

CONTRACTACIÓ BASADA:
**Servei d'implementació d'un quadre de
comandament per l'àrea TiC de Ferrocarrils de la
Generalitat de Catalunya**

Especificació tècnica

**Àrea de Tecnologies de la Informació
Tecnologies de la Informació i les Comunicacions
Rev. 1.0 – Maig 2024**

© 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/o 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/ Vergós 44, 08017, Barcelona

ÍNDEX

1.	Introducció	4
2.	Objecte	4
3.	Plataforma tecnològica.	4
4.	Calendari.	4
5.	Catàleg d'indicadors (kpi's) a implementar i maqueta gràfica.....	4

1. Introducció

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya requereix de quadres de comandament per ajudin al seguiment dels serveis i a la presa de decisions. Aquestes quadres de comandament s'han de realitzar a mida de les necessitats de l'àrea que el requereix i s'acorda amb les plataformes tecnològiques existents o disponibles.

2. Objecte

L'objecte del present document es el servei per a la implementació d'un quadre de comandament per l'àrea TiC (tecnologies de la informació i comunicacions). Aquest quadre de comandament implementarà indicadors de seguiment i permetrà la visualització responsive des de qualsevol lloc de treball de l'empresa. En el catàleg es descriu els indicadors o kpi's a implementar així com la informació necessària per poder-ho fer. Per altre banda, també es descriu el llibre d'estil i disseny desitjat de com s'han de visualitzar i agrupar els indicadors demanats. La plataforma tecnològica disponible a FGC per a la realització de quadres de comandament es PowerBI de Microsoft, per tant, les implementacions tècniques i integracions s'han de realitzar per aquest producte.

3. Plataforma tecnològica.

La tecnologia a utilitzar es Microsoft PowerBI i SQL Server. L'origen de les dades del s KPI son principalment SAP HANA S/4, SQL Server i Excel.

4. Calendari.

El projecte s'estableix en un període de 2 mesos de presa de requeriment i 8 mesos de desenvolupament i 1 mes per la implantació i suport post-arranc.

5. Catàleg d'indicadors (kpi's) a implementar i maqueta gràfica.

Tot seguit es detallen els indicadors a implementar així com el llibre d'estil gràfic i distribució dels mateixos.

Cataleg indicadors (KPI's)

ID	Àrea / Negoci	Indicador	Descripció	Dimensions	Comparativa
ID001	Visió Global	Gestió de persones	Nombre de persones	Nombre de persones	Total i per gènere
ID002	Visió Global	Gestió de persones	Noves contractacions	Noves contractacions	
ID003	Visió Global	Gestió de persones	Nivell d'absentisme	Nivell d'absentisme	
ID004	Visió Global	Gestió de persones	Grau d'execució del pla de formació	Grau d'execució del pla de formació global i anual	Anual Respecte el total pressupostat
ID005	Visió Global	Gestió de persones	Hores executades del pla de formació	Hores executades del pla de formació anuals	Anual
ID006	Visió Global	Gestió Economicofinancera	Nombre d'expedients publicats	Nombre d'expedients publicats l'últim any	
ID007	Visió Global	Gestió Economicofinancera	Nombre d'expedients en fase prèvia de publicació	Nombre d'expedients en fase prèvia de publicació l'últim any	
ID008	Visió Global	Gestió Economicofinancera	Temps mig de licitació d'un expedient (dies)	Temps mig de licitació d'un expedient (dies)	
ID009	Visió Global	Gestió Economicofinancera	Nombre de contractes menors	Nombre de contractes menors	Anual Respecte l'any anterior
ID010	Visió Global	Gestió Economicofinancera	Execució del pressupost - Inversió reservat	Execució del pressupost - Inversió reservat	Per àrea
ID011	Visió Global	Servei	Nombre de clients digitals	Nombre de clients digitals i % respecte el total	Respecte el total de clients
ID012	Visió Global	Servei	Ingressos mitjançant el pagament electrònic	Ingressos mitjançant el pagament electrònic	
ID013	Visió Global	Servei	Tones de consum de paper	Tones de consum de paper	Respecte l'any anterior
ID014	Visió Global	Servei	Petjada de carboni	Tones de CO2	Respecte l'any anterior
ID015	Visió Global	Servei	Nivell de seguretat PSIM	Nombre d'intrusions no detectades	Respecte intrusions totals
ID016	Visió Global	Servei	Nivell de seguretat		
ID017	Visió Global	Servei	Incidències en curs	Incidències en curs	
ID018	Visió Global	Servei	Incidències detectades l'any actual	Incidències detectades l'any actual	
ID019	Visió Global	Servei	Punts TIC acumulats (ICQ)	Punts TIC actuals	
ID020	Visió Global	Servei	Execució del pressupost anual (ICQ)		Anual Respecte l'any anterior
ID021	Visió Global	Servei	Disponibilitat dels sistemes informàtics	Disponibilitat dels sistemes informàtics	
ID022	Visió Global	Servei	Disponibilitat dels sistemes de ràdio	Disponibilitat dels sistemes de ràdio	
ID023	Visió Global	Servei	Disponibilitat dels sistemes de validació i venda	Disponibilitat dels sistemes de validació i venda	
ID024	Visió Detall dels àmbits	Creixement	Nombre de projectes Estratègia Digital		
ID025	Visió Detall dels àmbits	Creixement	Nombre de projectes Reposició Digital		
ID026	Visió Detall dels àmbits	Creixement	Nombre de projectes TIC		Per àrea i estat

