

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

**SERVEI DE LLICENCIAMENT, D'ALLOTJAMENT I DE
DISTRIBUCIÓ WEB DEL SISTEMA DE CÀMERES WEB
PANORÀMIQUES INSTAL·LADES A DIFERENTS
ESTACIONS D'ESQUÍ I MUNTANYA D'FGC TURISME,
AIXI COM EL SEU SERVEI DE MANTENIMENT
(PREVENTIU I CORRECTIU) AMB EL
SUBMINISTRAMENT DE MATERIAL NECESSARI**

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL PLEC.....	3
2. Abast del servei.....	3
3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS.....	3
4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR.....	4
4.1 Introducció.....	4
4.2 Descripció dels serveis.....	4
4.2.1 Servei de llicenciament, d'allotjament i distribució web de les imatges de les càmeres existents.	4
4.2.2 Servei de llicenciament, d'allotjament i distribució web de les imatges i vídeos de les càmeres noves.	5
4.2.3 Servei de post venda. Manteniment Preventiu remot	5
4.2.4 Servei de post venda. Manteniment correctiu i recanvis	6
5. CONDICIONS DEL SERVEI.....	7
5.1 Organització i seguiment del servei.....	7
5.2 Consideracions generals.....	7
5.3 Qualitat del servei i treballs realitzats	7
5.4 Confidencialitat.....	¡Error! Marcador no definido.
5.5 LOPD	¡Error! Marcador no definido.
5.6 Liquidació econòmica prestació servei.....	7
5.7 Planificació i durada del contracte	9
ANNEX 1 - LLISTAT D'ACTUACIONS I RECANVIS AMB PREU MÀXIM	10
ANNEX 2 - POLÍTICA D'FGC TURISME.....	11

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, té com a objectiu definir l'abast del Servei de llicenciament, d'allotjament, de distribució web del sistema de càmeres web panoràmiques instal·lades a diferents estacions d'esquí i muntanya d'FGC Turisme, així com el seu servei de manteniment (preventiu i correctiu) .

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.

2. ABAST DEL SERVEI

L'any 2019 es va dur a terme la instal·lació d'un sistema de captura d'imatges panoràmiques de les estacions d'esquí i muntanya de La Molina, Vall de Núria, Espot, Port Ainé i Vallter que consistia en una càmera 360º i un sistema d'emmagatzemament i distribució de les imatges capturades als portals web de les estacions.

Aquest sistema, que inicialment comptava amb 5 càmeres repartides a les estacions esmentades, es va ampliar a finals de l'any 2023 amb dues noves càmeres Livecam de tercera generació a l'estació de La Molina.

En tots els casos, un cop realitzada la instal·lació es va subscriure amb el proveïdor, SEITZ PHOTOTECHNIK AG (Roundshot), els serveis de llicenciament, captació i distribució d'imatges web, allotjament i servei post venda de les diferents instal·lacions executades.

Aquests sistemes requereixen d'un servei de llicenciament, un servei d'allotjament en el núvol, un servei de distribució d'imatges al web i un servei post venda que permeti garantir la seva operativitat durant la temporada, tant a nivell de funcionament a peu de pista com a nivell d'emmagatzemament i distribució de les imatges a les diferents web de les estacions.

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

- Llicenciament d'ús, servei d'allotjament i servei de distribució web de les imatges de les càmeres existents
- Llicenciament d'ús, servei d'allotjament i servei de distribució web de les imatges i vídeos de les càmeres noves
- Servei manteniment de totes les càmeres, consistent en:
 - Servei de manteniment preventiu.
 - Servei de manteniment correctiu, amb el subministrament del material necessari.

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

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

- La Molina

- Vall de Núria
- Espot
- Port Ainé
- Vallter
- Parc Astronòmic del Montsec

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

4.1 Introducció

L'objectiu principal del servei és disposar d'un servei de llicenciament, d'allotjament, de distribució d'imatges i vídeos així com d'un servei post venda que permeti garantir el funcionament dels sistemes actualment instal·lats així com de les noves incorporacions que es puguin anar afegint al llarg de la durada del contracte.

