei.

6. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

Per als lots 1 i 2

Les empreses que vulguin presentar una oferta hauran de presentar una memòria que haurà de descriure les eines i metodologies que seguirà l'empresa en qüestió per dur a terme les feines del lot al què es presentin.

De forma genèrica, la memòria estarà dividida en els següents capítols:

- Resum Executiu
- Calendari de treballs
- Proposta d'interfície del portal web (cas del lot 1) / Proposta d'interfície de la nova aplicació mòbil (cas del lot 2)
- Metodologia de treball

En el capítol "proposta d'interfície" per al lot 1, el licitador haurà de presentar una proposta amb l'arquitectura web proposada, una descripció del disseny i un prototip amb diverses captures que mostrin a mode d'exemple la interfície web que desenvoluparà per donar resposta als requisits del plec tècnic. És a dir, una maqueta de disseny gràfic de la plataforma web. Part dels diagrames i esquemes que siguin necessaris presentar en aquest capítol es poden presentar com annex i no computaran dins el màxim de pàgines indicat anteriorment.

En el capítol "proposta d'interfície" per al lot 2, el licitador ha de presentar una proposta amb l'arquitectura de l'aplicació proposada, una descripció del disseny i un prototip amb diverses captures que mostrin a mode d'exemple la interfície web que desenvoluparà per donar resposta als requisits del plec tècnic. És a dir, una maqueta de disseny gràfic de la APP mòbil. Part dels diagrames i esquemes que siguin necessaris presentar en aquest capítol es poden presentar com annex i no computaran dins el màxim de pàgines indicat anteriorment.

Per al lot 1, com a mínim, s'exigirà una presentació de:

- Home page
- Pàgina amb informació de l'estat d'obertura de les instal·lacions i serveis (amb connexió a OpenData)
- Landing Page destinada a la conversió (informació i venda de producte) La memòria tècnica que cal incloure haurà d'estar estructurada segons s'indica a continuació:

En el cas del lot 2, s'exigirà com a mínim una presentació de la maqueta de disseny gràfic de l'Aplicació mòbil.

Els licitador hauran de presentar per al lot 1 i 2 una memòria descriptiva del servei que contempli com a mínim totes les característiques requerides al Plec tècnic , així com el contingut que es valora en l'apartat de Criteris sotmesos a judici de valor de l'Annex 4 del plec de clàusules administratives. Aquesta memòria tindrà com a màxim fins a 30 pàgines format DIN-A4 a una cara, el nombre de pàgines que excedeixi aquest nombre de pàgines no es valorarà. En aquestes 30 pàgines no computaran la portada, índex ni annexes.

7. ANNEX I – RESUM DE TASQUES I FUNCIONALITATS PER AL PORTAL WEB

FUNCIONALITAT O TASCA	FASE 1	FASE2
Desenvolupament i publicació de l'MVP del lloc web pirineu365.cat a 3 idiomes amb tots els requisits tècnics, funcionals, de disseny i maquetació i de ciberseguretat previstos	x	
Creació gestor de continguts per a gestió autònoma de l'equip d'FGC i elaboració manual de formació	x	
Projecte SEO de migració dominis i arquitectura actual a nou model pirineu365.cat per a garantir l'òptima indexació i presència a cercadors web	x	
Desenvolupament sistema de gestió de campanyes i espais publicitaris al web		x
Formació a equip de gestió d'FGC per a la gestió autònoma del lloc web	x	
Integració Servei Dades Obertes	x	
Integració Previsió Meteorològica Meteocat	x	
Integració Sistema de Gestió d'Opinions de clients Reviewpro	x	
Integració Serveis de Gamificació Skiline.cc - Alturos amb widget	x	
Implementació sistema gestió cookies	x	
Implementació Xatbot	x	
Integració solució comerç electrònic estacions de muntanya amb API o servei web		x
Integració base de dades de clients estacions de muntanya Axess Clics - Login i Zona Privada Pirineu365	x	
Integració amb solució màrqueting relacional Mailchimp per a captació d'usuaris	x	
Integració nativa de funcionalitat mapes interactius desenvolupada per Spotlio		x
Integració solució mapes interactius desenvolupada per Spotlio - Webview	x	
Desenvolupament i integració Google Cloud Platforms (per Maps) o Open Street Maps per a mapes de situació i funcionalitat "Com arribar"	x	

8. ANNEX II – RESUM DE TASQUES I FUNCIONALITATS PER A L'APLICACIÓ MÒBIL

FUNCIONALITAT / TASCA	FASE 1	FASE 2
Desenvolupament i publicació a Repositoris de l'MVP de l'aplicació pirineu365.cat a 3 idiomes amb tots els requisits tècnics, funcionals, de disseny i maquetació i de ciberseguretat previstos	x	
Creació gestor de continguts per a gestió autònoma de l'equip d'FGC i elaboració manual de formació	x	
Migració del sistema actual al nou sistema i projecte per promoció de descàrregues de la nova aplicació transversal	x	
Integració Servei Dades Obertes FGC	x	
Integració Previsió Meteorològica Meteocat	x	
Integració Serveis de Gamificació Skiline.cc - Alturos amb widget webview	x	
Integració Serveis de Gamificació Skiline.cc - Alturos amb API o servei web		x
Integració sistema gestió cookies	x	
Integració solució comerç electrònic estacions de muntanya amb Webview	x	
Integració solució comerç electrònic estacions de muntanya de forma nativa amb API o servei web		x
Integració base de dades de clients estacions de muntanya Axess Clics - Login i Zona Privada Pirineu365	x	
Integració amb solució màrqueting relacional Mailchimp per a captació d'usuaris	x	
Integració solució mapes interactius desenvolupada per Spotlio de forma nativa	x	
Integració Audioguiatge Vall de Núria amb Webview	x	
Integració de forma nativa o desenvolupament propi de sistema audioguiatge a través de l'aplicació		x
Desenvolupament sistema de gestió de campanyes i espais publicitaris a l'aplicació	x	
Desenvolupament i integració Google Cloud Platforms (per Maps) o Open Street Maps per a mapes de situació i funcionalitat "Com arribar"	x	
Formació a equip de gestió d'FGC per a la gestió autònoma de l'aplicació	x	
Desenvolupament espai transversal de gamificació natiu utilitzant tecnologia pròpia i funcionalitats del dispositiu		x
Allotjament de Forfets o d'altres serveis al telèfon mòbil en sistema <i>wallet</i> propi de SO o natiu de l'aplicació		x

9. ANNEX III - POLÍTICA FGC TURISME