FGC TURISME

Expedient contractació:
CONTR/2022/850 (FGC)
CONTR/2022/898 (VTER)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEI DE MANTENIMENT DEL SOFTWARE DE GESTIÓ DE RESERVES RESTAURACIÓ I HOTELS A VALLTER, VALL DE NÚRIA I PORTAINÉ

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL PLEC 3
2. ABAST DEL SERVEI 3
3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS 3
4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR 4
4.1 Introducció 4
4.2 Descripció dels serveis 4
5. CONDICIONS DEL SERVEI 4
5.1 Organització i seguiment del servei 4
5.2 Consideracions generals 5
5.3 Qualitat del servei i treballs realitzats 5
5.4 Seguretat i Protecció de Dades 5
5.5 Liquidació econòmica prestació servei 5
5.6 Durada del contracte 6
ANNEX 1 - POLÍTICA D'FGC TURISME 7

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, té com a objectiu definir l'abast del servei de manteniment anual del software de gestió restauració i hotelera implantat a les estacions de Vallter, Portainé i Vall de Núria.

En tot el què no s'especifica al present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, el contractista haurà d'acomplir allò especificat en el Plec de Prescripcions Tècniques Generals de FGC, així com en les normatives d'obligat compliment, en especial aquelles relatives a la Prevenció de Riscos Laborals i Reial decret 1627/1997.

2. ABAST DEL SERVEI

Les estacions d'esquí de Vallter, Vall de Núria i Portainé, tenen implantat un sistema de gestió restauració i hotelera des de l'any 2009. Aquesta solució contempla la instal·lació i integració de diferents mòduls perfectament integrats entre ells, de tal manera que es garanteix la integritat de la informació dels diferents mòduls, tant a nivell d'explotació com d'operació a la vegada que permet una gestió integrada tant de les reserves de l'hotel com del restaurant corresponent i, per tant, ofereixen una millor experiència de l'usuari que pot gaudir de diverses comoditats i facilitats a l'hora de fer el check-in, despesa a l'hotel o al restaurant, etc.

Aquest sistema requereix d'un servei de manteniment i suport tècnic que permeti garantir la seva operativitat durant la temporada, tant a nivell de funcionament a pista com a nivell de recuperació de vídeos a la web de l'estació.

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

S'inclou a l'abast del contracte les estacions de Vallter, Portainé i Vall de Núria.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

4.1 Introducció

L'objectiu principal del servei és disposar d'un servei de suport anual que permeti garantir el funcionament del sistema al llarg de la temporada.

4.2 Descripció dels serveis

S'estableix la necessitat dels següents serveis dins del manteniment:

- Servei de suport tècnic per a la resolució d'incidències durant la temporada i tancament controlat al final de la temporada. Aquest servei estarà format per:
  - Servei de consulta telefònica
  - Seguiment i resolució d'incidències de forma telemàtica
  - Resolució de consultes sobre l'ús de les eines
- A nivell de suport tècnic s'estableix un servei 24x7 per donar suport als tècnics o usuaris del software.

Aquest nivell de servei estarà format per dos conceptes: el temps de resposta i el temps de resolució. Els temps indicats, que es valoraran en hores acumulades, seran els necessaris per resoldre una incidència. No es contemplen als dos conceptes els intervals de temps en els quals la solució de la incidència està inactiva per causes alienes a l'adjudicatari (per exemple, problemes de connectivitat o de falta d'informació).

- Es defineix el temps de resposta com l'interval temporal màxim entre que l'adjudicatari rebi el tiquet i la resposta al client amb la següent informació:
  - Diagnosi inicial de la incidència.
  - Temps estimat de resolució.
  - Responsable de resolució.
- Es defineix el temps de resolució com el màxim temps necessari entre la recepció del tiquet i la resolució del mateix.
  Aquest estarà condicionat a la disponibilitat dels sistemes que disposa FGC.

Atenent a les necessitats de les estacions implicades, s'estableix un temps de resposta de 4 hores i temps màxim de resolució de 72 hores.

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 Consideracions 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 1 – POLÍTICA DE TURISME I MUNTANYA).

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 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 11/2007 d'Accés dels Ciutadans als Serveis Públics, 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 3/2010 de 8 de gener 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.

5.5 Liquidació econòmica prestació servei

FGC recepcionarà la prestació del servei anualment, una vegada efectuat el servei i havent presentat els albarans de servei prestats als responsables de FGC i que aquests en validin el contingut.

5.6 Durada del contracte

La durada del contracte serà l'establerta al plec de condicions administratives particulars.

ANNEX 1 - POLÍTICA D'FGC TURISME