ID027	Visió Detall dels àmbits	Creixement	Detall dels projectes	Taula detall dels projectes amb el següents camps: nom del projecte, estat, àrea, data inici i data fi	Per àrea, estat i dates	
ID028	Visió Detall dels àmbits	Creixement	Estat dels projectes TIC	Gràfic del nombre de projectes per estat	Per estat	
ID029	Visió Detall dels àmbits	Gestió de persones	Plantilla actual	Nombre de treballadors	Mensual	Any anterior
ID030	Visió Detall dels àmbits	Gestió de persones	Nombre de baixes	Nombre de persones que han causat baixa	Acumulat anual	Any anterior
ID031	Visió Detall dels àmbits	Gestió de persones	Noves contractacions	Nombre de persones que han estat contractades	Acumulat anual	Any anterior
ID032	Visió Detall dels àmbits	Gestió de persones	Grau d'execució del pla de formació	Grau d'execució del pla de formació global i anual	Anual	Any anterior
ID033	Visió Detall dels àmbits	Gestió de persones	Nombre de treballadors per Àrea TIC	Nombre de treballadors per Àrea TIC	Àrea	-
ID034	Visió Detall dels àmbits	Gestió de persones	Nombre d'homes i dones	Nombre d'homes i dones anuals	Anual	3 anys anteriors
ID035	Visió Detall dels àmbits	Gestió de persones	Edat mitjana anual	Edat mitjana anual	Anual	6 anys anteriors
ID036	Visió Detall dels àmbits	Gestió de persones	Hores executades del pla de formació	Hores executades del pla de formació anuals	Anual	6 anys anteriors
ID037	Visió Detall dels àmbits	Gestió de persones	Percentatge d'absentisme	Percentatge d'absentisme global i per àrea	Anual	6 anys anteriors
ID038	Visió Detall dels àmbits	Gestió Economicofinancera	Pressupost compromès		Anual, per àrea	-
ID039	Visió Detall dels àmbits	Gestió Economicofinancera	Pressupost romanent		Anual, per àrea	-
ID040	Visió Detall dels àmbits	Gestió Economicofinancera	Pressupost total		Anual, per àrea	-
ID041	Visió Detall dels àmbits	Gestió Economicofinancera	Pressupost reservat (inversió)		Anual, per àrea	-
ID042	Visió Detall dels àmbits	Gestió Economicofinancera	Pressupost d'explotació		Anual, per àrea	-
ID043	Visió Detall dels àmbits	Gestió Economicofinancera	Despesa d'explotació		Anual, per àrea	-
ID044	Visió Detall dels àmbits	Gestió Economicofinancera	Pressupost reservat (explotació)		Anual, per àrea	-
ID045	Visió Detall dels àmbits	Gestió Economicofinancera	Número d'expedients		Anual, per àrea	Any anterior
ID046	Visió Detall dels àmbits	Gestió Economicofinancera	Temps mig contractació	En dies	Anual, per àrea	Any anterior