4.2 Descripció dels serveis

4.2.1 Servei de Llicenciament, d'allotjament i distribució web de les imatges de les càmeres existents.

El servei de llicenciament, allotjament i de distribució de les imatges de les càmeres existents ha de ser del tipus "Web Service Full" i ha d'incloure els següents conceptes:

- Tractament de les imatges:
 - Ús del software de control de les càmeres Roundshot
 - Calibratge de les càmeres
 - Muntatge d'imatges panoràmiques
- Processament i distribució d'imatges
 - Software de càrrega d'imatges als servidors (https)
 - Processament d'imatges en diferents formats
 - Allotjament de imatges en servidor web (fins a 100Gb)
- Accés al Gestor de Continguts (CMS - Backend)
 - Personalització de colors, fonts, logos i transparències
 - Base de dades amb les imatges
 - Opció de descàrrega múltiple
 - Ús de Google Analytics
- Interfície amigable per a la gestió del servei (frontend)
- Visualitzador d'imatges
 - Interfície web
 - Interfície adaptada per a dispositius mòbils
- Altres requeriments:
 - Miniatures JAVA
 - Mapes (google)

- Extractor d'imatges
- Ús de protocol FTP / SFTP

4.2.2 Servei de Llicenciament, d'allotjament i distribució web de les imatges i vídeos de les càmeres noves.

Per a les noves instal·lacions que en la majoria de casa ja incorporaran el mòdul de generació de vídeos, el servei inclourà:

- Servei "Web Service Full" descrit a l'apartat anterior (per a totes les unitats)
- Servei "Web Service video" amb les següents especificacions (per a totes les unitats a excepció de la càmera del Parc Astronòmic del Montsec):
 - Tractament de vídeo
 - Processament i distribució de vídeos
 - Software de càrrega de vídeos als servidors (https)
 - Processament de vídeos en diferents formats
 - Allotjament de vídeos en servidor web (limitat a 72h d'allotjament)
 - Accés al Gestor de Continguts (CMS - Backend)
 - Personalització de colors, fonts, logos i transparències
 - Base de dades amb els vídeos
 - Opció de descàrrega múltiple
 - Ús de Google Analytics

4.2.3 Servei de Manteniment Preventiu remot

El servei del manteniment preventiu, serà en modalitat remot (on-line) i estarà habilitat en els següents trams horaris:

- Entre 9h i 17h (CET) tots els dies de la setmana, inclosos festius, en temporada d'estació oberta
- Entre 9h i 17h (CET) en horari laborable (dilluns a divendres), en temporada d'estació tancada

Les actuacions de manteniment preventiu seran prèviament acordades amb els tècnics d'FGC Turisme per tal de minimitzar l'impacte en el servei que s'ofereix als clients finals.

El servei de manteniment preventiu aplicarà per al conjunt de totes les càmeres instal·lades en l'àmbit de les estacions d'esquí i muntanya d'FGC Turisme, incloses aquelles que puguin ser instal·lades durant la duració del contracte.

4.2.4 Servei de Manteniment correctiu i subministrament de material necessari

El servei de manteniment correctiu, serà en modalitat mixta. En primera inspecció s'actuarà de forma remota (on-line) per a determinar l'abast de la incidència i restablir el servei si fos possible. Aquest primera actuació remota estarà habilitada en els següents trams horaris:

- Entre 9h i 17h (CET) tots els dies de la setmana, inclosos festius, en temporada d'estació oberta
- Entre 9h i 17h (CET) en horari laborable (dilluns a divendres), en temporada d'estació tancada

Adicionalment, aquest servei de manteniment correctiu disposarà d'un servei tècnic de l'àmbit regional que realitzarà les inspeccions in-situ de les diferents instal·lacions. Aquest servei actuarà en cas que la primera inspecció remota hagi fallat i no hagi estat possible restablir el servei.

En quant el nivell de servei de manteniment correctiu, 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 rebi 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 màxim de 4 hores i temps màxim de resolució de 72 hores.

El contracte disposarà d'una partida alçada amb un pressupost màxim que s'utilitzarà per contractar les diverses actuacions de reparació (manteniment correctiu) 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.

El servei de manteniment correctiu aplicarà per al conjunt de totes les càmeres instal·lades en l'àmbit de les estacions d'esquí i muntanya d'FGC Turisme, incloses aquelles que puguin ser instal·lades durant la duració del contracte.

