

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

**SUBMINISTRAMENT, INSTAL·LACIÓ, CONFIGURACIÓ I POSADA
EN SERVEI DE TELEVISORS PROFESSIONALS ALS HOTELS DE VALL
DE NÚRIA I PORT AINÉ, AIXÍ COM DEL CORRESPONENT SISTEMA
DE GESTIÓ CENTRALITZAT AL NÚVOL. S'INCLOU EL
SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES, SERVEI DE MANTENIMENT I
SUPORT TÈCNIC DURANT 2 ANYS.**

ÍNDEX

1. OBJECTE	4
1.1. Antecedents	4
2. ABAST DEL SUBMINISTRAMENT	5
3. ÀMBIT D'ACTUACIÓ	5
4. DESCRIPCIÓ DEL SUBMINISTRAMENT	6
4.1. Televisors	6
4.1.1. Requeriments tècnics dels Televisors	6
4.1.2. Resum de subministraments	7
4.2. Suports TV	8
4.2.1. Requeriments tècnics dels suports	8
4.2.2. Resum de subministraments	8
4.3. Gateway	8
4.3.1. Requeriments tècnics dels Gateways	9
4.3.2. Resum de subministraments	9
4.4. Eina de Gestió al Núvol	9
4.5. Requisits tècnics mínims	12
4.6. Serveis d'instal·lació i configuració	12
4.6.1. Configuració	12
4.6.2. Instal·lació	13
4.7. Formació	13
4.8. Planificació i termini de lliurament	14
4.9. Servei de manteniment i suport tècnic	14
4.10. Subministrament de llicències	16
5. CONDICIONS DEL SUBMINISTRAMENT	16
5.1. Condicions generals	16
5.2. Organització	17
5.2.1. Obligacions laborals del contractista	17
5.2.2. Afectacions a les instal·lacions	18
5.2.3. Condicions particulars dels materials	19
5.2.4. Altres condicions a complir pels contractistes	19
5.3. Gestió del subministrament	19
5.4. Documentació a lliurar	20
5.5. Condicions d'acceptació	20
5.6. LOPD	20

5.7. Liquidació econòmica de la prestació del servei.....	22
5.8. Durada del contracte	23
ANNEX 1 - POLÍTICA FGC TURISME.....	24

1. OBJECTE

El present document, en endavant Plec de Clàusules Tècniques Particulars (PCTP), té per objectiu el de definir les característiques tècniques i requeriments necessaris per a la contractació del “Subministrament, instal·lació, configuració i posada en servei de televisors professionals als hotels de Vall de Núria i Port Ainé, així com del corresponent sistema de gestió centralitzat al núvol. S'inclou el subministrament de llicències, servei de manteniment i suport tècnic durant 2 anys.”

Per tot allò no especificat en aquest document, caldrà cenyir-se a les normatives d'obligat compliment vigents per aquest tipus de maquinària i activitat, tant pel que fa a les seves vessants tècniques, operatives i funcionals i molt especialment, en tot el que afecta a la seguretat de les persones, del medi ambient i a la normativa de seguretat i salut laboral.

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

1.1. Antecedents

Els hotels de Vall de Núria (inclosos els apartaments) i el de Port Ainé, disposen d'un sistema de televisió a les habitacions que és obsolet i es vol renovar.

En el cas de l'hotel de Vall de Núria la infraestructura de comunicacions i coaxial presenta les següents característiques:

- **1a i 2a planta de l'hotel:** Existeixen punts de xarxa als passadissos, però no hi ha cablejat fins a les habitacions.
- **3a planta de l'hotel:** Hi ha punts de xarxa i cablejat fins a les habitacions, però no hi ha connexió activa.
- **Edificis Sant Justí i Sant Josep:** Disposen de punts de xarxa als passadissos, però no estan cablejats fins a les habitacions.
- Tots els edificis disposen de cobertura Wi-Fi

Pel que fa als dispositius audiovisuals, l'Hotel Vall de Núria compta amb els següents televisors:

- **Habitacions de l'hotel:** 69 televisors de 32" i 4 de 25"
- **Apartaments:** 20 televisors de 32"
- **Habitacions de guàrdia, metge i direcció:** 4 televisors de 32"
- **Habitacions de l'edifici Sant Josep:** 20 televisors de 32"

En el cas de l'hotel de Port Ainé disposa de cobertura Wi-Fi a totes les habitacions. En relació amb els dispositius audiovisuals, compta amb:

- **Habitacions:** 84 televisors de 40"

2. ABAST DEL SUBMINISTRAMENT

L'abast del subministrament del present concurs contempla:

- Subministrament i instal·lació de 117 Televisors professionals Hospitality de 32".
- Subministrament i instal·lació de 90 Televisors professionals Hospitality de 43".
- Subministrament i instal·lació de 3 Televisors professionals Hospitality de 55".
- Subministrament i instal·lació de 2 Gateways.
- Subministrament de televisors de recanvi (segons taula especificada en el plec)
- Subministrament dels ancoratges necessaris per dur a terme el muntatge a paret dels televisors.
- Subministrament del petit material necessari per dur a terme la correcta instal·lació dels nous televisors.
- Configuració dels nous equips.
- Subministrament i configuració d'una eina de gestió de tot l'equipament basada en una solució al núvol.
- Subministrament de llicències necessàries per a l'operació de tot el conjunt durant un període de 2 anys.
- Servei de Manteniment i suport tècnic per part del subministrador durant un període de 2 anys.

