

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

**SERVEI DE DIRECCIÓ DE PROJECTE I
ACOMPANYAMENT PER A LA IMPLANTACIÓ DEL NOU
PORTAL WEB I APLICACIÓ MÒBIL PIRINEU365**

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL PLEC	3
2. ABAST DEL SERVEI	3
3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	6
4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR	7
4.1. Objectius del servei	7
4.2. Abast del servei	7
4.3. Metodologia de Treball	8
4.3.1. Model de relació	8
4.3.2. Procediment de control i seguiment	9
4.3.3. Equip de treball	9
4.3.4. Lloc de treball	10
4.3.5. Dedicació	10
5. CONDICIONS DEL SERVEI	10
5.1. Organització dels treballs	10
5.1.1. Planificació del projecte	10
5.1.2. Coordinació i seguiment del contracte	11
5.2. Qualificació del personal	11
5.2.1. Perfils requerits	11
5.2.2. Formació i Experiència	13
5.3. Materials i equipaments necessaris	13
5.4. Garantia	13
5.5. Normativa Legal Aplicable	13
5.6. Condicions generals	14
5.7. Qualitat del servei i treballs realitzats	14
5.8. Seguretat i protecció de dades	14
5.8.1. Clàusula de Propietat intel·lectual	15
5.8.2. Confidencialitat	15
5.8.3. LOPD	15
5.9. Liquidació Econòmica de la prestació del servei	17
5.10. Transició del servei	18
6. ANNEX I - POLÍTICA FGC TURISME	19

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 direcció del projecte i acompanyament per a la implantació del nou portal web i aplicació mòbil 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
- 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, queda definida en l'abast de la licitació amb referència PO42/24 "*Servei de desenvolupament del nou portal web i de l'aplicació mòbil transversal Pirineu365 per a lesestacions d'esquí i muntanya d'FGC Turisme*", en la qual es determina la necessitat d'executar el 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, els desenvolupaments del nou portal web Pirineu365 i de la nova aplicació mòbil Pirineu365 queden coberts en la licitació amb referència PO42/24, mentre que en el present contracte s'hi contemplaran tots els treballs de direcció i coordinació del conjunt del dos projectes dels lots 1 i 2 de la licitació amb referència PO42/24, 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.

A títol informatiu, la informació tècnica dels desenvolupaments que s'executaran en l'àmbit de la licitació amb referència PO42/24, queden recollits en els següents apartats del corresponent Plec de Prescripcions Tècniques Particulars:

- Lot 1 de la licitació amb referència PO42/24 – *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 **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** s'hi descriuen amb detall les tasques incloses en dit lot.

- Lot 2 de la licitació amb referència PO42/24 – *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 **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** s'hi descriuen amb detall les tasques incloses en dit lot.

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

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).

De forma genèrica, l'àmbit dels desenvolupaments del nou portal web així com de la nova aplicació mòbil Pirineu365 de la licitació amb referència PO42/24 afectarà els portals web i 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

Adicionalment, també es veuran afectats altres portals actualment operatius dels quals se n'integraran 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 són:

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

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

Es descriu a continuació el servei a prestar en l'àmbit del present contracte.

4.1. 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 que s'executaran en l'àmbit de la licitació "Servei de desenvolupament del nou portal web i de l'aplicació mòbil transversal Pirineu365 per a les estacions d'esquí i muntanya d'FGC Turisme (Ref:PO42/24)" amb número d'expedient CONTR/2023/663.

El conjunt de projectes els quals caldrà fer-ne el servei de direcció i gestió de projecte així com acompanyament tècnic, son els que es defineixen en els capítols **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** del Plec Tècnic de la licitació amb referència PO42/24 esmentada.

4.2. 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 els diferents lots (lot 1 i lot2) de la licitació amb referència PO42/24 i descrits en els capítols 4.1 i 4.2 del Plec de Prescripcions Tècniques Particulars corresponent.

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 de la licitació amb referència PO42/24. 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 de la licitació amb referència PO42/24 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 de la licitació amb referència PO42/24. 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. Metodologia de Treball

4.3.1. Model de relació

FGC desitja establir un sistema de comunicació i relació amb l'adjudicatari del Servei a diferents nivells que asseguri 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

4.3.2. 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 present contracte.
 - 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. 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 present contracte 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

4.3.4. 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 són 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.

4.3.5. Dedicació

A continuació es mostra un quadre de la dedicació mitja:

Perfil	Unitats	Percentatge de dedicació unitari	Hores Totals
Director 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 preveu que la durada del servei sigui de 18 mesos en total a comptar des de l'inici del projecte. Aquest termini total coincideix amb la finalització prevista dels projectes que conformen la licitació amb referència PO42/24 corresponent als desenvolupaments del nou portal web Pirineu365 i de la nova aplicació mòbil Pirineu365.

5.1.2. Coordinació i seguiment del contracte

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 present contracte així com dels interessats i adscrits als projectes de l'àmbit de la licitació amb referència PO42/24.

També s'inclourà un model d'indicadors de compliment dels compromisos associats als projectes de l'àmbit de la licitació amb referència PO42/24 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 de l'àmbit de la licitació amb referència PO42/24: 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 de la licitació amb referència PO42/24.

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 l'àmbit de la licitació amb referència PO42/24, ja sigui 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

Perfil	Funcions
Director de Projecte	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: ○ Aportar un equip amb les capacitats mínimes requerides per a desenvolupar els serveis del contracte.

Perfil	Funcions
	○ Vetllar per l'assoliment dels objectius (en temps i requisits funcionals) en ambdós projectes de desenvolupament dels lots 1 i 2 de la licitació amb referència PO42/24. ○ Fer el seguiment del rendiment dels equips de treball d'ambdós lots (1 i 2) de la licitació amb referència PO42/24 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 de la licitació amb referència PO42/24. ○ Interlocutor oficial envers FGC i els dos contractistes de cada lot (1 i 2) de la licitació amb referència PO42/24, tot gestionant, organitzant i 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.
Tècnic Sènior	Tècnic altament qualificat i amb coneixements en desenvolupaments web i aplicació mòbil que s'encarregarà de: ○ Supervisar les definicions estratègiques, de disseny i d'arquitectura dels desenvolupaments dels lots 1 i 2 de la licitació amb referència PO42/24. ○ 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 dels projectes de la licitació amb referència PO42/24. ○ Identificar i gestionar accions de millora continua al rendiment i la qualitat dels desenvolupaments de la licitació amb referència PO42/24. ○ 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 /

Perfil	Funcions
	aplicacions mòbils, en les eines de desenvolupament, etc.)
Tècnic Júnior	Tècnic amb certs coneixements en desenvolupaments web i aplicacions mòbils que s'encarregarà de: ○ Donar suport al tècnic sènior en la supervisió dels desenvolupaments que es duren a terme en l'àmbit dels lots 1 i 2 de la licitació amb referència PO42/24. ○ 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 de la licitació amb referència PO42/24.

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

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

El termini de garantia per als serveis del present contracte 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

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 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.

És important destacar que per als desenvolupaments definits en els lots 1 i 2 de desenvolupament de la web i aplicació mòbil de la licitació de referència PO42/24, els adjudicataris estaran subjectes 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 prestin 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

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 al contracte.

5.8. Seguretat i protecció de dades

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

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara 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

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

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

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

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. ANNEX I - POLÍTICA FGC TURISME