

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Acord marc per a l'homologació d'empreses per a la prestació de Serveis d'assessorament puntual en temes de discapacitat sensorial en el marc d'operació de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Índex

1.	Introducció	3
2.	Objecte	3
3.	Abast de les actuacions	4
4.	Descripció dels serveis	5
5.	Metodologia i condicions de l'empresa	6
6.	Equip	6
7.	Documentació.....	7
8.	Confidencialitat i publicitat del servei	7
9.	Seguretat i protecció de dades	7
10.	Lloc de treball	8

1. Introducció

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (d'aquí en endavant FGC) es una entitat empresarial pública depenent del Departament de Territori i sostenibilitat (TES) que té com a principal finalitat l'administració d'infraestructures i l'explotació de serveis ferroviaris, així com la gestió de ferrocarrils turístics i d'estacions de muntanya.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya es regeix pels seus estatuts; per la normativa reguladora del sector públic de la Generalitat; per les normes de dret civil, mercantil i laboral; per la Llei ferroviària i per la normativa reguladora dels transports terrestres i per cable; i, en tot allò que li resulti d'aplicació, per les normes generals de règim jurídic i procediment de les administracions públiques, i per les normes reguladores de les finances públiques i el patrimoni de la Generalitat. Les activitats relacionades amb el turisme, l'esport i el lleure es regiran per la seva pròpia normativa.

Atès l'exposat anteriorment, habitualment es realitzen diferents operacions amb particularitats especials que fan necessari l'assessorament extern en l'àmbit de l'operació ferroviària d'experts en temes de discapacitat sensorial en el marc d'operació de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

2. Objecte

L'objectiu de la licitació per Acord Marc és el de donar cobertura a les necessitats d'FGC de cara al client de mobilitat i lleure en les seves Línies Metropolitanes, Lleida La Pobla i Trens Turístics en serveis d'assistència tècnica per a la prestació de Serveis d'assessorament puntual en temes de discapacitat sensorial en el marc d'operació de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

També és objectiu d'aquesta licitació fer seguiment i compliment del nou Codi d'Accessibilitat aprovat al desembre 2023, on es defineixen molt les característiques dels sistemes a dissenyar, però on cal encara una feina de detall en alguns dels aspectes i, molt especialment, concertació amb les associacions de persones amb discapacitat visual i persones sordes.

Entenem per consultoria el servei d'assessoria especialitzada i independent que té per finalitat trobar solucions a necessitats empresarials específiques en la matèria indicada anteriorment, i que es sustenta en la innovació, la experiència, els coneixements, les habilitats dels professionals, els mètodes, les eines i les diferents normatives que siguin d'aplicació en cada cas.

Els serveis objecte d'aquest Acord Marc contemplaran totes les consultories que FGC consideri necessàries durant el període d'execució en els següents àmbits i lots:

- Lot 1: Compliment normatiu
- Lot 2: Accessibilitat a canals digitals i sistemes de client
- Lot 3: Formació, validació funcional i documentació

3. Abast de les actuacions

El present acord marc permetrà l'homologació d'empreses en diferents àmbits d'actuació i en base a la relació enunciativa i no exhaustiva dels treballs a realitzar que es descriuen a continuació:

Lot 1: Compliment normatiu

- Inspecció, diagnosi i auditoria d'estat de les instal·lacions, sistemes i canals digitals envers a la normativa vigent aplicable o altres normatives d'interès
- Certificació de les instal·lacions, sistemes i canals digitals envers a la normativa vigent aplicable o altres normatives d'interès
- Creació i redacció de documents necessaris per la normativa vigent aplicable o altres normatives d'interès
- Avaluació i justificació de càrregues desproporcionades
- Assessorament en novetats i actualitzacions normatives

Lot 2 : Accessibilitat a canals digitals i sistemes de client

Accessibilitat dels canals digitals

- Creació d'informes de seguiment simplificat.
- Validació dels requeriments d'accessibilitat
- Redacció dels informes d'errors per a la millora en accessibilitat
- Assessorament tècnic a les tasques de millora de l'accessibilitat
- Avaluar la càrrega desproporcionada
- Assessorament en tots els assumptes relacionats amb l'accessibilitat dels canals digitals
- Proposar solucions tècniques per assolir l'objectiu de millorar el nivell d'accessibilitat a web i pdf
- Creació de guies corporatives amb pautes i recomanacions
- Proposta de solucions tècniques per a la millora de l'accessibilitat

Accessibilitat als sistemes (venta, validació, informació al viatger,...)

