

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS**

**SERVEI D'ASSISTÈNCIA PER AL SEGUIMENT DE LA  
IMPLEMENTACIÓ DEL PROJECTE MANS LLIURES I  
ALTRES PROJECTES TIC A LES ESTACIONS D'ESQUÍ I  
MUNTANYA D'FGC MITJANÇANT UNA OFICINA DE  
GESTIÓ DE PROJECTES (PMO)**

## ÍNDEX

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓ .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>OBJECTE .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>ABAST DEL PLEC.....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>DURADA DEL SERVEI.....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>METODOLOGIA DE TREBALL.....</b>	<b>5</b>
5.1.	Model de Relació .....	5
5.2.	Procediments de control i seguiment.....	6
5.3.	Equip de treball.....	7
5.4.	Lloc de Treball .....	8
5.5.	Dedicació.....	8
<b>6.</b>	<b>CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI A REALITZAR.....</b>	<b>9</b>
6.1.	Seguiment del servei.....	9
6.2.	Indicadors d'acord de nivell de servei (ANS) .....	10
6.3.	Seguretat o Protecció de Dades.....	11
6.4.	Clàusula de Propietat Intel·lectual.....	11
6.5.	Confidencialitat.....	12
6.6.	GPDR .....	13
6.7.	Transició del servei .....	16
	<b>ANNEX 1 – POLÍTICA D'FGC TURISME.....</b>	<b>17</b>

## 1. INTRODUCCIÓ

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) és un ens empresarial públic adscrit al Departament de Territori que es dedica a administrar infraestructures i a operar serveis ferroviaris, així com a gestionar ferrocarrils turístics i estacions de muntanya. Aquestes últimes es gestionen des de l'Àrea de Turisme.

L'Àrea de Turisme va engegar un conjunt de projectes dins l'entorn de les TIC englobats dins un objectiu comú que pretén assolir en una primera fase el desplegament d'una targeta forfait amb tecnologia mans lliures i d'ús unificat a totes les estacions d'esquí i muntanya gestionades per FGC, així com serveis associats de l'entorn digital, i que es pugui exportar a la resta d'estacions d'esquí del territori en el que es denominaria com a targeta T-Ski.

## 2. OBJECTE

L'objectiu d'aquesta licitació es la contractació d'un servei d'oficina de gestió de projectes (PMO) que donarà suport dins del marc de la implantació del projecte de targeta unificada mans lliures, proporcionant una visió transversal del portafolis de projectes.

El conjunt de projectes inclosos son:

- Desplegament del sistema de mans lliures AXESS i interfície amb comptabilitat
- Desplegament de millores, ampliacions i actualitzacions de l'ecosistema digital: ampliació del hardware associat i petites millores del software
- Desplegament d'evolucius del sistema Mans lliures en els diferents àmbits d'aplicació: e-commerce, webstore, CLICS, reporting i facturació.
- Desplegament de projectes addicionals al pla de transformació digital de les estacions: Sistema webcam panoràmic, millora de l'aparcament de Vallter, unificació del sistema Rental entre altres.
- Contractes de manteniment de comunicacions i equipament TIC, suport tècnic al desplegament,....

## 3. ABAST DEL PLEC

El plantejament del servei d'assistència tècnica i oficina de gestió de projectes a FGC té l'objectiu de donar suport a FGC durant el desenvolupament dels diferents projectes TIC englobats dins el marcat en l'apartat d'Objecte del Plec.

L'adjudicatari ha d'aportar una visió global del projecte, realitzar el seguiment i control, detectar punts crítics i col·laborar en la interlocució amb els diferents agents, així com establir la composició dels mitjans personals i materials exigits pel seu desenvolupament i garantir la qualitat del projecte i dels resultats.

L'abast de localitzacions incloses dins projecte inclou les estacions de muntanya gestionades per FGC: Espot i Portainé, La Molina, Vallter2000, Boi Taüll, Cremallera i Funiculars de Montserrat, Tren del Ciment i Vall de Nuria incloent la instal·lació del Cremallera, i el Parc Astronòmic del Montsec.

Tot i que es requereix els serveis complerts i continuats d'una oficina de Direcció i Execució de Projectes (PMO), la càrrega de treball pot ser variable en funció al període d'execució o la casuística temporal d'alguns dels projectes. D'aquesta manera l'adjudicatari haurà de tenir en compte la necessitat de disposar d'equips dedicats flexibles. Serà necessari analitzar de forma continuada conjuntament amb FGC la previsió de les tasques de treball i el dimensionament de l'equip de suport amb suficient antelació per mantenir els objectius, obligació i qualitat de les tasques a desenvolupar.