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 i Protecció de dades

- L'empresa adjudicatària es compromet a respectar en la seva integritat el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell de 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.
- L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir en secret totes les dades i informacions facilitades per FGC o Vallter, SA. i que siguin concernents a l'objecte de la contractació d'acord al regulat al present plec. En particular, es considerarà com Informació Confidencial tot el know how o coneixement de com fer resultant de l'execució la contractació objecte dels presents plecs, havent l'adjudicatari de mantenir aquesta informació en reserva i secret i no revelar-la de cap forma, en la seva totalitat o de manera parcial, a cap persona física o jurídica o entitat sense personalitat que no sigui part del 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'empresa adjudicatària tindrà la consideració d'encarregat del tractament de dades i serà responsable el seu tractament per compte d'FGC o Vallter, SA, segons correspongui, qui seran, al seu torn, responsables del tractament i, per tant, determinaran els mitjans i les finalitats en virtut de les quals es tracten aquestes dades personals. A aquestes efectes i, de conformitat amb el previst en l'article 28 del RGPD, FGC o Vallter, SA., per una banda, i l'adjudicatari, per l'altra, subscriuran un contracte d'encarregat de tractament en el que es regularan els termes i condicions d'aquest.
- L'adjudicatària haurà de comunicar a FGC o Vallter, SA quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran. Amb el permís exprés d'FGC, o Vallter, SA i actuant en nom i representació d'aquestes, 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.
- L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que està totalment adaptada al Reglament General de Protecció de Dades, en especial, per tot allò relatiu a les mesures tècniques i organitzatives que hagi adoptat.
- La plataforma tecnològica de l'adjudicatari i tots els servidors que emmagatzemin dades personals dels usuaris d'FGC i Vallter, SA. hauran d'estar situats en qualsevol dels països de la Unió Europea, preferentment, dins de l'Europa continental.
- 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 o Vallter, SA 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 Liquidació econòmica prestació servei

L'abonament de les diferents prestacions que formen part de l'objecte del contracte es realitzarà de la següent manera:

- Pel que fa al servei de llicenciament anual, l'abonament de la prestació es realitzarà anualment a la finalització del servei a plena satisfacció per FGC/Vallter.
- Pel que fa el servei de manteniment preventiu, l'abonament de la prestació es realitzarà anualment a la finalització del servei a plena satisfacció per FGC/Vallter.
- Pel que fa el servei de manteniment correctiu, l'abonament de la prestació es realitzarà un cop executada a plena satisfacció d'FGC/Vallter.

5.6 Planificació i durada del contracte

La durada del contracte serà de 5 anys per als serveis de llicenciament, d'allotjament, de distribució d'imatges i vídeos així com servei post venda (manteniment preventiu i manteniment correctiu) comptabilitzats a partir de la signatura del contracte.

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

CONCEPTE	Preu unitari màxim (abans IVA)	% descompte ofert	Preu amb descompte ofert (abans IVA)
Substitució Livecam gen 3 Computer (Toradex). S'inclou el transport	1.264,02 €		
Reparació Livecam gen 3 disparador (shutter). S'inclou el transport	1.060,49 €		
Livecam gen 3 targeta SD nova. S'inclou el transport	168,18 €		
Livecam gen 3 xassís per a intempèrie nou. S'inclou el transport	503,46 €		
Livecam gen 3 substitució per impacte de llamp. S'inclou el transport	3.277,87 €		
Sustitució Livecam gen 4 Computer (Toradex). S'inclou el transport	3.265,02 €		
Reparació Livecam gen 4 de càmera i òptica. S'inclou el transport	3.447,12 €		
Livecam gen 4 targeta SD nova. S'inclou el transport	211,03 €		
Livecam gen 4 xassís per a intempèrie nou. S'inclou el transport	503,46 €		
Livecam gen 4 substitució per impacte de llamp. S'inclou el transport	5.730,92 €		
Mòdul de generació de vídeo per a Livecam gen 4	798,00 €		
Mòdul 4G/5G (sense SIM)	520,00 €		
Servei de mà d'obra. Hora tècnic especialista per a manteniment correctiu	139,26 €		

ANNEX 2 - POLÍTICA D'FGC TURISME