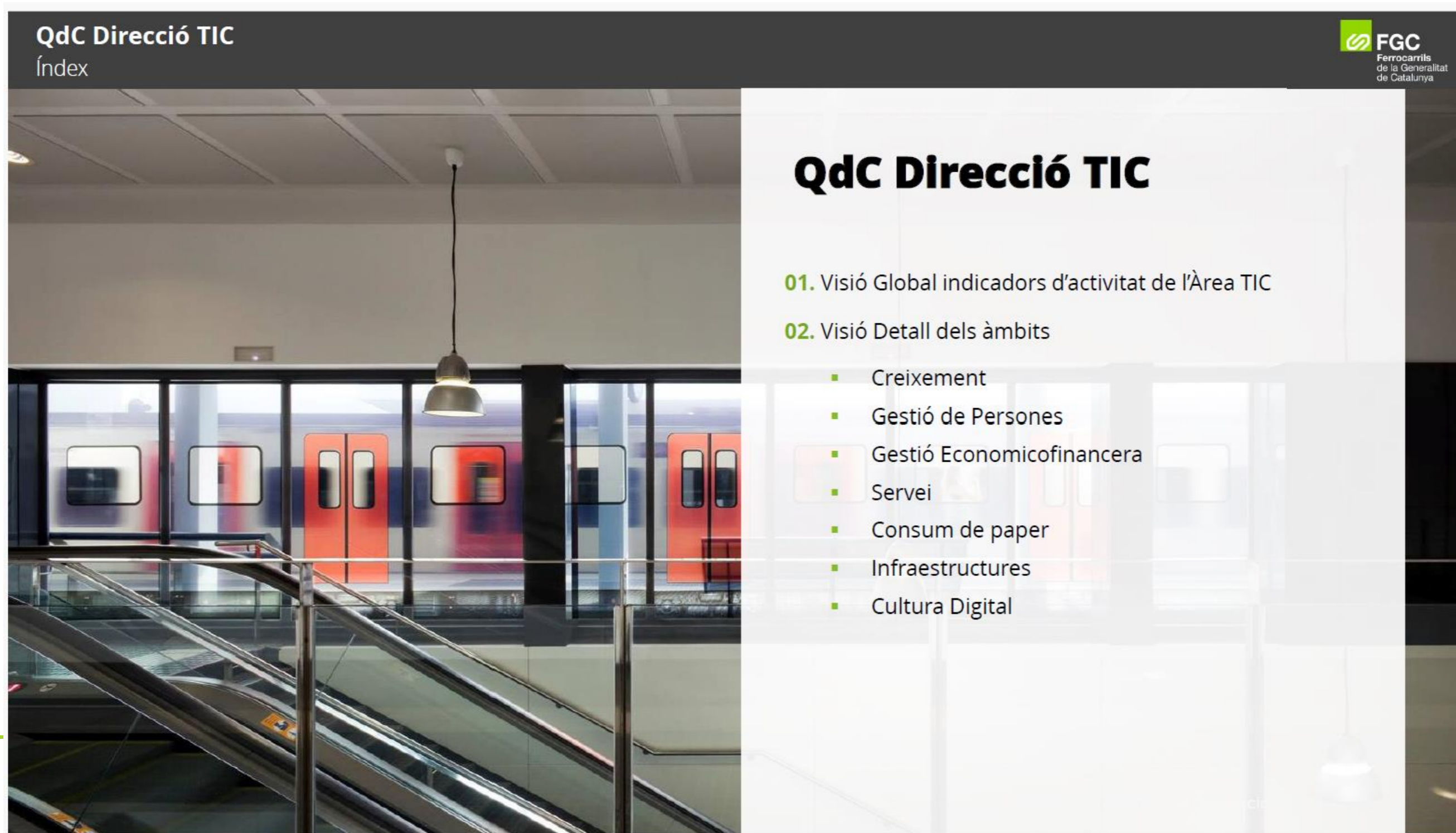
ID047	Visió Detall dels àmbits	Gestió Economicofinancera	Contractes menors	Nombre de contractes menors	Anual, per àrea	Any anterior
ID048	Visió Detall dels àmbits	Gestió Economicofinancera	Tipologia d'expedients gestionats	Nombre de contractes per tipologia	Anual, per tipologia, per àrea	-
ID049	Visió Detall dels àmbits	Gestió Economicofinancera	Evolució nombre d'expedients		Anual, per àrea	6 anys anteriors
ID050	Visió Detall dels àmbits	Gestió Economicofinancera	Estat dels expedients en curs	Nombre d'expedients per fase i temps mitjà	Anual, per estat	-
ID051	Visió Detall dels àmbits	Gestió Economicofinancera	Evolució anual de la contractació menor	Nombre de contractes menors per anys	Anual, per àrea	6 anys anteriors
ID052	Visió Detall dels àmbits	Servei - Ingressos	Ingressos tren		Anual	Any anterior
ID053	Visió Detall dels àmbits	Servei - Ingressos	Ingressos TiM		Anual	Any anterior
ID054	Visió Detall dels àmbits	Servei - Ingressos	% Pagament electrònic		Anual	Any anterior
ID055	Visió Detall dels àmbits	Servei - Ingressos	Evolució nombre de clients digitals		Anual	6 anys anteriors
ID056	Visió Detall dels àmbits	Servei - Ingressos	Percentatge de treballadors digital		Anual, per àrea	-
ID057	Visió Detall dels àmbits	Servei - Ingressos	Grau digitalització estacions TiM		Anual, per estació	-
ID058	Visió Detall dels àmbits	Servei - Ingressos	Evolució del grau de treball en remot		Anual	6 anys anteriors
ID059	Visió Detall dels àmbits	Servei - Seguretat	Nivell seguretat PSIM	Nombre d'intrusions no detectades	Anual	-
ID060	Visió Detall dels àmbits	Servei - Seguretat	Incidents crítics no detectats		Anual	Any anterior
ID061	Visió Detall dels àmbits	Servei - Seguretat	% Disponibilitat		Anual	Any anterior
ID062	Visió Detall dels àmbits	Servei - Seguretat	Evolució nombre d'incidents no detectats en infraestructures crítiques	Nombre i % anual	Anual	6 anys anteriors
ID063	Visió Detall dels àmbits	Servei - Seguretat	Disponibilitat 2023 desglossada pels sistemes TIC de FGC		Anual	
ID064	Visió Detall dels àmbits	Servei - Seguretat	Estacions dels incidents no detectats en infraestructures crítiques		Anual	
ID065	Visió Detall dels àmbits	Servei - Seguretat	Evolució disponibilitat pels sistemes TIC de FGC		Anual	6 anys anteriors
ID066	Visió Detall dels àmbits	Servei - Ciberseguretat	Incidències en curs		Anual	Any anterior
ID067	Visió Detall dels àmbits	Servei - Ciberseguretat	Incidències totals any actual		Anual	Any anterior
ID068	Visió Detall dels àmbits	Servei - Ciberseguretat	Evolució mensual incidències totals		Anual	-
ID069	Visió Detall dels àmbits	Servei - Ciberseguretat	Evolució anual de les incidències totals		Anual	6 anys anteriors

ID070	Visió Detall dels àmbits	Servei - Ciberseguretat	Comparativa mensual de les incidències per any		Mensual	3 anys anteriors
ID071	Visió Detall dels àmbits	Servei - ICQ	Punts TIC acumulats (ICQ) / pressupostat		Anual	Any anterior
ID072	Visió Detall dels àmbits	Servei - ICQ	Punts TIC acumulats (ICQ)		Mensual	Mes anterior
ID073	Visió Detall dels àmbits	Servei - ICQ	Punts acumulats per causa	Nombre de punts acumulats en l'any en curs per cada causa	Anual	-
ID074	Visió Detall dels àmbits	Servei - ICQ	Evolució mensual dels punts pressupostats		Mensual	-
ID075	Visió Detall dels àmbits	Servei - ICQ	Evolució mensual dels punts acumulats		Mensual	-
ID076	Visió Detall dels àmbits	Servei - ICQ	Evolució anual dels punts pressupostats		Anual	-
ID077	Visió Detall dels àmbits	Servei - ICQ	Evolució anual dels punts acumulats		Anual	-
ID078	Visió Detall dels àmbits	Servei - ICQ	Top 5 estacions amb més punts acumulats	Nombre de punts per les 5 estacions que més punts han acumulat en l'any en curs	Anual	-
ID079	Visió Detall dels àmbits	Consum de paper	Consum de paper del mes	Nombre de fulls consumits en el mes en curs, totals, en blanc i negre i a color.	Mensual, per tipologia	Mes anterior
ID080	Visió Detall dels àmbits	Consum de paper	Consum de paper de l'any	Nombre de fulls consumits en l'any en curs, totals, en blanc i negre i a color.	Anual, per tipologia	Any anterior
ID081	Visió Detall dels àmbits	Consum de paper	Evolució anual del consum de paper	Nombre total de fulls impresos en els últims anys, totals, en blanc i negre i a color.	Anual, per tipologia	5 anys anteriors
ID082	Visió Detall dels àmbits	Consum de paper	Top 5 usuaris de consum de paper	Nombre de fulls impresos dels 5 usuaris amb major consum de paper de l'any en curs, així com l'àrea associada. Indicador en fulls totals, fulls a color o fulls en blanc i negre.	Anual, per tipologia	-

