
Servei de suport i
manteniment dels sistemes
de 4i

Plec de prescripcions
tècniques particulars

Àrea de Tecnologies de Negoci
Tècnica i Sistemes de Negoci.

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	Manteniment Sistemes 4i				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	2024	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:	Manteniment Sistemes 4i				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	2024	Versió:	1.0
Autor:	A. Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprobat:	

INFORMACIÓ DE REGISTRE DEL DOCUMENT

CONTROL DE VERSIONS		
1.0	2024	Creació del document

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT PER:
A.FREIJO	A.COCA	

Àrea de Tecnologies de Negoci

Informàtica Corporativa, Organització i Sistemes

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	Manteniment Sistemes 4i				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	2024	Versió:	1.0
Autor:	A. Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprobat:	

Índex

1.	Introducció	5
2.	Objecte	5
3.	Context	6
4.	Abast	6
5.	Requeriments específics del contracte	7

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	Manteniment Sistemes 4i				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	2024	Versió:	1.0
Autor:	A. Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprobat:	

1. Introducció

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya utilitza software propietat intel·lectual del proveïdor 4i, per donar suport a diversos sistemes de l'explotació Ferroviària i proporcionar serveis directament als clients.

L'empresa 4i te com a propietat el codi font de totes les eines, components base, programes font, programes objecte, documentació associada sobre el disseny, del citat programari.

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 4i, descrit a continuació:

- **TALIA/TAQNET2**, sistema de gestió de taquilles als Centres d'atenció al client i Cremallera de Montserrat.
- **REGULADOR**, sistema que gestiona el passatge al tren del Cremallera de Montserrat.
- **PANELLS INFORMATIUS**, sistema informatiu per als clients del Cremallera de Montserrat.
- **TAQTIM/TALIATIM**, nova versió del sistema de gestió de taquilles al Cremallera de Montserrat.
- **ESIRE**, sistema central que gestiona les reserves realitzades al Cremallera de Montserrat.
- **AGILV2**, sistema de suport per la gestió d'incidències al Centre de Control de Tràfic al Centre de Control Integrat de Rubí.
- **PLASTIC/SAFE**, sistema que gestiona els materials en circulació al Centre de Control Integrat de Rubí.
- **QSERV/DSERV**, sistema que analitza la qualitat dels serveis de circulació realitzats.

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	Manteniment Sistemes 4i				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	2024	Versió:	1.0
Autor:	A. Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprovat:	

3. Context

El software desenvolupat per 4i, que FGC utilitza en diversos sistemes, requereix un nivell de disponibilitat molt elevat. Per assegurar un correcte funcionament, es necessari realitzar un manteniment preventiu periòdic sobre cada sistema. Així mateix, per assegurar una resposta el més eficaç possible davant de qualsevol incidència necessitem contractar també un servei de suport expert.

4. Abast

Es requereix el servei de suport, manteniment i treballs de desenvolupament d'acord les següents tasques:

Suport i Manteniment

- Proposta de valoració de 8 hores màxim setmanals, en horari 8hx5d i un temps de resposta de 2h per a peticions procedents de l'àrea de Tecnologies de Negoci de FGC.
- Disponibilitat per a recollida de peticions
- Intervencions de assistència a configuracions i parametritzacions
- Intervencions correctives en base un màxim de 8 hores setmanals acumulables en el mes següent, en un màxim de 1 mes.
- Les intervencions seran en modalitat accés remot però queda inclosa en la valoració la possibilitat de realitzar fins a un màxim de 2 intervencions al mes in-situ a les instal·lacions de Rubí o Cremallera de Montserrat.

Desenvolupament

- Proposta de un paquet de hores per a tasques de anàlisi, desenvolupament i posada en servei de modificacions i ampliacions evolutives sobre els aplicatius del ecosistema 4i.
- Sobre aquesta partida, es realitzarà una facturació inicial del 20% del import proposat a cadascun dels períodes anuals de durada del contracte, en concepte de disponibilitat de recursos.

Àmbit:	Document de conformitat tècnica				
Document:	Manteniment Sistemes 4i				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	2024	Versió:	1.0
Autor:	A. Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprovat:	

5. 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:	Manteniment Sistemes 4i				
Tipus:	Informe tècnic	Data:	2024	Versió:	1.0
Autor:	A. Freijo	Revisat:	A. Freijo	Aprovat:	

AQUESTA PÀGINA ÉS INTENCIONADAMENT EN BLANC