

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEI DE LLICENCIAMENT, TRACTAMENT D'IMATGES I HOSTING DELS SISTEMES DE GAMIFICACIÓ D'SKILINE A LES ESTACIONS D'ESQUÍ I MUNTANYA D'FGC TURISME, AIXÍ COM EL SERVEI DE MANTENIMENT CORRECTIU AMB EL SUBMINISTRAMENT DELS RECANVIS NECESSARIS

ÍNDEX

1.	OBJECTE DEL PLEC	3
2.	Abast del servei	3
3.	ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	4
4.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR	4
4.1	Introducció.....	4
4.2	Descripció dels serveis.....	4
4.2.1	Skimovie (La Molina)	4
4.2.2	Photopoint.....	5
5.	CONDICIONS DEL SERVEI	6
5.1	Organització i seguiment del servei.....	6
5.2	Consideracions generals	7
5.3	Qualitat del servei i treballs realitzats	7
5.4	Confidencialitat.....	7
5.5	LOPD	8
5.6	Liquidació econòmica prestació servei.....	10
5.7	Durada del contracte	10
	ANNEX 1 - LLISTAT D'ACTUACIONS I RECANVIS AMB PREU MÀXIM	11
	ANNEX 2 - POLÍTICA D'FGC TURISME	12

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, té com a objectiu definir l'abast del Servei de llicenciament, tractament d'imatges i hosting dels sistemes de gamificació d'Skiline a les estacions d'esquí i muntanya d'FGC Turisme.

En tot el què no s'especifica al present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, el contractista haurà d'acomplir allò especificat en el Plec de Prescripcions Tècniques Generals de FGC, així com en les normatives d'obligat compliment, en especial aquelles relatives a la Prevenció de Riscos Laborals i Reial decret 1627/1997, de 24 d'octubre.

2. ABAST DEL SERVEI

L'any 2019 es va dur a terme la instal·lació d'un sistema de gamificació a l'estació de la Molina per part d'una entitat comercial externa. Aquesta solució consisteix en un circuit marcat d'eslàlom que disposa d'un control d'accés a l'entrada per identificar el client, i posteriorment detecta el temps d'inici i temps de final per tal de mostrar el temps emprat per l'usuari per baixar per el circuit eslàlom. Al mateix temps el sistema disposa d'un conjunt de 3 càmeres que generen un vídeo que segueix l'usuari al llarg del circuit. Aquest vídeo i el ranking del temps emprat per baixar es poden consultar posteriorment a la web de l'estació.

Adicionalment, en el mateix període, es va dur a terme el subministrament i instal·lació d'un sistema de fotografies a peu de pista per als clients a totes les estacions d'esquí i muntanya d'FGC Turisme així com a la Muntanya de Montserrat. Aquest sistema, conegut com Photopoint, disposa d'un mecanisme per a la lectura dels forfets dels esquiadors que, en llegir un forfet vàlid, permet fer una fotografia en un entorn idíl·lic i que l'usuari pot descarregar de forma gratuïta a través del web del proveïdor Skiline.cc. En el cas de Montserrat, els usuaris poden prémer la pantalla tàctil per tal d'habilitar el compte enrere i la generació de la fotografia corresponent.

En tots els casos, un cop realitzada la instal·lació es va subscriure amb el proveïdor, Alturos Destinations, els serveis de llicenciament, tractament de vídeo i hosting dels serveis de vídeo del sistema eslàlom de La Molina, així com del llicenciament i hosting dels diferents photopoint de les estacions d'esquí i muntanya d'FGC Turisme durant els últims anys.

Aquests sistemes doncs, requereixen d'un servei de manteniment i suport tècnic que permeti garantir la seva operativitat durant la temporada, tant a nivell de funcionament a pista com a nivell de recuperació de vídeos i fotografies a la web de les estacions.

En el cas de l'eslàlom, a més a més cal llicenciar l'API que permet connectar el web de FGC i l'aplicació del proveïdor ALTUROS DESTINATIONS.