- Assessorament en la redacció de plecs de condicions per incorporar els requeriments d'accessibilitat
- Assessorament en fase de disseny dels elements d'interacció amb l'usuari
- Validació dels requeriments d'accessibilitat
- Creació de guies corporatives amb pautes i recomanacions.
- Proposta de solucions tècniques per a la millora de l'accessibilitat
- Disseny i desplegament de proves de concepte

Lot 3 Formació, validació funcional i documentació

- Assessorament al desenvolupament del Pla de Formació en Accessibilitat

- Creació de documentació per a la formació
- Impartir cursos de formació a personal intern
- Seguiment i valoració de la formació
- Validació funcional d'usabilitat de qualsevol sistema, canal digital, documentació i/o senyalització
- Diagnosi i proposta per a la millora de l'accessibilitat de la documentació lliurada als clients
- Revisió de l'accessibilitat de qualsevol documentació requerida per FGC

4. Descripció dels serveis

Les diferents necessitats d'assessorament que FGC pugui sol·licitar es podran executar de dues formes:

- Assessorament i consultes de resolució ràpida.
FGC entén per ràpida resolució aquell tipus de dubte o assumpte sobre el qual es consultarà per correu electrònic, sense que hagi de suposar una alta dedicació del professional, i sobre el qual es demanarà una resposta en 24-72h màxim.
- Consultoria on serà necessari l'emissió de documents o lliurables.
Es tracta d'assumptes que caldrà analitzar en profunditat i que requeriran d'una dedicació superior per part de l'equip. Per aquest servei també pot ser necessari l'assistència a les dependències d'FGC, per a reunions presencials i/o telemàtiques.

Els documents a entregar podran tenir, bé la forma de Nota o Informes, bé forma de presentació on es reculli l'anàlisi de l'assumpte entregat. La forma en què es prestaran els serveis serà majoritàriament des de les oficines dels adjudicataris, tot i que es podrà requerir l'assistència /presentació dels lliurables davant el Departament o Òrgan corresponent.

En la prestació del serveis caldrà tenir cura de diferents aspectes en la planificació del treballs, la comunicació i la qualitat dels mateixos.

En la planificació dels treballs s'haurà de tenir present la complexitat dels treballs sol·licitats i l'adequació dels mateixos en relació amb els terminis de resolució o resposta a complir.

Atenent també a la complexitat dels treballs, serà important els criteris d'assignació dels professionals en l'execució del treballs, així com la capacitat i mecanismes de reajustament de la planificació de l'empresa, atenent a condicionants externs o urgències.

L'empresa contractada utilitzarà diferents canals de comunicació amb FGC pels diferents serveis a prestar, els quals haurà d'especificar en el moment de l'encàrrec.

Serà important l'adequació i proporcionalitat de la resposta pels diferents serveis que es puguin contractar, així com la disponibilitat, la facilitat i l'agilitat en la comunicació o en la posada en contacte de l'empresa.

Els treballs a realitzar hauran de complir amb una alta qualitat, pel que l'empresa haurà de fer una proposta sobre els mecanismes a utilitzar per assegurar que els serveis es realitzant amb uns alts nivells de qualitat.

Per això es valorarà els mecanismes proposats a l'inici del contracte, iniciada l'execució i abans de la seva finalització per assegurar el compliment exacte del contracte, així com el termini i abast.

Amb l'objectiu d'aprofundir en una contractació socialment més responsable, i per seguir amb les directrius de la contractació pública, es valorarà positivament la incorporació a les ofertes d'aspectes de política social, com fomentar la estabilitat i qualitat en el lloc de treball, la promoció de la igualtat efectiva entre homes i dones, la responsabilitat social de les empreses i les mesures de conciliació de la vida laboral i familiar.