ID	Visió Detall dels àmbits	Consum de paper	Consum de paper per àrees	Nombre de fulls impresos de cada àrea en l'any en curs. Indicador en fulls totals, fulls a color o fulls en blanc i negre.	Anual, per tipologia, per àrea	-
ID084	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Nombre d'usuaris		Anual	Any anterior
ID085	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Dispositius connectats		Anual	Any anterior
ID086	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Clients digitals		Anual	-
ID087	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Percentatge de digitalització dels clients		Anual	-
ID088	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Punts wifi		Anual	-
ID089	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Percentatge dels punts que són wifi		Anual	-
ID090	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Treballadors digitals		Anual	-
ID091	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Percentatge dels treballadors que són digitals		Anual	-
ID092	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Nombre de CPDs		Anual	-
ID093	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Disponibilitat CPDs		Anual	Any anterior
ID094	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Nombre de llocs de treball		Anual	-
ID095	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Disponibilitat dels llocs de treball		Anual	Any anterior
ID096	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Dispositius de xarxa		Anual	-
ID097	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Disponibilitat dels dispositius de xarxa		Anual	Any anterior
ID098	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	S.O en la xarxa		Anual	-
ID099	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Disponibilitat de SO		Anual	Any anterior
ID100	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Nombre de BTE		Anual	-
ID101	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Disponibilitat de BTE		Anual	Any anterior
ID102	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Nombre de Servidors		Anual	-
ID103	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Disponibilitat dels servidors		Anual	Any anterior

ID104	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Nombre de megafonia		Anual	-
ID105	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Disponibilitat de megafonia		Anual	Any anterior
ID106	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Nombre de Càmeres		Anual	-
ID107	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Disponibilitat de càmeres		Anual	Any anterior
ID108	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Nombre de MAEs		Anual	-
ID109	Visió Detall dels àmbits	Infraestructura	Disponibilitat de MAEs		Anual	Any anterior
ID110	Visió Detall dels àmbits	Cultura Digital	Nombre d'esdeveniments assistits		Anual	Any anterior
ID111	Visió Detall dels àmbits	Cultura Digital	Hores de formació TIC total		Anual	-
ID112	Visió Detall dels àmbits	Cultura Digital	Hores de formació TIC impulsades		Anual	-
ID113	Visió Detall dels àmbits	Cultura Digital	Hores de formació TIC rebudes		Anual	-
ID114	Visió Detall dels àmbits	Cultura Digital	Accions comunicatives generades	Nombre d'accions comunicatives de l'any en curs diferenciades per tipologia	Anual, per tipologia	-
ID115	Visió Detall dels àmbits	Cultura Digital	Evolució de les accions comunicatives	Nombre d'accions comunicatives de l'any en curs i els últims anys.	Anual	6 anys anteriors
ID116	Visió Detall dels àmbits	Cultura Digital	Esdeveniments assistits	Llistat d'esdeveniments assistits en l'any en curs, indicant el responsable, tipus i la data	Anual	-

Maqueta gràfica / Llibre d'estil



QdC Direcció TIC

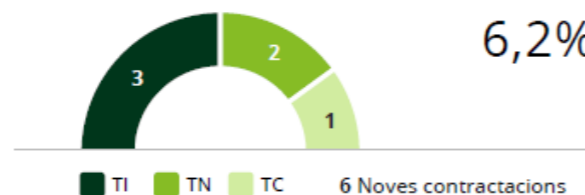
Visió Global

GESTIÓ DE PERSONES

NOMBRE DE PERSONES

88

NOVES CONTRACTACIONS



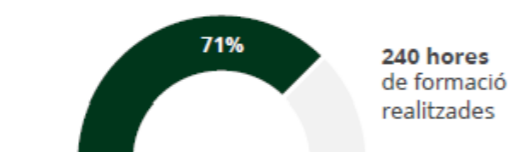
NIVELL ABSENTISME

6,2%

GÈNERE



GRAU EXECUCIÓ FORMACIÓ
Respecte el total pressupostat



GESTIÓ ECONOMICOFINANCERA

NOMBRE EXPEDIENTS
Publicats (2023)

34

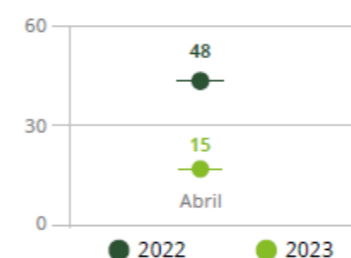
NOMBRE EXPEDIENTS
En fase prèvia de publicació (2023)