### **Objectiu del Servei**

L'objectiu de la PMO consistirà en:

- Fer el seguiment del projecte i en el seu cas avaluar l'assoliment dels objectius, i informar de desviacions a FGC amb l'objectiu d'assegurar que el projecte es realitza dins del temps previst, dels costos esperats i amb la qualitat desitjada.
- Crear una guia de treball per a tots els participants del projecte, que permeti treballar de forma efectiva en la gestió del canvi intern i extern.
- Proporcionar uns indicadors per al reporting de l'avanç del projecte.
- Ajudar a FGC a planificar l'ordre i l'execució dels diferents subprojectes necessaris per a dur a terme la tramitació dels procediments per a la implantació del projecte.
- Col·laborar amb FGC en l'impuls de les actuacions procedimentals en el període, en la publicació en temps i forma dels plecs requerits per desplegar els projectes a licitar durant la vigència del projecte, així com amb les tasques relacionades amb les licitacions requerides per FGC (suport en la redacció documental, avaluació de propostes i seguiment).
- Col·laborar amb FGC en el disseny de sistemes comptables que integrin les dades d'explotació dins de les eines de treball habituals administrativament parlant.
- Realitzar la planificació i seguiment de les formacions al personal derivades de la implantació dels diversos projectes tecnològics vinculats a la PMO.

- Seguiment, recopilació i homogeneïtzació de tota la documentació que es generi tant pel que fa a les noves infraestructures instal·lades (plànols, característiques del maquinari, ...) com al programari (versions, funcionals, ...), amb especial atenció als manuals tant de manteniment com per ús del personal.
- Preparació de tota la documentació de gestió i seguiment de projecte necessària per a la justificació interna del desenvolupament de projectes.
- Assistència en la redacció d'informes tant a nivell extern com intern que es requereixen durant el desenvolupament del projecte.
- Seguiment quinzenal, o a demanda de la direcció d'FGC, de l'estat d'incidències i evolució de les mateixes que son reportades internament mitjançant l'eina JIRA. Això requerirà la generació d'informes específics que seran validats prèviament per FGC a l'inici del contracte.

## 4. DURADA DEL SERVEI

La durada del servei esta previst que sigui de **2 anys** a comptar des de la data següent a la de formalització del contracte.

Durant aquest període la dedicació prevista s'adequarà a les necessitats del projecte per tal d'assolir els objectius establerts.

El licitador haurà de dimensionar l'equip de treball i considerar que la dedicació dels perfils que componen l'equip sota demanda del projecte, i per tant, s'ha de considerar que l'oficina de gestió de projectes ha de poder absorbir puntes de dedicació elevades, fins al 100%, durant les etapes que existeix un major solapament d'activitats per donar resposta a totes les necessitats del projecte en cada fase del mateix.

## 5. METODOLOGIA DE TREBALL

### 5.1. Model de Relació

FGC desitja establir un sistema de comunicació i relació amb l'adjudicatari del Servei a diferents nivells que assegurí el correcte seguiment del servei. En aquest model s'establiran els diferents nivells i les seves periodicitats, tasques i responsabilitats que cada actor ha d'assumir per al correcte funcionament del model. Aquest sistema es fonamenta en un Model de Relació basat en el nivell de direcció, coordinació i operació.

## 5.2. Procediments de control i seguiment

Dins de l'àmbit d'aquest projecte les principals funcions a realitzar estan encaminades a la gestió estratègica del programa de projectes. A continuació s'emmarquen les diferents activitats:

- **Suport al marc de gestió de projectes**
  - Desenvolupar les eines de gestió de projectes: procediments, plantilles i documentació de suport
  - Definir els indicadors de control dels projectes i consensuar els límits de projecte.
  - Millora continua de procediments i eines de la PMO durant tot el contracte.
  - Donar suport a la direcció de projectes, utilitzant els comitès definits al model de relació.
  - Donar suport a la definició de les responsabilitats i rols derivats de la gestió dels projectes.
  - Participar en la redacció de la documentació dels procediments de contractació.
  - La documentació es generarà amb els formats i plantilles normalitzades per FGC.
- **Seguiment global de projectes**
  - Proporcionar de forma continuada a Direcció de Projecte una visió de l'evolució del programa de projectes o licitacions.
  - Assegurar una continua captura de la informació de l'estat dels projectes, mitjançant indicadors, com a base per a la elaboració de una visió agregada dels mateixos.
  - Seguiment dels diferents indicadors operatius i de qualitat dels projectes.
- **Gestió interna de la PMO**
  - Control intern de tasques realitzades i tramitació de la documentació necessària per a la certificació mensual.
  - Gestió contínua de l'equip per a absorbir la càrrega de feina, i la resolució d'incidències o baixes no programades.
  - Gestió de la formació continua del personal dedicat o vinculat al contracte.
- **Reporting**
  - Participar en les reunions del Comitè de Direcció i preparar els informes per a la Direcció de Projectes.
  - Planificar, convocar i redactar les actes de les reunions del Comitè de Seguiment
  - Planificar, convocar i redactar les actes de qualsevol altra reunió necessària en el desenvolupament del contracte.

### 5.3. Equip de treball

Degut a les característiques del servei, es requereix que l'entitat responsable de l'execució del mateix pugui acreditar experiència en l'àmbit de l'entorn TIC en estacions d'esquí, així com la gestió de projectes en general i en l'àmbit de la mobilitat de esquí en particular. S'espera que l'equip estigui format per:

- 1 director de projecte
- 1 cap del servei
- 1 suport extern en aplicacions economicofinanceres
- 1 equip de control de camp

L'empresa adjudicatària podrà dimensionar el equip en funció de les necessitats de cada moment, però en tot cas es defineixen una sèrie de condicionants respecte als perfils bàsics per a la prestació del servei. Es considera com a equip mínim de treball el format per:

- Un Director de projecte, com a interlocutor principal per a les tasques objecte del contracte i responsable últim dels serveis que es presten. Aquest perfil haurà de ser un enginyer superior en Telecomunicacions, amb una experiència mínima de 10 anys com a cap de PMOs en entorns semblants que a més acrediti Gestió de Projectes realitzats amb Metodologia Prince2 o PMP en els darrers 2 anys. Tindrà una dedicació mínima compromesa al projecte del 5%.
- Un Cap del Servei, qui assumirà les tasques de gestió del projecte, coordinació de totes les actuacions i assegurar el compliment dels objectius del projecte. Aquest perfil haurà de ser un enginyer superior amb una experiència mínima de 10 anys com a Responsable de Projecte que a més acrediti:
  - Gestió de projectes de sistemes de control d'accés contactless i desplegament d'eines e-commerce
  - Gestió de Projectes realitzats amb Metodologia Prince2 o PMP en els darrers 2 anys.
  - Participació en projectes amb metodologia de treball en administració pública.
  - Coneixements en l'eina de treball JIRA per a gestió d'incidències i extracció d'informació de per al seguiment de les mateixes.

Aquest perfil haurà d'estar certificat en metodologia de gestió de projectes PMP. Tindrà una dedicació mínima compromesa al projecte del 55%.

- Un Expert en aplicacions economicofinanceres que pugui definir i controlar totes les accions necessàries d'anàlisi de necessitats administratives, comptables, de control de gestió i vinculació i traspàs de la informació economicofinancera a l'entorn SAP. Aquest perfil serà d'un titulat superior en el ram d'Administració i Direcció d'empreses i gestió

de la innovació, amb experiència en la planificació i coordinació de un mínim de 2 projectes similars i 5 anys d'experiència.

Tindrà una dedicació mínima compromesa al projecte del 10%.

- Un equip de suport a camp, amb dimensionament variable per al control de les actuacions que es realitzin a les diferents ubicacions del contracte. Aquest perfil haurà de constituir-se amb un mínim de 2 enginyers amb una experiència mínima de 2 anys en projectes similars. El personal de l'equip tindrà una dedicació mínima compromesa al projecte del 30%.

Tant les persones que el licitador designi com a responsable del Contracte, Consultors, Tècnics i d'altres perfils recollits anteriorment, així com la pròpia empresa que presenti l'oferta, hauran de complir amb la resta de requeriments de solvència tècnica establerts en el Plec de Condicions Particulars.

#### **5.4. Lloc de Treball**

Les tasques objecte d'aquest contracte es portaran a terme des de les oficines de l'adjudicatari, tot i que per a determinades tasques (reunions, formacions a usuari, replantejos, seguiment implantació, suport a proves, validacions, etc.) serà necessari que l'equip de treball de l'adjudicatari es desplaci a les diferents ubicacions del projecte per a donar el suport necessari per al procés de desplegament del projecte.