Per tant, l'abast del present plec ha d'incloure els serveis de:

- Manteniment i subscripció dels serveis dels photopoints
- Manteniment i subscripció dels serveis de vídeo Skiline
- Llicència API per a connexió entre sistemes per a l'eslàlom de La Molina
- Suport remot i in-situ per a possibles reparacions d'equipament

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

S'inclou a l'abast del contracte als següents emplaçaments:

- La Molina
- Vallter 2000
- Vall de Núria
- Espot
- Port Ainé
- Montserrat

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

4.1 Introducció

L'objectiu principal del servei és disposar d'un servei de suport tècnic i subscripció anual que permeti garantir el funcionament dels sistemes de photopoint i skimovie al llarg de la temporada.

4.2 Descripció dels serveis

4.2.1 Skimovie (La Molina)

S'estableix la necessitat dels següents serveis dins del manteniment per a l'eslàlom de La Molina:

- Servei de Manteniment i Subscripció de serveis de vídeo. Aquest servei ha d'incloure:
 - Llicència del software emprat pel sistema, que correspon al sistema skimovie de Alturos Destinations SAS.
 - Servei de consulta telefònica (Hotline)
 - Monitoratge i actuació en cas d'incidència
 - Suport per a l'activació del servei a l'inici de la temporada
 - Suport per a la desactivació del servei al finalitzar la temporada
 - Reserva d'espai als servidors cloud per emmagatzemament dels vídeos generats pel sistema durant tota la temporada
 - Evolució del software
 - Assistència local per atendre les incidències que no poden ser resoltes de forma remota
- Llicenciament necessari per al correcte funcionament de l'aplicatiu
- Llicenciament de l'API que permet la connexió de la web i l'aplicació de clients al sistema per a la consulta del sistema per part del client.
- Servei de reparació i adquisició de recanvis

El servei de suport serà en modalitat on-line i estarà habilitat en els següents trams horaris:

- Per a la temporada d'hivern, entre 8h i 17h
- Per a la temporada d'estiu, entre 9h i 16:30h

En quant el nivell de servei de suport, aquest estarà format per dos conceptes: el temps de resposta i el temps de resolució. Els temps indicats, que es valoraran en hores acumulades, seran els necessaris per resoldre una incidència. No es contemplen als dos conceptes els intervals de temps en els quals la solució de la incidència està inactiva per causes alienes a l'adjudicatari (per exemple, problemes de connectivitat o de falta d'informació).

- Es defineix el temps de resposta com l'interval temporal màxim entre que l'adjudicatari rebí el tiquet i la resposta al client amb la següent informació:
 - Diagnosi inicial de la incidència.
 - Temps estimat de resolució.
 - Responsable de resolució.
- Es defineix el temps de resolució com el màxim temps necessari entre la recepció del tiquet i la resolució del mateix.

Atenent a les necessitats de La Molina, s'estableix un temps de resposta de 24 hores i temps màxim de resolució de 72 hores.

El contracte disposarà d'una bossa amb un pressupost màxim que s'utilitzarà per contractar les diverses actuacions de reparació i adquisició de recanvis dels diferents elements.

A l'**Annex I. LLISTAT D'ACTUACIONS I RECANVIS AMB PREUS MÀXIMS**, es pot consultar un llistat de les actuacions i recanvis mínims a considerar, amb els respectius preus màxims.

L'empresa licitadora haurà d'incloure qualsevol actuació de reparació o recanvi no llistat en aquesta proposta que es pugui considerar necessària dins l'àmbit del present contracte.

Els preus unitaris de cadascun dels conceptes seran establerts pel licitador i recollits a una taula annexa, on l'empresa licitadora haurà d'oferir un preu i un termini de reparació per cada actuació.