28

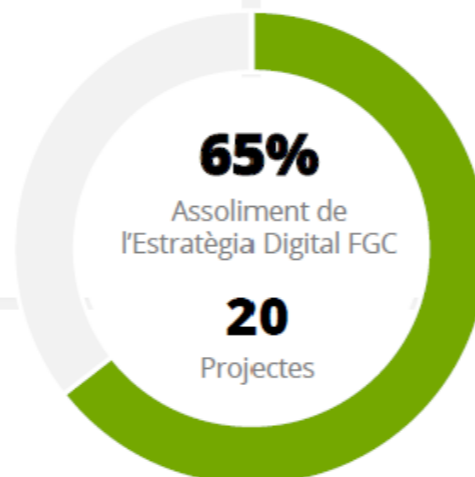
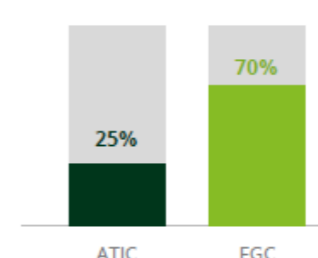
TEMPS MIG (Dies)
Licitació d'un expedient

370 dies

NÚM. CONTRACTES MENORS
Comparativa vs. any anterior



EXECUCIÓ PRESSUPOST
Inversió reservat



SERVEI

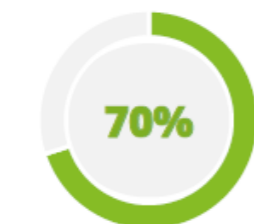
CLIENT DIGITAL



7 M
Clients digitals

42 M€ ingressats
mitjançant el pagament
electrònic

TREBALLADOR DIGITAL



1.540
Treballadors digitals

SOSTENIBILITAT

Consum de paper
41 tones
-80% respecte 2022

Petjada de carboni
65.029 tCO₂
-20% respecte 2022

SEGURETAT

100%
Nivell de seguretat PSIM
0 intrusions no detectades de 828

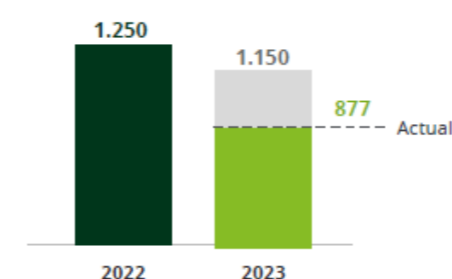
1.200
Nivell de seguretat
2 Incidències en curs
30 Incidències detectades en l'any
actual

Infraestructura

PUNTS TIC ACUMULATS (ICQ)

877
Punts TIC actuals

EXECUCIÓ PRESSUPOST ANUAL (ICQ)



DISPONIBILITAT

99,85%
Disponibilitat dels
sistemes informàtics

99,93%
Disponibilitat dels
sistemes de ràdio

99,95%
Disponibilitat dels
sistemes de validació i
venda

QdC Direcció TIC

Visió detall: Creixement

Filtres

Àrea TIC - Global

Estratègia Digital

Reposició Digital

[www.l](#) Enllaç

ISBERG

Projectes Estratègia Digital



20

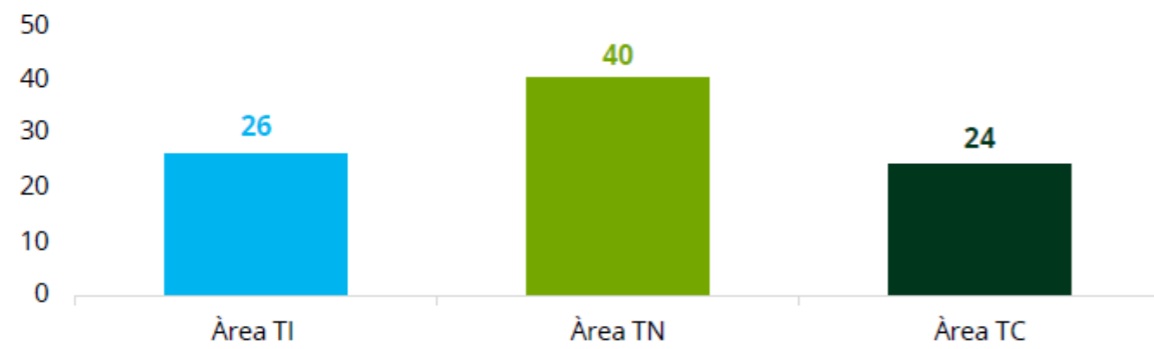
Projectes Reposició Digital



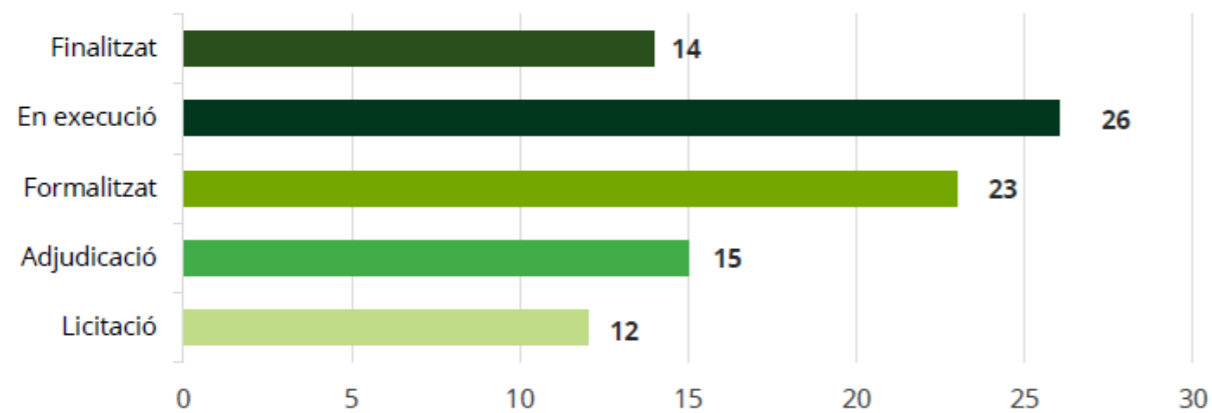
70

Projectes TIC - 2023

Desglossament dels projectes TIC (2023) per àrees



Estat dels projectes TIC (2023)