3. ÀMBIT D'ACTUACIÓ

L'àmbit d'actuació del projecte és a les següents estacions de muntanya d'FGC Turisme:

VALL DE NÚRIA

- Hotel de Vall de Núria - Estació de muntanya i Cremallera
- Plaça de l'estació de Ribes Vila 3
- 17534 Ribes de Freser (Girona)

PORT-AINÉ

- Hotel Port Ainé 2000
- 25594 Rialp (Lleida)

4. DESCRIPCIÓ DEL SUBMINISTRAMENT

A continuació, es detallen els requeriments tècnics del subministrament objecte de la present licitació. Es contempla:

- Televisors (32", 43" i 55")
- Infraestructura de muntatge i comunicacions (Suports, cables, etc.).
- Gateways
- Serveis d'instal·lació i configuració.
- Eina de gestió centralitzada cloud.
- Documentació As-built.
- Subministrament de llicències
- Servei de Manteniment i suport tècnic.

4.1. Televisors

Els licitadors hauran d'incloure en les seves propostes els televisors necessaris per a suplir les necessitats dels 2 hotels, tot seguint els requeriments tècnics que s'exposen a continuació.

4.1.1. Requeriments tècnics dels Televisors

- Els televisors han de ser de gamma hospitality/professional, dissenyats específicament per a ús en entorns hotelers, de les marques Samsung, Lg o Philips.
- Han de disposar de botó dedicat a Netflix al comandament a distància i accés integrat a la plataforma (sense necessitat de dispositius externs).
- Han d'incloure sistema operatiu Android TV amb accés complet a Google Play Store.
- Han de permetre la personalització de la interfície d'usuari (logotip, colors, etc.).

A nivell d'alimentació:

- Tensions d'entrada compatibles: 240 V AC, 50/60 Hz.
- Consum energètic en mode encès: màxim 50 W (segons mida).
- Consum en mode espera: <0,5 W.
- Etiqueta energètica mínima requerida: F

A nivell mecànic:

- Mides: 32", 43" i 55" de diagonal.
- Resolució mínima:
 - 32" i 43": Full HD (1920x1080).
 - 55": UHD 4K (3840x2160).
- Altaveus integrats amb potència mínima de 2 x 8 W.

- Opció de muntatge mural i instal·lació sobre base.

A nivell funcional i de capacitats de comunicació:

- Chromecast integrat per a transmissió sense fils des de dispositius mòbils.
- Compatibilitat amb DVB-T/T2/C, HEVC, PAL i IPTV (Multicast/Unicast/HLS).
- Connexions mínimes:
 - 3 x HDMI
 - 2 x USB (mínim un 3.0 i un 2.0)
 - 1 x Ethernet RJ45
- Sortida d'àudio digital (òptica o coaxial)
- Entrada d'antena RF
- Compatible amb protocols de control remot per xarxa (IP).

4.1.2. Resum de subministraments

Tot seguit es mostra una taula resum amb les unitats a subministrar dins l'àmbit de la present licitació:

Televisors – Vall de Núria	Unitats Projecte	Unitats Estoc
32"	117	10
43"	6	0
55"	0	0
TOTAL TELEVISORS	123	10

Televisors – Port Ainé	Unitats Projecte	Unitats Estoc
32"	0	0
43"	84	10
55"	3	0
TOTAL TELEVISORS	87	10

El resum doncs en el conjunt de la licitació serà el següent:

Televisors Totals	Unitats Projecte	Unitats Estoc
32"	117	10
43"	90	10
55"	3	0

Televisors Totals	Unitats Projecte	Unitats Estoc
TOTAL TELEVISORS	210	20

4.2. Suports TV

4.2.1. Requeriments tècnics dels suports

- Capacitat de càrrega mínima 30 kg.
- Inclinatori mínima de $\pm 15^\circ$.
- Rotació lateral mínima de $\pm 180^\circ$.
- Distància a la paret: ajustable, mínim de 80 mm fins a 460 mm.

4.2.2. Resum de subministraments

Suports	Unitats Projecte	Unitats Estoc
Vall de Núria	123	2
Port Ainé	87	2
TOTAL suports	210	4

4.3. Gateway

Els licitadors hauran d'incloure en les seves propostes els gateways necessaris per a la suplir les necessitats dels 2 hotels, tot seguint els requeriments tècnics que s'exposen a continuació.

