

LICITACIÓ PÚBLICA MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT

Servei de manteniment i suport tècnic de la llicència de l'aplicació informàtica
CREWS per a l'elaboració de torns de personal

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

Índex

1	Objecte del servei.....	3
2	Servei de manteniment de CREWS i CREWS-FGC	3
2.1	Actuacions.....	3
2.2	Condicions aplicables als serveis renovació de la llicència.....	3
2.3	Manteniment correctiu d'errors de programari.....	4
2.4	Desenvolupament de millores funcionals	5
2.5	Suport tècnic.....	5
2.6	Informes.....	6
3	Migració de CREWS i CREWS-FGC a la última versió	6
3.1	Objecte.....	6
3.2	Identificació de l'àmbit del projecte	6
4	Bossa d'hores addicional.....	7
4.1	Ajustaments excepcionals	7
5	Condicions de procediment	7
6	Lloc d'execució	7
7	Calendari dels treballs.....	8

1 Objecte del servei

FGC disposa de l'aplicació informàtica CREWS de l'empresa SISCOG que li permet generar de forma automàtica, i sota uns paràmetres previs, els torns de treball del personal de conducció de les línies Barcelona-Vallès, Llobregat-Anoia i Lleida-La Pobla de Segur, de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya. Aquest sistema forma part del procés de planificació del servei.

L'objectiu d'aquesta licitació és contractar el manteniment del sistema i les actualitzacions necessàries per garantir el seu correcte funcionament permetent que es puguin realitzar les adaptacions que per necessitats del servei es requereixin.

En aquest context l'abast d'aquest plec contempla anualment:

- Servei de manteniment de CREWS i CREWS-FGC
- Migració de CREWS i CREWS-FGC a la última versió
- Bossa d'hores addicional

2 Servei de manteniment de CREWS i CREWS-FGC

A continuació es descriuen les condicions necessàries per a la prestació de servei de manteniment i suport tècnic de la llicència de l'aplicació informàtica CREWS per a la gestió i planificació de personal.

2.1 Actuacions

L'adjudicatari serà el responsable de realitzar les tasques de manteniment de CREWS-FGC. Aquest servei inclou les següents actuacions:

1. Manteniment correctiu d'errors de programari del sistema CREWS-FGC.
2. Desenvolupament de millores funcionals de CREWS-FGC.
3. Suport tècnic.

El manteniment correctiu i la gestió del contracte estan inclosos en l'oferta bàsica a un preu prefixat. El suport tècnic i el manteniment evolutiu es deduiran de la bossa inclosa en el servei bàsic de manteniment. Es requereix incloure una bossa mínima de 35 hores anuals.

Les condicions que s'apliquen als serveis i subministraments relacionats s'especifiquen en els apartats següents.

2.2 Condicions aplicables als serveis renovació de la llicència

Tal com s'indica a l'apartat 2, els serveis contractats inclouen les següents actuacions:

1. Manteniment correctiu d'errors de programari de CREWS i CREWS-FGC.
2. Desenvolupament de millores funcionals de CREWS-FGC.
3. Suport tècnic.

La proposta haurà d'especificar com es farà el seguiment dels treballs realitzats durant el manteniment. Es tindrà en compte qualsevol de les fases d'execució: anàlisi, avaluació, estimació o implementació de solució, així com els treballs de gestió necessaris per planificar, executar i reportar sobre el desenvolupament dels serveis.

Si es considera que una petició realitzada per FGC excedeix l'àmbit de manteniment, l'adjudicatari ha de notificar a FGC per valorar conjuntament. En aquest cas, FGC podrà sol·licitar els treballs addicionals que seran imputats a la bossa d'hores addicionals contemplada a aquest contracte. Els recursos dedicats per l'adjudicatari estaran subjectes a disponibilitat per part d'aquest.

2.3 Manteniment correctiu d'errors de programari

El manteniment correctiu d'errors de programari inclou la resolució d'errors detectats en el sistema. Els serveis de manteniment d'errors de sistemes de CREWS-FGC sempre es consideraran inclosos en l'àmbit del contracte.

La reparació dels errors d'un mòdul o funcionalitat de sistema desenvolupada específicament per a FGC, es considerarà dins del contracte.