Detall projectes

Projecte	Estat	Àrea	Data Inici	Data fi
Projecte 1	Finalitzat	TIC	22/01/2022	22/01/2023
Projecte 2	Execució	Econ.	05/01/2023	05/01/2024
Projecte 3	Formalitzat	Operadora	10/03/2023	10/03/2024
Projecte 4	Adjudicació	Turisme	18/06/2023	18/06/205
Projecte 5	Licitació	Mat. mòbil	28/09/2023	31/12/2023
Projecte 6	Formalitzat	Innovació	14/04/2023	20/05/2024

QdC Direcció TIC

Visió detall: Gestió de persones

Filtres **Àrea TIC - Global** Àrea TI Àrea TC Àrea TN [www.fgc.cat](#) Enllaç QdC RRHH

Plantilla actual

88

Evolució 2023 **-3**

Baixes

8

2023 vs 2022 **+15,14%**

Noves contractacions

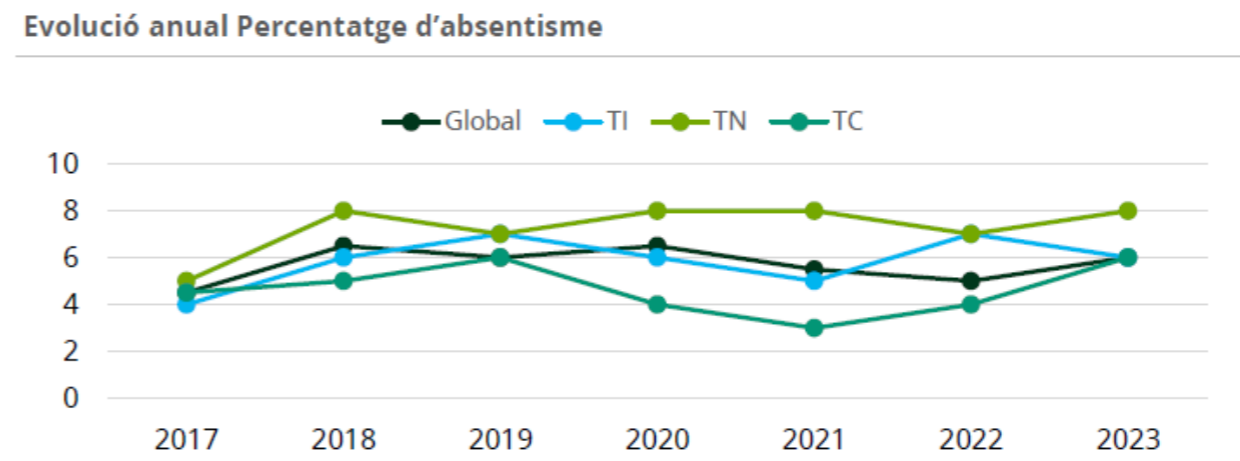
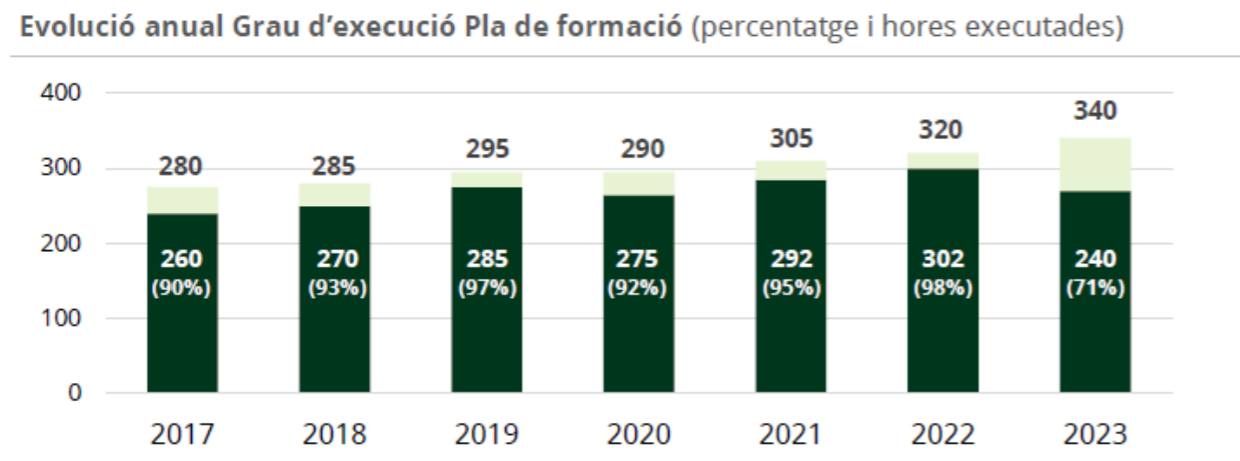
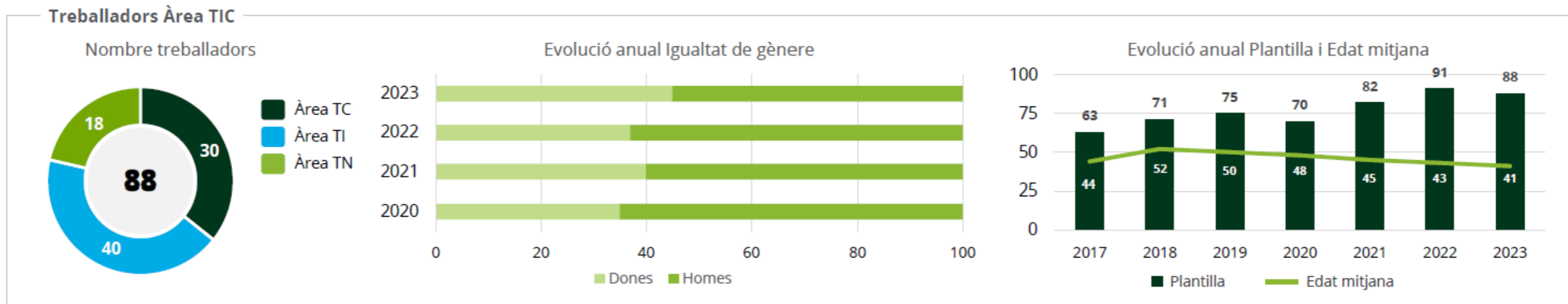
6

