



FGC

**Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya**

Plec de Prescripcions Tècniques Particulars

Contractació del servei d'Oficina Tècnica (PMO) i consultoria per donar suport i coordinar els projectes SAP de l'àrea TIC

Barcelona, 2023

Índex

1.	Context.....	3
2.	Objecte del contracte	3
2.1.	Suport en projectes en curs	3
2.2.	Suport en la preparació de projectes de futur	4
2.3.	Suport en la gestió dels SLA's del servei AM de suport SAP	5
3.	Documentació tècnica a portar per les empreses licitadores	6

1. Context

Des de la **Direcció de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions** de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) es lidera el procés de transformació digital de l'organització amb l'objectiu d'esdevenir un referent en aquest aspecte en el sector de la mobilitat i el turisme.

Dins d'aquest context de transformació digital, SAP juga un paper molt destacat i son nombrosos els projectes que des de l'àrea TIC s'impulsen per garantir estar sempre al dia en quant a les eines de SAP i així poder oferir als nostres usuaris el millor servei possible

Des de FGC-TIC hem detectat la necessitat de disposar de un suport per establir el model de governança i coordinació de la cartera de projectes SAP per garantir-ne el seu èxit.

2. Objecte del contracte

El present plec de prescripcions tècniques té com a objectiu contractar els serveis d'Oficina Tècnica de Projectes (PMO) i consultoria per donar suport i coordinar els diferents projectes SAP que l'àrea TIC impulsi durant el període de vigència del contracte.

El suport proporcionat per la PMO s'estructura en tres àmbits principals:

2.1. Suport en projectes en curs

Es tracta de donar suport als projectes que estiguin en curs durant la vigència del servei de la PMO; a nivell mes específic els objectius que es persegueixen són els següents:

- Garantir una visió global de la cartera de projectes, a través del seguiment de les actuacions definides i la documentació i comunicació de l'evolució del Pla, el compliment del cronograma i l'assoliment de fites.
- Proporcionar suport a la direcció en la fase d'anàlisi funcional, agilitzant la presa de decisions i realitzant proves de les implementacions lliurades pels proveïdors, a fi de verificar el grau de qualitat dels productes finals.
- Col·laborar en la coordinació de les accions de comunicació, formació i suport als usuaris, preparant-los pel canvi organitzatiu i tecnològic, garantint l'adquisició de les noves capacitacions requerides i fent difusió del Pla.

Activitats i funcions de l'empresa contractista

L'empresa adjudicatària serà responsable de:

- La direcció global extrem a extrem dels diferents projectes SAP que s'impulsin

- La interlocució amb la direcció dels diferents projectes i de cadascuna de les empreses adjudicatàries, per tal de garantir que:
 - Tota la informació i documentació sobre l'execució del projecte està a disposició de qui la necessita.
 - Totes les parts involucrades (internes i externes) estan assabentades de les seves tasques i els terminis de compliment.
 - No es retarden els projectes per causes no conegudes
- La supervisió i seguiment de les tasques detallades en aquest plec, documentant i comunicant l'evolució dels projectes, el compliment del cronograma i l'assoliment de les fites.
- El suport als proveïdors i als serveis de FGC en la fase d'anàlisi funcional, agilitzant la presa de decisions i contribuint a l'homogeneïtzació dels criteris.
- La documentació de totes les decisions que es prenguin i el seguiment del seu compliment.
- La coordinació de les accions de comunicació, de formació i de suport conjuntament amb els responsables dels altres projectes i amb els responsables de FGC Les proves funcionals de les implementacions lliurades pels adjudicataris dels diferents projectes
- La verificació de la qualitat dels productes finals lliurats i la definició de les accions necessàries per assegurar el màxim grau de qualitat que hauran d'assumir els adjudicataris dels projectes
- La definició i execució d'un projecte de Gestió del Canvi que permeti:
 - Preparar i executar la formació i comunicació a les diferents àrees, departaments de FGC per al canvi organitzatiu i tecnològic.
 - Fer difusió interna i externa del projecte.
 - Garantir la mínima resistència al canvi i un procés fluid d'adquisició de les capacitacions per fer ús dels nous sistemes
- La identificació de riscos que apareguin durant l'execució dels projectes i la proposta de solucions per pal·liar-ne les conseqüències

El servei s'ha de donar amb proximitat i amb contacte directe diari amb els departaments implicats en els projectes dins de FGC, així com amb l'àrea TIC.