Els errors de programari de sistema detectats per part de FGC es notificaran a l'adjudicatari en un termini màxim de 15 dies naturals des de la detecció, acompanyant la notificació d'un informe indicant l'error funcional detectat.

L'informe de notificació d'error indicarà:

- Versió de sistema sobre la qual es va detectar l'error
- Nom del mòdul de sistema en el qual es va detectar l'error.
- Descripció de l'error detectat.
- Captures pertinents si és possible.
- Desviació observada en relació amb les especificacions funcionals acordades.

FGC assignarà un codi de prioritat a la notificació d'error. L'adjudicatari podrà revisar el codi de prioritat, prèvia justificació tècnica i acord amb FGC. El codi de prioritat d'establir les condicions d'execució de la resolució d'acord amb la següent taula:

codi prioritat	Descripció	acció
1	El sistema no pot ser utilitzat. Hi ha un impacte crític en la producció. La situació requereix solució immediata.	L'adjudicatari es compromet a actuar dins de les 6 (sis) hores de servei següents a comptar des de la notificació per part de FGC. El servei es prolongarà les hores necessàries fins a la resolució de l'error.

2	El sistema està operatiu, però sota limitacions significatives. La situació requereix solució urgent.	L'adjudicatari es compromet a actuar dins dels 3 (tres) dies de servei següents a comptar des de la notificació per part de FGC, per resoldre l'anomalia.
3	El sistema està operatiu amb lleugeres limitacions.	L'adjudicatari es compromet a proposar un termini d'execució acceptable per resoldre l'anomalia.

L'adjudicatari haurà de prendre mesures per a la resolució de les anomalies notificades per FGC en el termini indicat a la taula anterior. En funció de les intervencions que s'executin per part de l'adjudicatari per resoldre els errors, de manera consensuada amb FGC, es podrà rebaixar el codi de prioritat d'una anomalia, la qual cosa implicarà la modificació de l'acció a prendre per part de l'adjudicatari.

2.4 Desenvolupament de millores funcionals

FGC informará l'adjudicatari per escrit quan vulgui fer ajustos funcionals sobre l'aplicació. Aquests ajustos funcionals seran valorats per part de l'adjudicatari en termini i pressupost, i traspasats a FGC per a la seva acceptació. L'esforç finalment imputat serà el que realment s'hagi dedicat.

Depenen de l'esforç requerit s'haurà de decidir si la millora es pot imputar a la bossa inclosa al manteniment o si s'ha de derivar a la bossa d'hores addicionals contemplades a l'oferta (punt 4 d'aquest plec).

2.5 Suport tècnic

L'adjudicatari proporcionarà suport tècnic als usuaris de l'aplicació via telefònica, videoconferència, fax, correu electrònic, accés remot, o in-situ a les instal·lacions de FGC, per resoldre qualsevol problema que pugui sorgir en l'operació de sistema, llevat dels aspectes coberts en els punts anteriors.

La sol·licitud d'assistència per part de FGC només es referirà a la versió del sistema en ús en aquell moment, o respecte a una versió en proves per part de FGC.

El servei de suport tècnic només serà requerit per persones autoritzades per part de FGC.

Les hores de suport tècnic s'han de deduir de la quantitat d'hores anuals disponibles.

2.6 Informes

Trimestralment, l'adjudicatari enviarà a FGC dins dels 10 primers dies del trimestre, un informe indicant els serveis prestats per a cadascuna de les actuacions incloses en el present plec.

3 Migració de CREWS i CREWS-FGC a la última versió

3.1 Objecte

L'adjudicatari informarà a FGC de les noves versions de l'aplicació que vagi desenvolupant, indicant les noves funcionalitats i noves tecnologies que s'hagin incorporat a les noves versions, així com millores en rendiment general i en requeriments de l'aplicació.

Per tal de garantir l'actualització tecnològica i funcional de l'eina, es contempla realitzar una migració anual a l'última versió disponible de CREWS incorporant totes les adaptacions necessàries a CREWS-FGC per tal de poder aprofitar les funcionalitats que l'eina vagi incorporant.