2023 vs 2022 **10,79%**

Pla de formació

71%

2023 vs 2022 **2%**



QdC Direcció TIC

Visió detall: Gestió Economicofinancera

Evolució
pressupost



Evolució
licitacions i
contractes



Filtres

Àrea TIC - Global

Àrea TI

Àrea TC

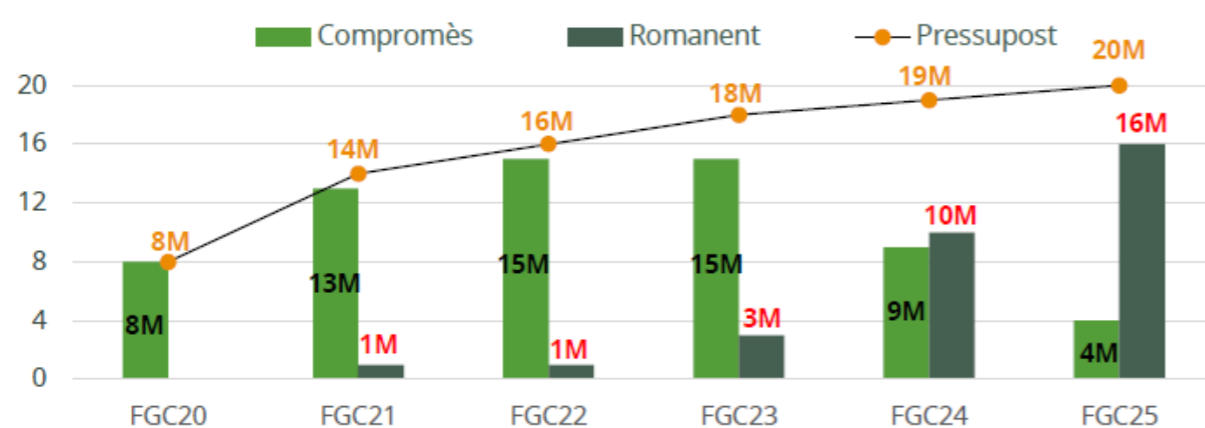
Àrea TN

[www.fgc.cat](#) Enllaç

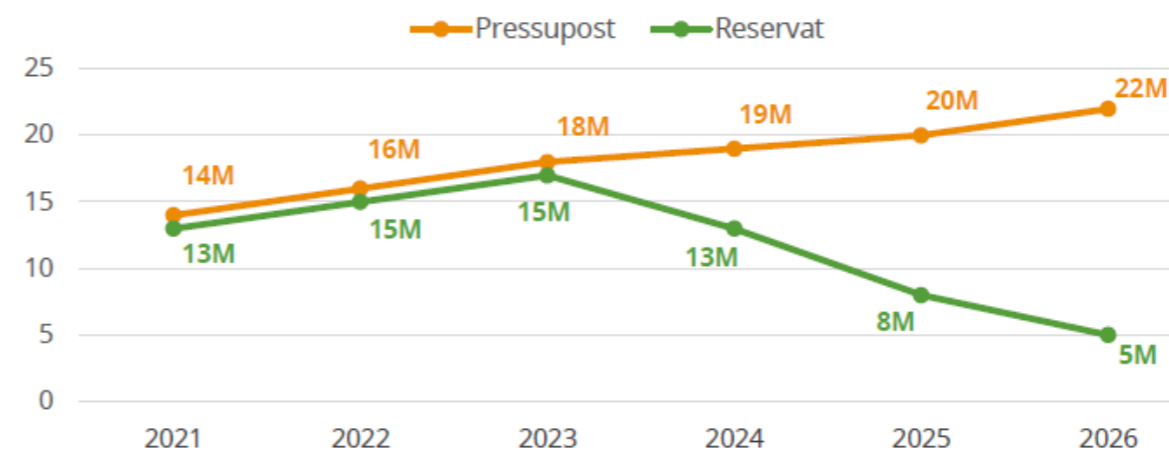
QdC Inversions

Pressupost d'Inversió

Evolució anual del pressupost d'inversió

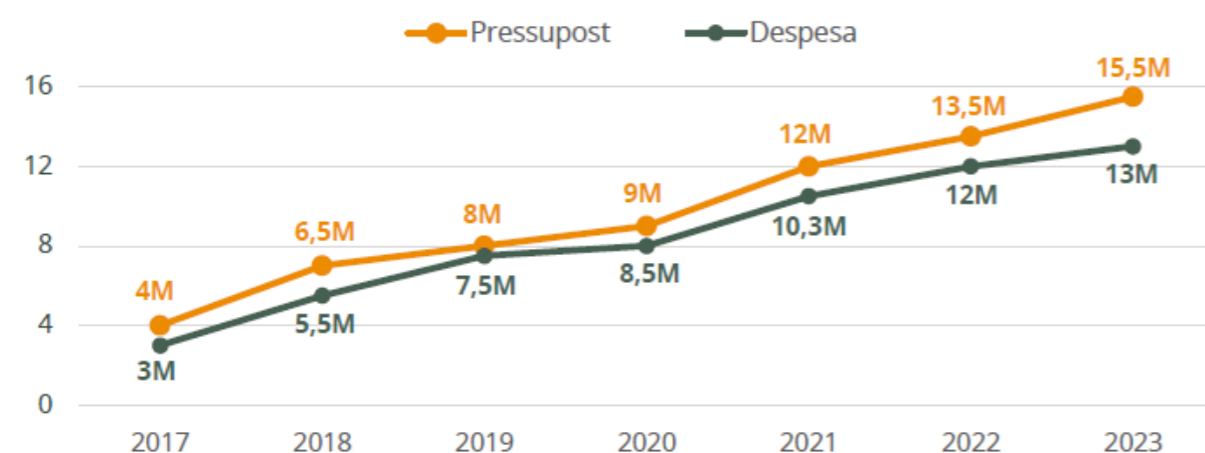


Evolució anual del pressupost reservat