Els gateways tenen com a funció principal actuar com a nucli de comunicació i gestió de serveis IP dins de la infraestructura hotelera. Aquests dispositius permeten:

- **Centralitzar i gestionar el tràfic** de dades entre els televisors hospitality i la plataforma de gestió hotelera.
- **Garantir la connectivitat segura i estable** entre els dispositius de cada habitació i els serveis digitals (com personalització d'interfície, accés a aplicacions, canals IP, etc.).
- **Optimitzar l'ample de banda i el rendiment de la xarxa**, assegurant una experiència fluida per a l'usuari.
- Aplicar **polítiques de seguretat i configuració de manera centralitzada**, facilitant el control i manteniment de la infraestructura.
- **Monitorar l'estat dels dispositius i serveis** en temps real, permetent una resposta ràpida davant incidències o anomalies.

Aquests equips són essencials per garantir el correcte funcionament del sistema audiovisual i de gestió digital de les habitacions, així com per assegurar la seva escalabilitat i manteniment a llarg termini.

4.3.1. Requeriments tècnics dels Gateways

- Els dispositius han de ser servidors de muntatge en rack 1U, amb xassís de profunditat curta (17"), aptes per a instal·lació en sales tècniques dels hotels.
- Han de permetre la gestió centralitzada de serveis IP per a televisors i altres dispositius de xarxa, amb compatibilitat amb sistemes operatius habituals en entorns professionals.
- Memòria RAM: mínim 16 GB
- A nivell d'emmagatzematge, almenys 1 disc dur SATA de 2 TB o equivalent SSD.
- A nivell de connectivitat i gestió, almenys 2 ports Ethernet RJ45.
- Compatibilitat amb sistemes operatius: Windows Server, Ubuntu Server

4.3.2. Resum de subministraments

Gateways	Unitats Projecte	Unitats Estoc
Vall de Núria	1	0
Port Ainé	1	0
TOTAL Gateways	2	0

4.4. Eina de Gestió al Núvol

Dins l'àmbit del subministrament dels equips indicats anteriorment, també caldrà incloure el subministrament, configuració i licenciament pel període de duració del contracte, d'un software de gestió centralitzada de tots els equips de la xarxa en el núvol, és a dir ha de ser una solució Cloud i de licenciament SaaS (Software as a Service).

Aquesta eina ha de ser una eina compatible al 100% amb els equips subministrats dins l'àmbit del contracte i ha de ser una eina eficient, segura, fàcil de gestionar i multi plataforma per poder ésser executada en diferents entorns (PC, tablet, mòbil...) així com poder ésser integrada en diferents proveïdors de serveis al núvol.

Com a principals funcionalitats, l'eina de gestió centralitzada ha de permetre com a mínim:

- **Supervisió en Temps Real:** Ha de permetre la supervisió i monitoratge del tràfic de la xarxa, l'ample de banda en ús, estat dels dispositius i del rendiment de les aplicacions. Addicionalment, ha de poder gestionar alertes i notificacions en temps real per a determinats esdeveniments configurables.
- **Gestió centralitzada web:** L'eina ha de permetre gestionar tots els elements de la xarxa, inclosos dispositius (Televisors i gateways), aplicacions i usuaris. Mitjançant aquesta eina s'ha de poder accedir i gestionar qualsevol equip de la xarxa des de qualsevol lloc que

tingui accés al núvol. El client des del qual es gestionaran els dispositius, ha de ser web i amb una interfície senzilla per a l'operador que ha de gestionar els diferents equips.

- **Edició de la pantalla de benvinguda:** L'eina ha de permetre personalitzar la pantalla de benvinguda que es mostra als televisors de cada habitació, incloent-hi el nom de l'hoste, el logotip de l'hotel, missatges de cortesia, informació meteorològica i altres elements gràfics o textuais.
- **Automatització:** L'eina ha de permetre programar accions automàtiques com:
 - Assignació de canals i idioma segons la nacionalitat de l'hoste en el moment del check-in.
 - Reinici programat dels televisors durant la nit per garantir el rendiment.
 - Actualització automàtica d'aplicacions fora de l'horari d'ús habitual.
 - Activació o desactivació de serveis segons l'estat de l'habitació (ocupada, neteja, manteniment).
- **Escalabilitat i Flexibilitat:** L'eina centralitzada de gestió ha d'estar dimensionada pel nombre d'equips que s'han de substituir en l'àmbit d'aquest contracte i un 100% addicional sense que el seu rendiment se'n vegi afectat.
- **Eines d'anàlisi de dades:** L'eina ha de disposar d'eines integrades que permetin fer una anàlisi avançada de diferents dades que es recopilen de la xarxa i els dispositius. Això vol dir que s'han de poder identificar patrons o punts d'optimització del rendiment. Addicionalment s'ha de poder visualitzar de forma detallada el tràfic per la xarxa, consum de recursos i activitat de la xarxa.
- **Aplicacions de streaming integrades:** El sistema ha de permetre l'accés directe a aplicacions de streaming com Netflix, Amazon Prime Video, YouTube, Disney+, entre d'altres, sense necessitat de dispositius externs. Aquestes aplicacions han d'estar preinstal·lades o disponibles per a instal·lació des del sistema de gestió centralitzada.
- **Funcionalitat de casting:** El sistema ha d'incloure funcionalitat de casting (com Chromecast integrat o equivalent), que permeti a l'hoste enviar contingut des del seu dispositiu mòbil (Android o iOS) al televisor de l'habitació de manera segura i sense necessitat de connexions físiques ni elements externs.
- **Informes:** L'eina ha de disposar d'informes de rendiment, estat de la xarxa i de seguretat que es puguin imprimir a demanda o enviar de forma automàtica cada determinat temps
- **Integració amb PMS (Property Management System) existent:** Els hotels de Vall de Núria i Port Ainé disposen d'un sistema de gestió de reserves del fabricant ACI mitjançant el qual tenen accés a dades rellevants com el nom de l'usuari o dates d'entrada i sortida que es volen poder integrar en el nou sistema de gestió dels televisors objecte d'aquesta licitació. Amb aquesta integració entre sistemes, FGC vol poder implementar les següents funcionalitats:
 - **Inici de sessió personalitzat:** El sistema ha de permetre un accés o login personalitzat per a cada hoste, mostrant el seu nom, idioma preferit i informació

