

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEI DE DESENVOLUPAMENT D'EVOLUTIUS EN EL SISTEMA DE DADES OBERTES D'FGC TURISME, SERVEI D'ALLOTJAMENT AL NÚVOL DELS SERVIDORS DEL SISTEMA DE MÈDIA I DADES OBERTES D'FGC TURISME AIXÍ COM DE L'SKIMO DE BOÍ TAÜLL I SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I SUPORT A FGC TURISME.

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ.....	3
1.1.	Antecedents	3
1.2.	Objecte	3
2.	ABAST DEL SERVEI.....	3
3.	ÀMBIT DEL SERVEI.....	4
4.	DESCRIPCIÓ TÈCNICA DEL SERVEI	4
5.	CONDICIONS DEL SERVEI	7
5.1.	Organització i seguiment del servei	7
5.2.	Condicions generals.....	7
5.3.	Qualitat del Servei i treballs realitzats	7
5.4.	Durada del contracte	7
5.5.	Garantia.....	8
5.6.	Normativa Legal Aplicable	8
	ANNEX I – POLÍTICA D'FGC TURISME	9

1. INTRODUCCIÓ

1.1. Antecedents

Les estacions de muntanya d'FGC disposen d'un servei de Dades Obertes mitjançant el qual es facilita la cessió de dades d'interès per als usuaris dels serveis i infraestructures d'FGC Turisme, així com de terceres empreses que volen explotar aquesta informació i incorporar-la a la seva web o plataforma de difusió.

Addicionalment, FGC també disposa d'un seguit d'arxius mèdia que es fan servir en diferents recursos interns o externs que serveixen per a maquetar els diferents webs o portals de comunicació que es fan servir. Tot això requereix d'un determinat espai en servidors que FGC té actualment subcontractat com un servei al núvol.

Addicionalment, el servei de Dades Obertes té actualment un conjunt d'agrupacions de dades que és necessari millorar per facilitar més informació als usuaris però també a les terceres empreses que fan ús d'aquesta informació agrupada.

Finalment, FGC té la intenció de millorar el servei que dona als usuaris mitjançant el desenvolupament d'un xat bot que aplicarà algorismes d'intel·ligència Artificial per donar una resposta més acurada a les necessitats dels usuaris. Aquest servei donarà suport les 24 hores del dia, 7 dies a la setmana.

1.2. Objecte

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té com a objectiu definir les característiques tècniques que ha de complir el Servei de desenvolupament i manteniment del programari i infraestructura d'allotjament del sistema de dades obertes d'FGC Turisme.

En tot allò que 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.

Aquest servei resta subjecte també als requeriments administratius i procedimentals recollits en el Plec de Condicions Administratives que complementa aquest Plec Tècnic.

2. ABAST DEL SERVEI

Aquest procediment contempla els següents serveis per tal d'assolir els objectius requerits:

- Servei de desenvolupament d'evolutius de la plataforma ja existent. Concretament, es requereixen els següents desenvolupaments:
 - Bot amb Intel·ligència Artificial (IA) per a les explotacions turístiques
 - Noves agrupacions de dades (Data Sets) per a les Dades Obertes d'FGC Turisme tals com:
 - Estacions de muntanya
 - Trens
 - Parc Astronòmic
 - Noves versions de documentació de Dades Obertes i actualització de la plataforma
 - Ecocalculadora per a desplaçaments amb transport públic
 - Programació HTML per a informació de les pantalles
- Servei d'assistència tècnica i suport amb els següents objectius:
 - Assistència tècnica en reunions internes
 - Assistència tècnica amb terceres empreses
- Servei d'allotjament al núvol per a:
 - Servidor de Dades Obertes
 - Servidor SKIMO Pallars

3. ÀMBIT DEL SERVEI

L'àmbit de prestació dels serveis són les unitats de negoci d'FGC Turisme . En algun cas puntual pot ser necessari desplaçar-se a les oficines d'FGC i allò que requereixi l'objecte del contracte per a la seva completa prestació.

4. DESCRIPCIÓ TÈCNICA DEL SERVEI

Es descriu a continuació la descripció tècnica dels serveis a prestar.

Desenvolupament d'un Bot amb Intel·ligència Artificial:

- Desenvolupament d'un bot dotat d'Intel·ligència Artificial per interactuar amb la API de Dades Obertes d'FGC. Amb aquesta eina, es vol facilitar l'accés a la informació pública d'FGC Turisme en relació els diferents serveis que ofereix i fer-ho de forma automatitzada responnent a consultes que puguin fer els usuaris. Amb aquesta interacció que podran fer els usuaris, podran consultar informació rellevant pel servei al qual volen accedir, en qualsevol dia de la setmana i en qualsevol horari.

La font d'informació ha de ser coneguda i citada. L'eina s'alimentarà d'informació pròpia d'FGC i haurà de ser citada i si la informació prové de fonts externes també s'haurà de poder citar.

Desenvolupament de noves agrupacions de dades (Data Sets) per a les Dades Obertes d'FGC Turisme:

FGC Turisme disposa d'un servei de Dades Obertes que agrupa informació de diferents recursos en un únic punt i els fa accessibles internament però també a terceres empreses.