3.2 Identificació de l'àmbit del projecte

L'adjudicatari serà el responsable de realitzar totes les tasques derivades de la migració de versió amb l'objectiu de proporcionar a FGC un entorn operatiu de l'última versió disponible cada any d'aquest contracte. Qualsevol programari de base requerit per al funcionament de la nova versió formarà part de l'oferta presentada.

L'oferta haurà de detallar tant els canvis necessaris a CREWS-FGC, així com l'impacte dels mateixos en l'entorn i l'impacte en els usuaris finals.

El servei de migració a les noves versions de CREWS i les adaptacions a CREWS-FGC ha d'incloure les següents actuacions:

1. Elaboració i control dels plans de treball.
2. Planificació y seguiment del projecte.
3. Coordinació de l'estratègia i plans per la prova integrada del sistema.
4. Instal·lació de l'última versió de CREWS i de qualsevol altre programari de base requerit per la nova versió.
5. Adaptació de CREWS-FGC sobre la nova plataforma.
6. Formació i documentació de les noves funcionalitats disponibles
7. Posada en servei de la nova versió de CREW-FGC.

L'adjudicatari haurà de garantir que les noves versions siguin totalment compatibles amb les dades generades i emmagatzemades per les versions anteriors de l'aplicació.

Una vegada finalitzada la migració, FGC realitzarà un protocol de proves d'acceptació, basat en les especificacions de la nova versió. Aquestes proves es desenvoluparan en

el termini de 2 mesos des de la implantació de la nova versió, després de les quals, FGC informarà a l'adjudicatari de l'acceptació o no de la nova versió. La no acceptació de la nova versió per part de FGC serà justificada si aquesta presenta algun error de programari amb codi de prioritat un (1) o dos (2), d'acord amb els criteris establerts en el punt anterior, i si aquests errors no van ser detectats en la versió anterior.

Si no s'accepta la nova versió, l'adjudicatari es compromet a corregir els errors detectats. Després de la implantació de la nova versió s'iniciarà un període de proves de quinze (15) dies naturals, seguidament s'acceptarà o no la versió. En cas de no acceptació s'iniciarà de nou aquest procediment.

En cas d'acceptació, es substituirà la versió de sistema utilitzada en totes les seves màquines per la nova versió.

4 Bossa d'hores addicional

L'oferta haurà d'incloure una bossa de 300 hores per a cobrir possibles necessitats futures derivades d'acords empresarials.

4.1 Ajustaments excepcionals

Els ajustos addicionals i excepcionals de sistema sol·licitats per FGC i no contemplats en el present plec seran valorats per part de l'adjudicatari com a treball addicional, establint també un termini d'execució, a aprovar per part de FGC previ al seu desenvolupament.

5 Condicions de procediment

A partir de la signatura del contracte i en un termini màxim de 15 dies, es designaran per part de l'adjudicatari els interlocutors responsables de la gestió del contracte. Qualsevol canvi en aquestes persones s'ha d'informar per escrit.

Anualment, les dues parts es reuniran per analitzar i avaluar l'avanç del contracte, i planificar el proper any.

Els serveis inclosos en el present plec es desenvoluparan tenint en compte el lloc d'execució i el calendari establert a aquest plec.

En cas d'actuacions urgents de manteniment correctiu d'errors, es podrà sol·licitar per part de FGC, el desenvolupament de treballs fora de les hores formals de servei.

6 Lloc d'execució

Com a norma general, els serveis de manteniment es prestaran a les instal·lacions de l'adjudicatari, llevat que previ acord entre ambdues parts, se sol·liciti la realització dels serveis a les instal·lacions de FGC.

En cas que FGC sol·liciti la prestació de serveis a les seves instal·lacions, tots els treballs a realitzar per part de l'adjudicatari a les instal·lacions de FGC es realitzaran sota la supervisió dels tècnics designats per FGC.

7 Calendari dels treballs

Atenent a la naturalesa i característiques de la prestació que es pretén contractar en el marc d'aquest procediment, s'estableix una durada de 3 any a comptar des del 01.01.2024 fins el 31.12.2026. El termini no es podrà prorrogar.

Els serveis inclosos en el present plec es desenvoluparan dins de l'horari de dilluns a divendres (excepte festius a Portugal i Lisboa), de 9:30 a 13:00 hores i de 14:00 a 18:30 hores (hora local a Lisboa) .