rellevant de la seva estada. Aquesta personalització ha de ser visible a la interfície del televisor i ha de poder adaptar-se automàticament segons les dades del check-in que ofereix el sistema PMS.

- **Esborrat de dades en el check-out:** El sistema ha de garantir l'esborrat automàtic i segur de totes les dades personals vinculades a l'hoste (com historial de visualització, inici de sessió en aplicacions, preferències, etc.) un cop es realitzi el check-out, per tal de garantir la privacitat i el compliment de la normativa de protecció de dades segons la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals
- **Missatgeria personalitzada:** Enviament de missatges específics a l'hoste (recordatoris, promocions, avisos de serveis).

Quant al servei al núvol, el sistema ha d'estar instal·lat en servidors que estiguin localitzats en un data center d'alguna ciutat europea i tinguin un nivell mínim TIER III, amb un nivell de servei mínim del 99,9%.

El servei al núvol 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. En aquest sentit, serà indispensable que la solució cloud respongui als següents requeriments:

- El sistema ha de fer servir exclusivament https i SSL (certificat del site vàlid) per accedir-hi.
- El sistema ha de segregar a nivell de rols d'usuaris i permisos, per protegir l'accés a la informació.
- El sistema ha de tenir una política de contrasenyes robusta, amb un mínim de dificultat (a concretar amb FGC) i exigir el canvi periòdic d'aquesta. El sistema ha d'oferir 2FA per a protegir l'accés.
- El sistema ha d'estar protegit per un Firewall d'aplicació que permeti la protecció d'aplicatiu.
- El sistema ha de tenir protecció anti DDoS i DoS.
- Ha d'haver una política de copia de seguretat de tota la informació que garanteixi la seguretat de la informació i la fàcil recuperació.
- Tots els components del sistema han d'estar a les últimes versions de SW, actualitzant-se periòdicament (és recomanat l'ús d'entorns de PRE i PRO).
- El sistema ha de permetre el bloqueig selectiu d'IP's, països, etc. que suposin un risc o no siguin necessaris per al comerç.
- Tota informació que l'usuari pugui pujar al sistema (informació d'entrada) ha de ser filtrada i validada prèviament (tant al navegador del client com en els servidors que ofereixen el servei).
- Tota informació que sigui d'entrada mitjançant un formulari cal que estigui protegida per sistemes *captcha*.

- Tot document que es puja al sistema ha d'ésser analitzat amb alguna solució d'antivirus o *sandbox*.
- El sistema ha de ser *compliance* amb la normativa de protecció de dades vigent (RGPD).
- Tant per a la informació com per als serveis que s'ofereixen, és necessari complir amb allò que especifica l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) i assolir un nivell de certificació ALT.

4.5. Requisits tècnics mínims

Tot seguit es detallen els requisits tècnics mínims que han de complir els equips electrònics quant a normatives i estàndards europeus i permeten que l'equip disposi del marcat CE corresponent. En concret, és **obligatori** que els equips compleixin amb les següents directives i regulacions:

- **Directiva de compatibilitat Electromagnètica (EMC) 2014/30/UE** per la qual s'assegura que els equips no generin interferències electromagnètiques i aquests siguin immunes a elles.
- **Directiva de Baixa Tensió (LVD) 2014/35/UE** per la qual s'estableixen els requisits de seguretat pels equips elèctrics que operen en determinats rangs de tensió.
- **Directiva RoHS 2011/65/UE** que restringeix l'ús de determinades substàncies perilloses en equips elèctrics i electrònics.

4.6. Serveis d'instal·lació i configuració

Es detallen a continuació els requeriments per a la instal·lació i configuració dels nous equips.

4.6.1. Configuració

Tots els dispositius subministrats en el marc d'aquesta licitació, tant els televisors com els gateways, hauran de ser configurats i posats en funcionament per tal de garantir la seva plena integració amb el sistema de gestió hotelera (PMS).