FGC Requereix ampliar aquesta base de dades de Dades Obertes amb noves agrupacions de dades que permetran millorar la informació que s'ofereix als usuaris. Entre aquestes noves agrupacions s'hi troben:

- **Estacions de muntanya:** Creació i integració de nous data set relacionats amb els serveis de les pròpies estacions dins de les Dades Obertes. També caldrà actualitzar data sets existents amb l'objectiu d'adequar-se a nous requeriments i necessitats de les estacions i d'FGC Turisme.
- **Trens:** integració d'agrupacions de dades relacionades amb els serveis de trens que ofereix FGC Turisme en diferents emplaçaments (com per exemple horaris, ocupació, etc.) dins del portal de dades obertes corporatives. També s'hi actualitzaran agrupacions ja existents.
- **Parc Astronòmic:** Generació d'agrupació de dades amb els horaris i les diferents activitats que s'hi organitzen.
- **Noves versions de documentació de Dades Obertes i actualització de la plataforma:** Es requereix actualitzar la documentació de dades obertes ja existent per tal de poder-ne implementar millores posteriors així com fer correccions sobre errades que s'hi puguin anar ocasionant.
- **Ecocalculadora:** Es requereix la integració a la Base de Dades Obertes d'FGC Turisme del càlcul de l'impacte mediambiental que fa un usuari en fer ús del transport públic. Aquesta eina farà ús de l'API del trens per a realitzar els càlculs necessaris.
- **Programació HTML per a informació de les pantalles:** integració de les dades de les Dades Obertes d'FGC Turisme dins dels html proveïts per les agències de disseny que es mostraran a pantalles de les estacions, carreteres, quioscos, etc. Això permetrà millorar l'accés a la informació dels sistemes que mostren informació per aquest tipus de pantalles o monitors.

Per al servei d'assistència tècnica i suport, FGC Turisme requereix del següent:

- Assistència tècnica i suport en reunions internes.
 - El licitant haurà de prestar suport tècnic en les reunions internes que FGC Turisme consideri oportunes, tot aportant coneixement en relació aspectes tècnics relacionats amb el servei de Dades Obertes d'FGC Turisme, possibles millores o desenvolupaments evolutius que FGC Turisme pugui requerir en els seus

sistemes de màrqueting i promoció del negoci o altres aspectes tècnics relacionats amb l'allotjament i serveis al núvol que actualment té FGC Turisme en operació.

- Aquest servei queda acotat a un total de 50 hores anuals.
- Assistència tècnica i suport en reunions amb terceres empreses.
 - Addicionalment al punt anterior, aquest suport tècnic amb els tècnics d'FGC, s'ampliarà a possibles reunions amb altres proveïdors de serveis que estiguin relacionats amb els camps descrits anteriorment.
 - Aquest assessorament podrà ser presencial a les oficines d'FGC Turisme, a qualsevol de les estacions d'esquí i muntanya d'FGC Turisme o telemàtiques per videoconferència.
 - Aquest servei queda acotat a un total de 50 hores anuals.

Per al servei d'allotjament al núvol, es requereix el següent:

- Servei d'allotjament al núvol per al servidor de Dades Obertes i Mèdia:
 - Ha de disposar d'un espai mínim de 4TB SATA3 i configuració RAID per assegurar la redundància de dades i no perdre el servei en cas de fallida d'un disc.
 - Memòria RAM mínima de 32Gb DDR4.
 - Processador Intel Core i7-6700 Quad Core.
- Servei d'allotjament al núvol per al servidor de SKIMO
 - Ha de disposar d'un espai mínim de 2TB SATA i configuració RAID per assegurar la redundància de dades i no perdre el servei en cas de fallida d'un disc.
 - Memòria RAM mínima de 32Gb DDR3.
 - Processador Intel Core i7-4770.

En ambdós casos es requereix un espai addicional de 100Gb amb una unitat de xarxa per cadascun dels servidors, per fer emmagatzematge de les còpies de seguretat diàries que son requerides.

En ambdós casos es requereix que els servidors resideixin en un data center d'alguna ciutat europea i tingui un nivell mínim TIER III, assolint un nivell de servei mínim del 99,9%.

El servei ha de garantir actualitzacions constants dels sistemes i de les polítiques de seguretat per complir amb els estàndards europeus més recents i les polítiques de ciberseguretat que aplica FGC en l'entorn IT.

El servei d'allotjament als núvols servei de lloguer dels servidors ha d'incloure un suport tècnic mitjançant help desk que ha de complir amb els següents paràmetres:

- Servei de suport durant 8 hores al dia
- Temps de resposta de 4 hores

- Servei durant 5 dies a la setmana

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.

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.

5.2. 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 d'FGC Turisme (veure Annex 1).

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. Durada del contracte

El termini d'execució del contracte per al Servei de desenvolupament del Bot amb intel·ligència Artificial s'estableix en **8 setmanes (56 dies naturals)** a comptar des de la seva data de formalització.

El termini d'execució del contracte per al Servei de desenvolupament de les noves agrupacions de dades per a les Dades Obertes d'FGC Turisme s'estableix en **16 setmanes (112 dies naturals)** a comptar des de la seva data de formalització.

El termini d'execució del contracte per al Servei d'allotjament al núvol per ambdós servidors s'estableix en **2 anys** a comptar des de la seva data de formalització.

El termini d'execució del contracte per al Servei d'Assistència tècnica i suport s'estableix en **2 anys** a comptar des de la seva formalització.

5.5. Garantia

L'adjudicatari haurà de garantir el funcionament correcte del servei proporcionat en relació als serveis oferts per un període de 6 mesos a comptar des de la recepció dels mateixos.

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

5.6. 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 Protecció de Dades personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 21/2014 de 4 de novembre pel que es modifica el text refós de la Llei de Propietat Intel·lectual

Així com els drets dels usuaris amb els que interactuarà:

- 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.

ANNEX I – POLÍTICA D'FGC TURISME