
CONTR/2020/763

Renovació dels serveis de
suport i manteniment dels
sistemes de Bitendian

Plec de prescripcions
tècniques particulars

Àrea de Tecnologies de Negoci
Tècnica i Sistemes de Negoci.
Decembre -2020

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	CNTR.2020.XX Renovació Manteniment Sistemes Bitendian				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	7/12/20	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprobat:	

© Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC).

TOTS ELS DRETS RESERVATS. El contingut d'aquest document (fotografies, dissenys, plànols, textos, etc) es propietat de FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA i no pot ser reproduït ni total ni parcialment, per cap mitjà, ni incorporar-se a cap sistema d'arxiu de dades reutilitzables, ni transmetre-ho per qualsevol mitjà, informàtic, electrònic, mecànic i/i fotocòpia, ni gravar-ho, sense el permís previ i per escrit del seu propietari. La infracció dels anteriors drets serà perseguida judicialment.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, c/Cardenal Sentmenat, 4, 08017-Barcelona

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	CNTR.2020.XX Renovació Manteniment Sistemes Bitendian				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	7/12/20	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprobat:	

INFORMACIÓ DE REGISTRE DEL DOCUMENT

CONTROL DE VERSIONS		
1.0	7/12/2020	Creació del document

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT PER:
L.ESTEVE	A.FREIJO	

Àrea de Tecnologies de Negoci

Informàtica Corporativa, Organització i Sistemes

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Rubí, 7 de decembre de 2020

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	CNTR.2020.XX Renovació Manteniment Sistemes Bitendian				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	7/12/20	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprobat:	

Contenido

1. Introducció	5
2. Objecte	5
3. Context	5
4. Abast	6
5. Desglossament pressupost econòmic.....	6
6. Requeriments específics del contracte.	iError! Marcador no definido.
7. Calendari.	7

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	CNTR.2020.XX Renovació Manteniment Sistemes Bitendian				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	7/12/20	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprovat:	

1. Introducció

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya utilitza software propietat intel·lectual del proveïdor Bitendian, per donar suport a diversos sistemes de l'explotació Ferroviària i proporcionar serveis directament als clients.

2. Objecte

L'objecte del present document és indicar la necessitat de contractar la renovació dels serveis de suport i manteniment pel programari propietat de Bitendian, descrit a continuació:

- CREM, sistema que controla les reposicions i recaptacions de les Màquines d'autovenda (MAE).
- CROMA, sistema que gestiona els rètols lluminosos instal·lats en les andanes de determinades estacions amb l'objectiu de regular l'acompliment horari i evitar avançaments.
- ETICKET, sistema per gestionar el control d'aforament a través de la venda de bitllets al Cremallera de Montserrat.
- GEOTREN, sistema de representació del estat dels trens a la xarxa ferroviària en temps real al abast dels usuaris a través de qualsevol navegador web.
- CHRONOS, sistema de cerca d'horaris, que proporciona informació en temps real a altres sistemes de FGC.

3. Context

Actualment el software desenvolupat per Bitendian, que FGC utilitza en diversos sistemes, requereix un nivell de disponibilitat elevat. Per assegurar un correcte funcionament, es necessari realitzar un manteniment preventiu periòdic a cada sistema. Així mateix, per assegurar una resposta el més eficaç possible davant de qualsevol incidència necessitem contractar també un servei de suport expert.

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	CNTR.2020.XX Renovació Manteniment Sistemes Bitendian				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	7/12/20	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprobat:	

4. Abast

L'empresa Bitendian amb el servei de manteniment i evolutius, objecte del present document inclou:

- Accés a un centre d'atenció permanent.
- Assistència a la resolució d'incidències.
- Correcció d'errors o defectes de software.

El suport es prestarà de forma continuada 24 hores 7 dies a la setmana.

La durada del servei serà de 36 mesos a comptar des de l'acceptació de la oferta.

5. Desglossament pressupost econòmic

Sistema	Període	Concepte	Import
CREM	36 mesos	Manteniment i suport (400€ mes x36)	14.400,00 €
CROMA	36 mesos	Manteniment i suport (400€ mes x36)	14.400,00 €
GEOTREN	36 mesos	Manteniment i suport (400€ mes x36)	14.400,00 €
ETICKET	36 mesos	Manteniment i suport (400€ mes x36)	14.400,00 €
CREM/CROMA GEOTREN/ETICKET	36 mesos	Evolutius (300h x3 anys)	58.500,00€
CHRONOS	36 mesos	Evolutius i manteniment anual (252h x3 anys)	49.140,00€
Total		Total operació tres anys (sense IVA)	165.240,00 €

6. Requeriments específics del contracte.

Permetre disposar d'un suport amb una ampla base de coneixements que pugui resoldre possibles situacions d'incidència en el menor temps possible, i disposar d'un servei que mantingui adequadament actualitzada la plataforma.

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	CNTR.2020.XX Renovació Manteniment Sistemes Bitendian				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	7/12/20	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprovat:	

7. Calendari.

El contracte té caràcter tri-anual prorrogable fins a dos anys, la seva data d'inici es Març 2021 finalitzant el Febrer 2023.

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	CNTR.2020.XX Renovació Manteniment Sistemes Bitendian				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	7/12/20	Versió:	1.0
Autor:	A.Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprobat:	

AQUESTA PÀGINA ÉS INTENCIONADAMENT EN BLANC