5. Metodologia i condicions de l'empresa

L'empresa designarà un responsable de coordinació del servei amb una experiència mínima de fins a 5 anys en el sector, que serà l'interlocutor amb els diferents interlocutors d'FGC que puguin requerir els seus serveis en relació al funcionament ordinari del servei i el seguiment de la planificació dels serveis que s'encarreguin.

FGC podrà requerir la realització de reunions de seguiment en relació als treballs sol·licitats així com del calendari de treball proposat que requereixin una reunió prèvia. S'establiran prioritats d'acord amb les necessitats de lliurament dels treballs, per garantir la correcta execució del servei.

L'empresa homologada disposarà d'oficina pròpia amb els equips informàtics necessaris (ordinadors, perifèrics, programari...), així com les instal·lacions bàsiques (mobiliari, fotocopiadora, telèfons, connexió a internet, etc.) per a la correcta execució dels treballs.

- L'empresa adjudicatària comptarà amb tots els equips necessaris per a la gestió i per al compliment de la normativa de seguretat, per a les tasques assignades incloses a l'objecte de l'Acord Marc.
- L'empresa homologada disposarà els materials i els mitjans tècnics necessaris, equips i eines adequades que calgui per al desenvolupament de la contractació.
- Tant el personal tècnic i operatiu, com la maquinària i eines necessàries per a l'execució de les tasques de cada contracte específic, hauran d'estar a disposició en tot moment durant la vigència del termini d'execució.

6. Equip

Les empreses hauran de mantenir durant la vigència de l'Acord marc la composició (quant a quantitat i qualitat del personal) de l'equip de treball acreditat com a solvència mínima i de

l'equip presentat com a millora i aportar tot el personal necessari i suficient per a la realització dels serveis, d'acord amb el Plec de prescripcions tècniques del contracte derivat o de la concreció de condicions corresponent.

No obstant, per aquest acord marc la solvència de la idoneïtat de l'equip haurà de tenir com a mínim:

- Responsable de projecte amb:
 - 5 anys d'experiència en treballs relacionats amb l'objecte del contracte
 - 3 treballs de naturalesa similar a les de l'objecte del contracte
 - Un percentatge mínim de participació del 10%.

L'adjudicatari podrà presentar un equip més qualificat el qual es valorarà d'acord amb els criteris establerts en aquest Acord Marc. La dedicació del personal adscrit també serà objecte de valoració, on s'avaluarà l'augment de dedicació del personal més qualificat sobre el mínim exigít.

7. Documentació

- FGC donarà accés a l'adjudicatari els plans d'autoprotecció actuals com a base de les modificacions sobre les quals es farà la revisió i actualització.
- FGC facilitarà l'adjudicatari els procediments i informació interna necessaris per a la realització del treball motiu de l'encàrrec i altres dades per a l'elaboració dels protocols complementaris específics.

8. Confidencialitat i publicitat del servei

L'empresa encarregada de portar a terme els encàrrecs específics està obligada a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no sent públics o notoris, estiguin relacionats amb l'objecte del contracte. Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'adjudicatari realitzi referent al servei que presta a FGC haurà de ser aprovat prèviament per FGC.

9. Seguretat i protecció de dades

L'adjudicatari dels serveis es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La legislació vigent en general i, en particular, quan es tractin dades de caràcter personal, Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Les normes ISO/IEC/UNE 17799 de millors pràctiques de seguretat de la informació i UNE71502 de gestió de la seguretat de la informació, adaptades a l'estructura administrativa, personal i entorn tecnològic del client i aplicades de forma proporcional als riscos reals.

10. Lloc de treball

El lloc de treball habitual de l'equip de l'empresa seran les oficines del mateix. Malgrat tot, en cas que FGC ho consideri necessari, l'equip de treball de l'adjudicatari haurà de treballar a les oficines d'FGC per a donar el Assessorament necessari als seus tècnics. L'empresa, per tant, haurà de detallar clarament a la proposta les necessitats físiques i logístiques per donar el Assessorament esmentat a les oficines de FGC.