4.2.2 Photopoint

S'estableix la necessitat dels següents serveis dins del manteniment per als Photopoint de les estacions:

- Servei de Manteniment i Subscripció de serveis de fotografia. Aquest servei ha d'incloure:
 - Llicència del software emprat pel sistema, que correspon al sistema Photopoint de Alturos Destinations SAS.
 - Servei de consulta telefònica (Hotline)
 - Monitoratge i actuació en cas d'incidència
 - Suport per a l'activació del servei a l'inici de la temporada
 - Suport per a la desactivació del servei al finalitzar la temporada
 - Reserva d'espai als servidors cloud per emmagatzemament les fotografies generades pel sistema durant tota la temporada
 - Evolució del software
 - Assistència local per atendre les incidències que no poden ser resoltes de forma remota

- Llicenciament necessari per al correcte funcionament de l'aplicatiu
- Servei de reparació i adquisició de recanvis

El servei de suport serà en modalitat on-line i estarà habilitat en els següents trams horaris:

- Per a la temporada d'hivern, entre 8h i 17h
- Per a la temporada d'estiu, entre 9h i 16:30h

En quant el nivell de servei de suport, aquest estarà format per dos conceptes: el temps de resposta i el temps de resolució. Els temps indicats, que es valoraran en hores acumulades, seran els necessaris per resoldre una incidència. No es contemplen als dos conceptes els intervals de temps en els quals la solució de la incidència està inactiva per causes alienes a l'adjudicatari (per exemple, problemes de connectivitat o de falta d'informació).

- Es defineix el temps de resposta com l'interval temporal màxim entre que l'adjudicatari rebí el tiquet i la resposta al client amb la següent informació:
 - Diagnosi inicial de la incidència.
 - Temps estimat de resolució.
 - Responsable de resolució.
- Es defineix el temps de resolució com el màxim temps necessari entre la recepció del tiquet i la resolució del mateix.

Atenent a les necessitats de les diferents estacions, s'estableix un temps de resposta de 24 hores i temps màxim de resolució de 72 hores.

El contracte disposarà d'una bossa amb un pressupost màxim que s'utilitzarà per contractar les diverses actuacions de reparació i adquisició de recanvis dels diferents elements.

A l'**Annex I. LLISTAT D'ACTUACIONS I RECANVIS AMB PREUS MÀXIMS**, es pot consultar un llistat de les actuacions i recanvis mínims a considerar, amb els respectius preus màxims.

L'empresa licitadora haurà d'incloure qualsevol actuació de reparació o recanvi no llistat en aquesta proposta que es pugui considerar necessària dins l'àmbit del present contracte.

- Els preus unitaris de cadascun dels conceptes seran establerts pel licitador i recollits a una taula annexa, on l'empresa licitadora haurà d'oferir un preu i un termini de reparació per cada actuació.

5. CONDICIONS DEL SERVEI

5.1 Organització i seguiment del servei

L'adjudicatari nomenarà un responsable que serà qui coordinarà amb el responsable corresponent de FGC els protocols de treball i el seguiment del servei, a la vegada que es responsabilitzarà que les tasques que s'efectuïn tinguin l'estàndard de qualitat pactat amb FGC. La persona designada haurà

de tenir disponibilitat per mantenir reunions periòdiques i contactes freqüents amb l'àrea d'FGC gestora d'aquest contracte de serveis, a fi de fer-ne el seguiment de la gestió global.

5.2 Consideracions generals

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 d'FGC Turisme (veure Annex 2 – POLÍTICA D'FGC TURISME).

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

5.3 Qualitat del servei i treballs realitzats

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.

5.4 Confidencialitat

L'empresa adjudicatària mantindrà en tot moment el secret professional, tal i com estableix la llei orgànica 3/2018 del 5 de desembre sobre Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, com a conseqüència de la prestació dels serveis objecte del present plec, el qual té caràcter de confidencialitat.

Per tal d'evitar qualsevol violació de les clàusules establertes en l'esmentada llei per part del personal de l'empresa adjudicatària, el que recauria sota la seva responsabilitat, s'obliga a aplicar sobre el personal vinculat al projecte les mesures que siguin necessàries per a garantir el compliment dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer.

Un cop finalitzat el contracte, l'adjudicatària es compromet a destruir o retornar la totalitat de la informació facilitada per l'administració, així com qualsevol altre producte resultant de l'execució del present contracte.