Aquesta configuració haurà d'incloure, com a mínim:

- La connexió i sincronització dels dispositius amb la plataforma de gestió hotelera.
- La verificació del correcte funcionament de totes les funcionalitats requerides (personalització d'interfície, accés a aplicacions, esborrat de dades, etc.).
- L'assignació de perfils i polítiques específiques per a cada hotel (Vall de Núria i Port Ainé), segons les seves necessitats operatives.
- La validació de la comunicació IP (via wifi) entre els televisors i els gateways, així com amb la infraestructura de xarxa existent.
- La documentació de la configuració realitzada i la formació bàsica al personal tècnic designat per part del client.

Els licitadors hauran d'incloure dins la seva proposta totes les tasques de configuració i posada en marxa, així com el suport tècnic necessari durant el període d'implantació.

4.6.2. Instal·lació

Els licitadors hauran d'incloure dins la seva proposta totes les tasques d'instal·lació física dels dispositius subministrats, tant als hotels de Vall de Núria com de Port Ainé.

Aquesta instal·lació haurà de complir els següents requisits:

- Els televisors hauran de ser muntats a la paret mitjançant els suports específicament requerits en aquesta licitació, assegurant una fixació segura, estable i estèticament integrada a l'espai de l'habitació.
- El cablejat haurà d'estar correctament organitzat i ocult, garantint una instal·lació neta, funcional i segura, sense cables visibles ni elements penjants.
- Els dispositius hauran de quedar plenament operatius i connectats a la xarxa, amb accés a tots els serveis del sistema de gestió hotelera al núvol.
- Caldrà verificar el correcte funcionament de cada unitat instal·lada, incloent la qualitat de la imatge, el so, la connectivitat IP i la resposta del sistema.
- S'inclourà la desinstal·lació dels televisors antics i retirada a planta de gestió de residus (a excepció d'aquelles unitats que el personal tècnic de l'hotel en qüestió consideri que vol conservar).

4.7. Formació

El licitador haurà d'oferir formació específica a l'equip tècnic d'FGC Turisme que haurà d'incloure com a mínim els següents cursos:

- Coneixement tècnic dels dispositius subministrats
- Ús i manteniment de l'eina de gestió centralitzada

Els cursos seran executats presencialment als emplaçaments d'FGC Turisme que s'acordi en el transcurs del contracte. Abans de l'execució dels cursos, el contractista haurà d'entregar un breu document on planifiqui els cursos que es volen impartir, tot indicant les necessitats tècniques que es necessiten per dur-lo a terme (sales, projectors, connexions a la xarxa, etc.), horaris d'execució de la formació, perfils tècnics a qui va dirigit i duració. FGC Turisme revisarà i aprovarà el pla de formació abans de procedir a la seva execució.

Per allò descrit en l'anterior paràgraf, s'estima necessari establir un total de fins a dues (2) sessions de formació a cada hotel amb una durada mínima de 4h cadascuna

4.8. Planificació i termini de lliurament

Quant al termini del subministrament, instal·lació i configuració de tot allò detallat en apartats anteriors, s'estableix un màxim de 12 setmanes (84 dies naturals) per tenir tots els equips completament instal·lats, en operació i disponibles per supervisar de format remot des de l'eina de gestió centralitzada.

4.9. Servei de manteniment i suport tècnic

El servei de manteniment i suport tècnic tindrà una duració de 2 anys (24 mesos) comptabilitzats a partir de la data de signatura de la seva acta de recepció provisional (a la posada en servei de l'eina de gestió i proves a plena satisfacció d'FGC Turisme).

Durant el període establert l'adjudicatari es responsabilitzarà dels següents serveis inclosos en el Manteniment i suport tècnic:

- **Garantia:** Aquest servei inclourà la substitució o reparació dels equips i inclourà un acord de servei per a una assistència remota, una reparació in situ o una substitució de l'equip malmès. La garantia assegurarà que els productes compleixin les especificacions del contracte sense cap cost addicional i que es disposi de peces de recanvi aptes per als equips subministrats almenys durant el període mínim establert anteriorment.

El servei de garantia cobrirà tant els defectes del hardware, com del sistema de gestió centralitzat al núvol, com del firmware dels dispositius. La garantia dels equipaments l'aportarà el fabricant, sense perjudici que sigui gestionada per l'empresa proveïdora.

Tenint en compte que es tracta d'elements tecnològics amb components electrònics pels quals els fabricants determinen el seu termini de finalització de les seves ventes (end of marketing / end of sales), FGC Turisme requerirà que tots els dispositius que s'han de subministrar en l'àmbit d'aquest contracte disposin d'un End Of Marketing (EOM) de com a mínim desembre de 2027. Addicionalment i segons Reial Decret Llei 7/2021, de 27 d'abril, s'haurà de garantir la disponibilitat de peces de recanvi i un servei tècnic adequat durant almenys 10 anys des de la data en què els productes es deixin de fabricar.