Les ubicacions previstes al projecte son: La Molina, Vall de Nuria, Vallter, Portainé, Espot, Esport Center, Boí, els trens/cremalleres turístics de Cremallera de Núria, Cremallera de Montserrat i Tren del ciment i el Parc Astronòmic del Montsec. Informar que la major part de reunions amb la propietat, o sigui, amb FGC es realitzaran per mitjans telemàtics o a les oficines de Ribes de Freser o a la seu central a Barcelona.

#### **5.5. Dedicació**

A continuació es mostra un quadre de la dedicació mitja pels 24 mesos de durada del contracte:



Perfil	Unitats	Percentatge de dedicació unitari	Hores Totals
Responsable del contracte	1	5%	192
Cap del Servei	1	55%	2112
Expert Administratiu	1	10%	384
Personal de Suport	1	30%	1152

El licitador haurà de considerar que la dedicació dels perfils serà sota demanda, i que ha de poder absorbir puntes de dedicació elevades, fins al 100%, durant les etapes que existeix un major solapament d'activitats.

S'estima una dedicació aproximada total de 3.840 hores.

## 6. CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI A REALITZAR

### 6.1. Seguiment del servei

L'adjudicatari haurà de presentar un model de seguiment del servei objecte d'aquest contracte. En això, serà obligatori convocar una reunió de Kick-off o llançament del contracte amb els principals membres adscrits al contracte.

També s'inclourà un model d'indicadors de compliment dels compromisos associats i un esquema de reporting dels mateixos pel seguiment, control i gestió del servei. Obligatòriament, l'adjudicatari haurà de presentar, com a mínim, els següents informes de comunicació i seguiment:

- Informe Global de l'estat dels projectes: L'informe ha de mostrar l'estat dels projectes i el seu grau d'implantació.
- Informe de riscos: Categoritzats segons tipologia, estat, criticitat i probabilitat i indicat sempre accions de mitigació i l'estat de la seva gestió.
- Informe de rendiment: Aquest informe recollirà els indicadors de compliment dels compromisos associats definits a la reunió de llançament del contracte i dels nivells de servei.

- Informe d'evolució de les incidències en els diferents sistemes instal·lats i reportades mitjançant l'eina JIRA i en relació amb sistemes de venda, sistemes de passatge, xarxa de comunicacions, Telefonia, etc.

Adicionalment el licitant haurà de presentar altres informes que FGC cregui oportú, sempre que estiguin relacionats amb els següents objectius de reporting:

- Estat, tendència i grau d'avanç dels projectes
- Quadre de Comandament global
- Situació de les activitats gestionades directament per l'Oficina

Es valoraran les propostes tècniques que millorin el número d'informes obligatoris fins a un màxim de tres, sempre i quan els informes addicionals que es proposin es considerin coherents, idonis i viables.

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 de FGC (veure Annex 1 – POLÍTICA D'FGC TURISME).

FGC podrà demanar a l'adjudicatari la informació o resultats que tinguin d'algun sistema de control, reducció i mitigació de les seves emissions de CO<sup>2</sup>, per tal d'avaluar l'impacte ambiental de tota la cadena de valor vinculada al contracte.

## **6.2. Indicadors d'acord de nivell de servei (ANS)**

Els licitadors hauran de presentar un model d'indicadors de compliment pel seguiment del servei d'execució de l'Oficina que es licita, en un conjunt de, com a mínim, 9 indicadors, detallant els llinars objectius proposats, la periodicitat del càlcul i la font d'informació per obtenir-los. Aquests indicadors han de ser els necessaris per a controlar l'execució dels seus treballs.

Es definiran com a mínim els següents indicadors:

- Indicadors de rendiment: es referiran a desviacions en els paràmetres relacionats amb els serveis objecte d'aquesta oficina.
  1. Desviacions sobre terminis en el lliurament d'informes de seguiment.
  2. Defectes en la documentació presentada.
  3. Rotació no prevista del personal de l'equip.
- Indicadors d'eficàcia: es referiran a desviacions en els paràmetres relacionats amb els resultats dels serveis objecte d'aquesta oficina.