2.2. Suport en la preparació de projectes de futur

FGC-TIC està en constant observació de les tendències del mercat SAP per identificar nous mòduls o productes que puguin resultar d'utilitat pels nostres usuaris; habitualment el procés que es duu a terme passa per avaluar el producte candidat a implantar i veure'n la seva

potencialitat de cara a acabar determinant si te sentit abordar la seva implantació en quin cas comença el procés de licitació.

Els objectius que es persegueixen en aquest àmbit son els següents:

- Està al dia pel que fa a l'evolució del mon SAP i conèixer les novetats que van apareixent per avaluar si son d'aplicació per FGC
- Confeccionar la documentació necessària per tirar endavant les licitacions SAP que FGC-TIC decideixi impulsar i estar en permanent interlocució amb la OTA-TIC per donar resposta als requeriments que s'originin durant el procés de licitació i adjudicació

Activitats i funcions de l'empresa contractista

L'empresa adjudicatària serà responsable de:

- Estar al corrent de les novetats que es vagin produint al mon SAP i que puguin resultar d'interès per FGC i informar-ne a TIC
- Preparar, a petició de TIC, demos o presentacions de les temàtiques que TIC consideri interessants per evaluar-ne la idoneïtat de la seva implantació
- Donar suport a TIC en la generació i en la tramitació de tota la documentació necessària per tirar endavant les licitacions que es decideixi endegar en col·laboració i estreta interlocució amb la Oficina Tècnica de TIC

2.3. Suport en la gestió dels SLA's del servei AM de suport SAP

FGC-TIC disposa de un servei AM de suport SAP en tots els seus mòduls; actualment la gestió del compliment dels acords de servei (SLA) i de les possibles penalitzacions que es desprenguin de l'aplicació d'aquests genera una dedicació a l'equip de TIC que es vol optimitzar.

Activitats i funcions de l'empresa contractista

L'empresa adjudicatària serà responsable de donar suport a TIC en:

- Monitoritzar el compliment dels SLA's al servei AM SAP mitjançant la interlocució permanent amb l'empresa o empreses que duguin a terme el servei AM SAP
- Monitoritzar que els evolutius i les incidències es resolen en data
- Calcular les pertinents penalitzacions que es desprenguin del no compliment dels SLA's
- Mantenir reunions periòdiques de coordinació amb TIC per informar de l'evolució del compliment dels SLA's

- Pilotar les reunions periòdiques de seguiment que es realitzin amb el(s) servei(s) AM

3. Documentació tècnica a portar per les empreses licitadores

Els oferents presentaran per a aquest lot una oferta tècnica que inclourà els documents següents, en format electrònic (Word, PowerPoint o PDF)

Document 1. Oferta tècnica

S'haurà d'entregar una oferta tècnica d'acord amb la següent estructura:

- a) Identificació de l'empresa licitadora
- b) Resum executiu de la proposta, si pot ser en no més de 4 pàgines, que resumeixi els elements diferenciadors de la seva proposta i una taula resum de les millores proposades.
- c) Model de gestió del servei

Cal descriure la proposta per gestionar els diferents subapartats descrits a la forma de presentar la oferta tècnica:

- d) Pla de qualitat

Cal descriure la proposta per gestionar els diferents subapartats descrits a la forma de presentar la oferta tècnica:

Document 2. Equip de treball

Identificació de l'equip de treball que es destinarà al projecte, que inclogui la seva estructura i organització, identificant les tasques que s'assignaran a cada membre de l'equip, així com els seus currículum vitae. Cal incloure les qualificacions acadèmiques pertinents, així com l'experiència acreditada dels membres de l'equip que hagin participat en projectes d'administració electrònica i de transformació digital en administracions públiques.

Caldrà indicar si s'adscriu al projecte mitjans personals addicionals als indicats a la solvència tècnica així com indicar el grau de coneixement dels mòduls SAP per part dels membres de la PMO.

En aquest apartat es donarà resposta al criteri d'adjudicació *Oferta en relació als mitjans personals disponibles per a l'execució del contracte per sobre del mínim exigít a la solvència tècnica*.

En aquest apartat es donarà resposta al criteri d'adjudicació *Coneixement de l'àmbit de la PMO*.

Document 3. Resum / Índex de l'oferta

A efectes de facilitar la valoració de les ofertes, els licitadors hauran d'incloure en la seva oferta una taula per a cada servei / prestació oferta, indicant: el document i la pàgina de la seva oferta on es descriu, especialment aquells apartats que es fan servir com a criteri de valoració.