- **Suport tècnic:** El servei de manteniment i suport tècnic inclourà un Suport Tècnic que oferirà l'adjudicatari estarà basat en uns acords de nivell mitjançant el qual l'adjudicatari es compromet a oferir el següent suport tècnic:
 - Disposar d'un un Centre d'atenció a l'usuari (**24 x 7**) amb el qual FGC podrà contactar via telefònica o plataforma tipus ticket per enregistrar noves incidències (RMA).
 - Servei remot per part d'un especialista per a la resolució de les incidències amb els següents nivells de servei quant a temps de resposta (TR) i compromís de resolució (CR):

▪ **Avaria crítica:**

- Definició: Avaria que impedeix dur a terme les funcions operatives bàsiques en el sistema de gestió de TVs de l'hotel.
- TR: menor a 1h
- CR: Recursos a temps complert durant 24h en qualsevol horari

▪ **Avaria no crítica:**

- Definició: resta d'avaries no catalogades com a crítiques.
- TR: menor a 4h
- CR: Recursos segons disponibilitat en horari laboral.

El flux d'actuació esperat en cas d'incidències serà el següent:

1. **Detecció de la incidència:** L'equip tècnic de l'hotel inspecciona l'equip i determina que la incidència té l'origen a l'equip subministrat sota aquesta licitació.
2. **Apertura d'incidència:** FGC o l'hotel, obre la incidència a l'adjudicatari a la plataforma designada per a tal fi.
3. **Primera inspecció remota:** L'adjudicatari fa una primera acció d'inspecció remota per determinar la causa de la incidència (nivell de la mateixa) i la seva possible resolució.

Si la incidència es pot resoldre, aquesta s'haurà de resoldre remotament segons la cripticitat definida anteriorment. -> **Tancament.**

4. **Obertura RMA i reparació:** Si la incidència no es pot resoldre remotament, l'equip tècnic de l'hotel procedirà al desmuntatge de l'equip i s'obrirà la corresponent incidència (RMA). L'adjudicatari recollirà l'equip a les instal·lacions on es troba l'equip per procedir a la reparació o gestió de la garantia amb el fabricant.

Si es pot reparar, es repararà, es retornarà a l'hotel i es validarà que l'equip funciona correctament de nou -> **Tancament.**

5. **Substitució de l'equip:** Si l'equip no és reparable i l'avaria entra en garantia, l'adjudicatari s'encarregarà de substituir l'equip per un de recanvi i procedirà a gestionar la incidència amb el fabricant.

S'enviarà l'equip substituït a l'hotel en qüestió i es validarà el correcte funcionament del nou equip i es procedirà a tancar la incidència. -> **Tancament.**

L'adjudicatari gestionarà la reparació de l'equip avariats amb el fabricant. Un cop el retorni reparat, l'adjudicatari retornarà l'equip a l'hotel en qüestió, on l'equip passarà formar part de l'estoc de recanvis. Els equips avariats que han d'ésser

reparats, haurien de retornar-se en un termini màxim de 20 dies laborables a comptar des de la comunicació de la incidència.

Les tasques de desinstal·lació de l'equip avariament, reposició amb un equip d'estoc / reposició amb un equip de substitució i instal·lació de nou a l'habitació, seran dutes a terme per l'equip tècnic de l'hotel.

- **Manteniment:**

- **Preventiu:** amb actuacions planificades per a neteja de logs, correcció d'errors, còpies de seguretat, etc.
- **Evolutiu (Actualitzacions):** Quedaran incloses totes les actualitzacions o noves versions del producte, releases del software de gestió centralitzada així com del firmware dels televisors que generi el propi fabricant dels equips.
- **Monitoratge automàtic:** del sistema que supervisi tots els equips (hardware), sistema operatiu, estat del servidor, dispositius del client 24x7

En cas de que per contracte l'adjudicatari amplii el termini de manteniment i suport tècnic ofert al plec, tots els serveis inclosos en el servei de manteniment i suport tècnic de la solució aniran a càrrec de l'adjudicatari durant el període ofert.

4.10. Subministrament de llicències

La solució requerida és una solució basada en núvol que requerirà de determinat llicenciament del tipus SaaS (Software as a Service). En l'àmbit doncs de la present licitació, l'adjudicatari haurà d'incloure el subministrament d'aquelles llicències necessàries per tal que la solució en tot el seu conjunt, pugui operar amb normalitat i amb totes les funcionalitats i requeriments establerts en aquest plec tècnic, durant el període de 2 anys (24 mesos) establert com a període de manteniment i suport tècnic.

Qualsevol altra llicència, ja sigui de pagament únic o recurrent, que requereixi la solució plantejada per l'adjudicatari, ha de quedar inclosa en l'àmbit de la present licitació.

En cas de que per contracte l'adjudicatari amplii el termini de manteniment i suport tècnic ofert al plec, el subministrament de llicències de la solució haurà de cobrir tot el període ofert per l'adjudicatari.

5. CONDICIONS DEL SUBMINISTRAMENT

5.1. Condicions generals

El subministrament es realitzarà a l'àmbit i amb l'abast que s'indiquen, per tal de garantir el nivell de la prestació, la continuïtat del subministrament i del funcionament dels equipaments i llur

durabilitat, en compliment de les normatives vigents, així com tota la infraestructura tècnica i logística per poder donar el servei en condicions amb total seguretat.