En el cas que l'adjudicatària, com a conseqüència de l'execució del present contracte, tingui accés a dades de caràcter personal de FGC, ostentarà la posició de responsable/encarregat de tractament envers aquestes dades de conformitat amb l'article 5 de la llei orgànica 3/2018, en el qual s'especifica que els contractes que impliquin el tractament de dades de caràcter personal hauran de respectar en la seva integritat el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell del 27 d'Abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals (RGPD) i la normativa complementària.

En conseqüència, l'adjudicatària es compromet a utilitzar les dades única i exclusivament amb les finalitats i obligacions establertes en aquest contracte, a tractar les dades d'acord amb les instruccions de FGC, i a no aplicar-les ni utilitzar-les amb una finalitat diferent a la d'aquest contracte, ni comunicar-les ni cedir-les, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte.

L'adjudicatària vetllarà per tal que les persones que tinguin accés a dades de caràcter personal siguin les estrictament imprescindibles per a la correcta execució de les tasques derivades del contracte. Totes aquestes persones hauran de ser advertides de la naturalesa confidencial i reservada de les dades i del deure de secret al que estan sotmeses, essent l'adjudicatària el responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal i de les conseqüències d'una eventual violació de les mateixes.

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

Davant qualsevol incompliment d'aquesta clàusula, l'adjudicatària serà considerada responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comés i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte. FGC repercutirà a l'adjudicatària tots els costos corresponents a sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directament o indirecta per un tractament deficient o negligent de les dades de caràcter personal per part de l'adjudicatària.

5.5 LOPD

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.- Durant la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que 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.

5.6 Liquidació econòmica prestació servei

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

5.7 Durada del contracte

La durada del contracte serà l'establerta al plec de condicions administratives particulars.

Amb caràcter general, si qualsevol de les parts, FGC o l'adjudicatari, incompleix alguna de les obligacions assumides al present plec, l'altre part podrà rescindir-lo unilateralment previ avís de 15 dies a la part incomplidora. En particular, seran causa de resolució del present acord les següents:

- Incompliment dels nivells de servei estipulats al present plec.
- La falta de pagament a l'adjudicatari per part de FGC.
- La revelació a tercers, per part de qualsevol de les parts, de la informació confidencial.

També serà motiu de rescissió qualsevol canvi en la situació d'alguna de les parts que pugui tenir incidència negativa en el desenvolupament del present contracte: Insolvència, fallida, declaració de suspensió de pagaments, canvi accionarial i/o dissolució d'alguna de les parts per qualsevol causa així com l'absorció per algun tercer.

Tanmateix, en el moment de finalització del contracte quedaran també cessades totes les obligacions i drets assumits al plec, amb excepció d'aquells que entrin en vigor un cop finalitzat. Així, FGC deixarà d'utilitzar el programari i els serveis descrits al present plec.

ANNEX 1 - LLISTAT D'ACTUACIONS I RECANVIS AMB PREU MÀXIM

CONCEPTE	Preu unitari màxim (abans IVA)	% descompte ofert	Preu unitari ofert (abans IVA)
Control Board for pan tilt head	1.558,75 €		
Repair effort technician	146,47 €		
Cushion for Finish Mast 2nd Gen. (incl. Branding and Flexband Mounting), customised branding, active	2.365,00 €		
Cushion for Finish Mast 2nd Gen. (incl. Branding and Flexband Mounting), customised branding, passive	2.365,00 €		
Skimovie Camera Upgrade Kit ENEO - WISENET	1.908,13 €		
"Finish Trigger. Including .- Alge Barrière lumineuses PR1a configured .- Alge Barrière lumineuses Cable pour PR1a, 5m, .- Alge reflector PR1a-Ref " red	646,08 €		
Tarpaulin for goal mast ACTIVE	924,50 €		
Tarpaulin for goal mast PASSIVE	602,00 €		
Tarpaulin for Camera Head	215,00 €		

ANNEX 2 - POLÍTICA D'FGC TURISME