



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER
AL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA, SUPORT,
MANTENIMENT I ALLOTJAMENT DE LA PLATAFORMA DE
GESTIÓ DE LA BASE DE DADES DE CONTACTES
INSTITUCIONAL DE FERROCARRILS DE LA GENERALITAT
DE CATALUNYA**

1. OBJECTE DEL PLEC

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, a través de la seva Àrea de Relacions Públiques i Protocol, té com a objectiu la gestió de les dades dels contactes institucionals per tal de mantenir-los informats i/o convocar-los als actes que s'organitzen institucionalment, com també fer-los arribar informació institucional i/o de servei que implementa.

Aquesta tasca, es realitza a través d'una plataforma informàtica que actualment està en funcionament i que és administrada per un administrador extern de hardware i software que garanteix la disponibilitat i la seguretat de l'aplicació i les seves dades.

L'objecte d'aquesta contractació és disposar del servei d'assistència tècnica, suport, manteniment i allotjament d'aquesta plataforma de gestió de contactes i màrqueting, que garanteixi la disponibilitat i la seguretat de l'aplicació i les seves dades i el seu ple funcionament.

2. SERVEIS A CONTRACTAR

FGC requereix contractar el servei d'assistència tècnica, suport, manteniment i allotjament de la plataforma de gestió de la base de dades de contactes institucional.

3. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS.

Les tasques a desenvolupar per l'adjudicatari seran d'assistència tècnica, suport, manteniment i allotjament de l'actual plataforma de gestió de la base de dades de contactes institucionals, com també el disseny de les comunicacions que s'envien a través d'aquesta plataforma.

La base de dades serà accessible les 24 hores al dia i els 365 dies de l'any. En cas que el proveïdor hagi de fer tasques de manteniment, haurà d'avisar a FGC en un període d'antelació mínim de 24 hores. En cas d'incidència haurà de ser resolta com a màxim en una hora.

Condicions mínimes del servei a realitzar pel proveïdor adjudicatari:

- facilitar eines de maquetació i disseny compatibles amb la plataforma d'enviament.
- suport personalitzat assignat de forma permanent.
- cobertura d'eventualitats/absències del responsable tècnic assignat
- aportar propostes d'optimització de la funcionalitat de l'aplicació de forma anual

4. EQUIP DE TREBALL I LLOC DE TREBALL

El licitador haurà d'aportar personal suficient i especialitzat en la prestació del servei a contractar. Aquest personal dependrà exclusivament de l'adjudicatari, que tindrà tots els drets i obligacions inherents a la qualitat de patró, i haurà de complir amb les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat i Higiene en el Treball, de prevenció de riscos laborals, així com de cotització a la Seguretat Social pel personal, que, al seu càrrec, realitzi el servei.

El lloc de treball habitual de l'equip de l'adjudicatari es durà a terme a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària. No obstant, l'adjudicatari haurà de desplaçar-se físicament a les instal·lacions d'FGC quan la prestació del servei així ho requereixi. En qualsevol cas, FGC es reserva el dret a decidir quan convocar el personal in-situ a les seves instal·lacions en situacions puntuals (reunions de seguiment, formació, etc.).