Tots els materials subministrats seran nous, essent fabricats d'acord a les normatives vigents en la data final de presentació d'ofertes. El compliment de les normes requerides per a cadascun dels productes s'acreditarà mitjançant menció expressa en el manual o en l'etiquetatge del producte. Si es detecta que no es compleixen els requisits, el material serà retornat al proveïdor sense cap cost, i haurà de lliurar-lo en condicions òptimes.

Serà responsabilitat de l'Adjudicatari fer-se càrrec de qualsevol dany, material o personal, a tercers, inclòs FGC, pels seus actes o omissions en el desenvolupament dels treballs objecte de la present licitació.

5.2. Organització

Des del principi del subministrament, el proveïdor i FGC determinaran el paper i la responsabilitat de les diferents persones que participaran a l'execució del projecte.

El proveïdor designarà un cap de projecte (o figura assimilada), que serà l'únic interlocutor amb la Direcció de Projecte designada internament per FGC, per tots els aspectes administratius, financers i tècnics del projecte.

L'intercanvi i comunicació de dades, informes, reunions, informacions, i en general, de totes i cada una de les activitats relacionades amb la realització del projecte, serà canalitzat exclusivament per mitjà dels corresponents caps de projecte de les dues empreses.

El licitador haurà de presentar declaració conforme coneix i accepta la política d'FGC Turisme i Muntanya i es compromet a acomplir els criteris mediambientals generals i específics per proveïdors i subcontractistes, que afecten a l'objecte del contracte i que consten a l'Annex I del present plec.

5.2.1. Obligacions laborals del contractista

La mà d'obra per a l'ús dels materials, muntatge de components i equips, serà especialitzada en cada un dels treballs a realitzar per part del contractista.

El contractista haurà de complir i estar al corrent en tot moment de les obligacions que com a empresa siguin d'obligació en matèria fiscal, laboral, de Seguretat Social, sindical i de prevenció de riscos laborals i seguretat i salut en el treball, sent estricta i rigorosament responsable amb caràcter exclusiu i amb tota indemnitat d'FGC del compliment de qualsevol d'aquestes obligacions.

A efectes de control per part d'FGC, sense que això impliqui cap obligació per aquesta última, el contractista haurà d'acreditar sempre que li sigui requerit per FGC, tenir complides totes les

obligacions esmentades en l'apartat anterior, estant a disposició d'FGC, en tot moment, els documents i comprovants que fa referència a aquestes obligacions.

5.2.2. Afectacions a les instal·lacions

Els treballs s'executaran als diferents emplaçaments on hi ha actualment els equips a substituir (hotels de Vall de Núria i Hotel de Port Ainé), per tant caldrà garantir la màxima protecció de l'entorn de la zona dels treballs per evitar malmetre'l i reduir les afectacions a la dinàmica de les activitats i instal·lacions de l'entorn.

Cal tenir present que es treballarà en hotels que estan oberts i per tant serà necessari, abans d'executar les feines d'instal·lació dels nous equips, dur a terme un pla d'implantació que serà descrit pel contractista i aprovat pels tècnics d'FGC Turisme.

Aquest procediment haurà de contemplar les següents fases del projecte:

- Revisió de l'inventari definitiu d'equips i petit material necessari abans de procedir a la compra dels equips.
- Elaboració del procediment que descrigui la metodologia per a la substitució ordenada dels diferents equips i la instal·lació i configuració del software de gestió centralitzada. Aquest pla ha de concretar els horaris, els serveis afectats, temps previst per a la instal·lació i posada en servei, etc.
- Pla de proves i validació final.

Per a l'elaboració del procediment, es tindran en compte els següents aspectes:

- Els treballs s'hauran de compatibilitzar amb les condicions abans esmentades i no serà objecte de reclamació qualsevol impediment als treballs derivats per aquestes causes.
- S'hauran de preveure i dur a terme totes les mesures de protecció i seguretat de totes les àrees de fora de la zona dels treballs que es poguessin veure malmeses per l'execució de les mateixes. L'adjudicatari assumirà els costos de reparació o reposició que es puguin derivar de l'execució dels treballs.
- L'adjudicatari haurà de minimitzar al màxim el impacte en tot l'entorn de l'àmbit dels treballs complint amb totes les directrius de la ISO 14001 i Q de qualitat, de la propietat, de la direcció dels treballs, el plec tècnic del projecte i el document adjunt de coordinació d'activitats empresarials (recull de normes de caràcter ambiental i de seguretat d'obligat compliment per a empreses de serveis i obres) per tal de no originar molèsties als treballadors i usuaris de les oficines.
- Els tancaments de la zona dels treballs, la ubicació i condicions de les àrees d'apilament, si fossin necessàries, hauran de complir amb totes les mesures i requisits de la propietat per minimitzar qualsevol impacte.
- L'adjudicatari declara conèixer i es compromet a respectar i aplicar totes les prescripcions exposades en el projecte i en aquest plec que no seran objectes de cap reclamació econòmica.

5.2.3. Condicions particulars dels materials

Els materials no especificats en aquest Plec i que hagin de ser utilitzats a la instal·lació, seran de provada qualitat. L'adjudicatari sotmetrà a l'aprovació d'FGC els catàlegs, les mostres i els certificats d'homologació que s'estimi necessaris sempre amb l'antelació prevista en el calendari del pla de treball aprovat.