1. Realització de proves d'usuari.
2. Procés de formació incloent materials formatius.
3. Suport i atenció a l'usuari.
4. Desviacions sobre la definició del pla de proves.
5. Desviacions sobre l'execució de les proves.
6. Defectes en l'execució del pla de proves funcional.

### **6.3. Seguretat o 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 Llei Orgànica 15/1999 de protecció de dades de caràcter personal i del Reglament 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.

### **6.4. Clàusula de Propietat Intel·lectual**

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a FGC de forma exclusiva. Els productes, documentació o subproductes derivats així com altres fins d'informació, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat FGC, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes o informació derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a FGC.

Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs i documentació resultant de l'objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació

pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

## **6.5. Confidencialitat**

L'empresa adjudicatària mantindrà en tot moment el secret professional, tal i com estableix la Llei orgànica 3/2018 del 5 de desembre sobre Protecció de Dades Personals i garantia de drets digitals, com a conseqüència de la prestació dels serveis objecte del present plec, el qual té caràcter de confidencialitat.

Per tal d'evitar qualsevol violació de les clàusules establertes en l'esmentada Llei per part del personal de l'empresa adjudicatària, el que recauria sota la seva responsabilitat, s'obliga a aplicar sobre el personal vinculat al projecte les mesures que siguin necessàries per a garantir el compliment dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer.

Un cop finalitzat el contracte, l'adjudicatària es compromet a destruir o retornar la totalitat de la informació facilitada per l'administració, així com qualsevol altre producte resultant de l'execució del present contracte.

En el cas que l'adjudicatària, com a conseqüència de l'execució del present contracte, tingui accés a dades de caràcter personal de FGC, ostentarà la posició de responsable/encarregat de tractament envers aquestes dades de conformitat amb l'article 5 de la Llei orgànica 3/2018, en el qual s'especifica que els contractes que impliquin el tractament de dades de caràcter personal hauran de respectar en la seva integritat el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell del 27 d'Abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals (RGPD) i la normativa complementària.

En conseqüència, l'adjudicatària es compromet a utilitzar les dades única i exclusivament amb les finalitats i obligacions establertes en aquest contracte, a tractar les dades d'acord amb les instruccions de FGC, i a no aplicar-les ni utilitzar-les amb una finalitat diferent a la d'aquest contracte, ni comunicar-les ni cedir-les, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte.

L'adjudicatària vetllarà per tal que les persones que tinguin accés a dades de caràcter personal siguin les estrictament imprescindibles per a la correcta execució de les tasques derivades del contracte. Totes aquestes persones hauran de ser advertides de la naturalesa confidencial i reservada de les dades i del deure de secret al que estan sotmeses, essent l'adjudicatària el responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal i de les conseqüències d'una eventual violació de les mateixes.

L'adjudicatària haurà de comunicar a FGC quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran. Amb el permís exprés de FGC i actuant en nom i representació d'aquest, l'adjudicatària formalitzarà els corresponents contractes amb les empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa en matèria de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats del tractament. Aquests contractes s'afegiran com annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació.

Davant qualsevol incompliment d'aquesta clàusula, l'adjudicatària serà considerada responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comés i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte. FGC repercutirà a l'adjudicatària tots els costos corresponents a sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directament o indirecta per un tractament deficient o negligent de les dades de caràcter personal per part de l'adjudicatària.

## 6.6. GPDR

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:

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

2. 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.

3. 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.

4. Durant la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebi indicacions en sentit contrari de FGC.
5. 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.
6. 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.

## 6.7. Transició del servei

L'adjudicatari, un mes abans de finalitzar el contracte (si no s'ha fet durant la seva execució), facilitarà als serveis tècnics de l'explotació tota la informació referent a aquest contracte (documentació en format digital i/o paper) que sigui necessària perquè, en el cas que el següent contracte es faci l'adjudicació a un contractista diferent, aquest pugui continuar la prestació del servei amb garanties:

- ✓ Dissenys, informes, documentació tècnica informativa, contactes de proveïdors generats durant l'execució del contracte.
- ✓ Altra documentació i/o informació generada al llarg de la vigència del contracte i que es consideri d'interès.

Un cop finalitzat el contracte objecte del present plec, s'estableix un període de transició d'un mes, durant el qual el contractista estarà a disposició dels serveis tècnics de l'explotació corresponent i del nou adjudicatari per resoldre els dubtes que puguin sorgir en la prestació del servei.



## **ANNEX 1 – POLÍTICA D'FGC TURISME**