Qualsevol canvi que efectui l'adjudicatari de mutu propi, sense tenir-ho aprovat per escrit i de la forma que l'indiqui FGC representarà en el moment de la seva advertència la seva immediata substitució, amb tot el que això porti amb ell de treballs, cost i responsabilitats. De no fer-ho, FGC podrà buscar solucions alternatives amb càrrec al pressupost de la comanda/contracte i/o garantia.

Els materials que hagin de constituir part integrant de les unitats dels treballs definitius, els que l'adjudicatari utilitzi en els mitjans auxiliars per a la seva execució, així com els materials d'aquelles instal·lacions i obres auxiliars que parcialment hagin de formar part de les instal·lacions objecte del contracte, tant provisionalment com definitives, hauran de complir les especificacions establertes en les prescripcions tècniques o normatives que li sigui d'aplicació al material en qüestió.

Qualsevol treball que es realitzi amb materials de procedència no autoritzada podrà ser considerat com a defectuós, i l'adjudicatari haurà de canviar-lo de forma immediata al seu càrrec i risc, de no obtenir els nivells de qualitat ni assaigs requerits.

5.2.4. Altres condicions a complir pels contractistes

Els treballs efectuats per l'adjudicatari, modificant allò prescrit en els documents de l'oferta aprovada sense la deguda autorització, a més a més de no generar cap abonament a l'adjudicatari, hauran de ser retirats o desmuntats al seu càrrec. L'adjudicatari serà responsable dels danys i perjudicis que per aquesta causa puguin derivar-se.

També aniran a càrrec l'adjudicatari l'execució dels treballs que FGC rebutgi com a defectuosos.

L'adjudicatari haurà de fer-se càrrec de qualsevol dany, material o personal, a tercers, inclòs FGC, pels seus actes o omissions en el desenvolupament dels treballs objecte de la present licitació.

5.3. Gestió del subministrament

L'adjudicatari realitzarà la gestió global del subministrament, incloent: la seva direcció, gestió de l'assegurament de la qualitat i configuració dels equipaments. S'inclou també el seu control tècnic, econòmic i temporal; seguint les directrius establertes per la propietat i/o Direcció de Projecte.

5.4. Documentació a lliurar

El licitador aportarà tota la documentació necessària pel correcte desenvolupament del subministrament, així com la acceptació i posterior operació i manteniment d'aquest subministrament per part de l'estació.

En acabar la instal·lació, el contractista haurà d'aportar la documentació final del projecte. Aquesta documentació ha de constar, com a mínim, de:

- ✓ Documentació i manuals de manteniment i explotació dels equips i software subministrats.
- ✓ Tota la documentació tècnica i manuals de fabricant dels equips i software subministrats.
- ✓ Inventari final d'equips subministrats

Tota la documentació es lliurarà en format electrònic.

5.5. Condicions d'acceptació

El compliment de les mateixes constituirà requeriment indispensable per a procedir a la recepció final i acceptació del subministrament caldrà:

- ✓ Configuració i execució de les proves descrites al protocol d'acceptació validat per ambdues parts, i elaboració i lliurament a Direcció de Projecte de la documentació de resultat de les proves.
- ✓ El lliurament per part de l'adjudicatari de tota la documentació i lliurables definits en el present plec de requeriments.

Tots aquests condicionants seran condició indispensable per a l'acceptació del projecte, i la signatura de l'acta de recepció.

5.6. 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:

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 d'FGC, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació d'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.

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.

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

Durant la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebí indicacions en sentit contrari d'FGC.

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.

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.

5.7. Liquidació econòmica de la prestació del servei

Per al Subministrament, instal·lació, configuració i posada en servei de televisors professionals als hotels de Vall de Núria i Port Ainé, així com del corresponent sistema de gestió centralitzat al núvol, l'abonament del contracte es realitzarà a la recepció definitiva del projecte.

Per al servei de manteniment i suport tècnic a 2 anys, FGC Turisme recepcionarà els serveis a any vençut i un cop executats els serveis anuals.

5.8. Durada del contracte

El termini d'execució del contracte per al Subministrament, instal·lació, configuració i posada en servei de televisors professionals als hotels de Vall de Núria i Port Ainé, així com del corresponent sistema de gestió centralitzat al núvol. S'inclou el manteniment durant 2 anys, s'estableix en **2 anys i 12 setmanes (84 dies naturals)** a comptar des de la seva formalització.

El termini d'execució del contracte per al Subministrament, instal·lació, configuració i posada en servei s'estableix en **12 setmanes (84 dies naturals)** a comptar des de la seva formalització.

El termini d'execució del contracte per al Servei de manteniment i suport tècnic s'estableix en **2 anys (24 mesos)** a comptar des de de la recepció del subministrament i instal·lació a plena satisfacció d'FGC.

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

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 d'FGC respecte als seus proveïdors.

ANNEX 1 - POLÍTICA FGC TURISME