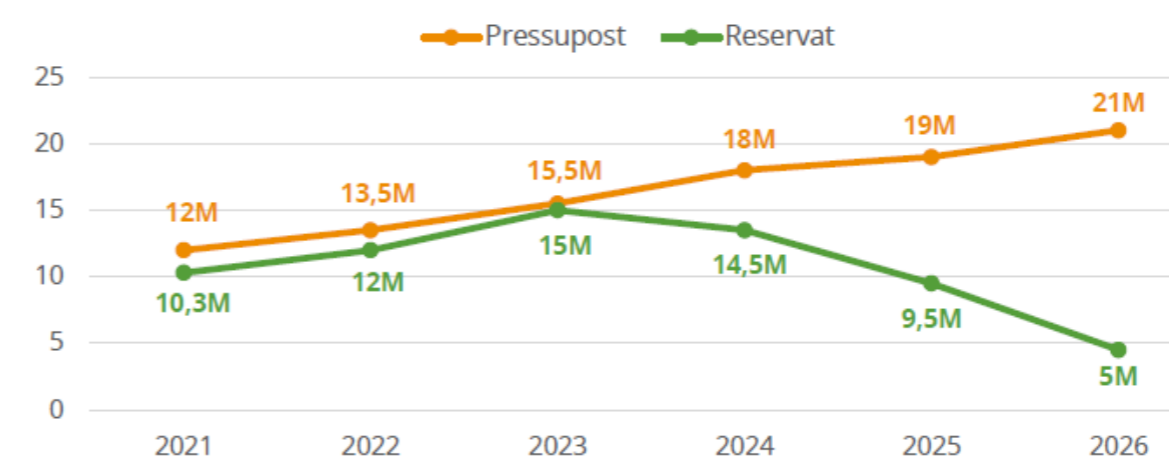


Pressupost d'Explotació

Evolució anual del pressupost d'explotació



Evolució anual del pressupost reservat



QdC Direcció TIC

Visió detall: Gestió Economicofinancera (cont.)

Evolució
pressupost

Evolució
licitacions i
contractes



Filtres

Àrea TIC - Global

Àrea TI

Àrea TC

Àrea TN

[www.fgc.cat](#) Enllaç

QdC Contractació

Núm. Expedients (2023)



146

2023 vs 2022 **9**

Temps mig contractació



370 dies

2023 vs 2022 **-10**

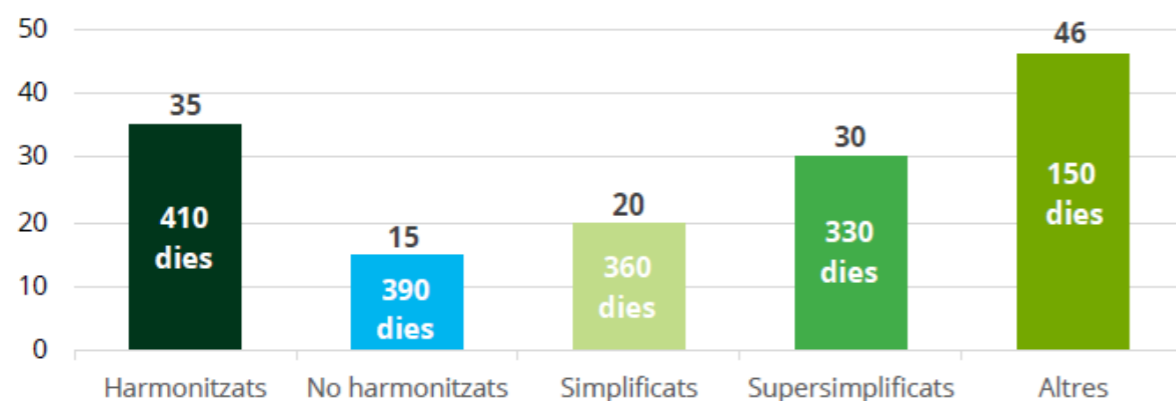
Contractes menors (2023)



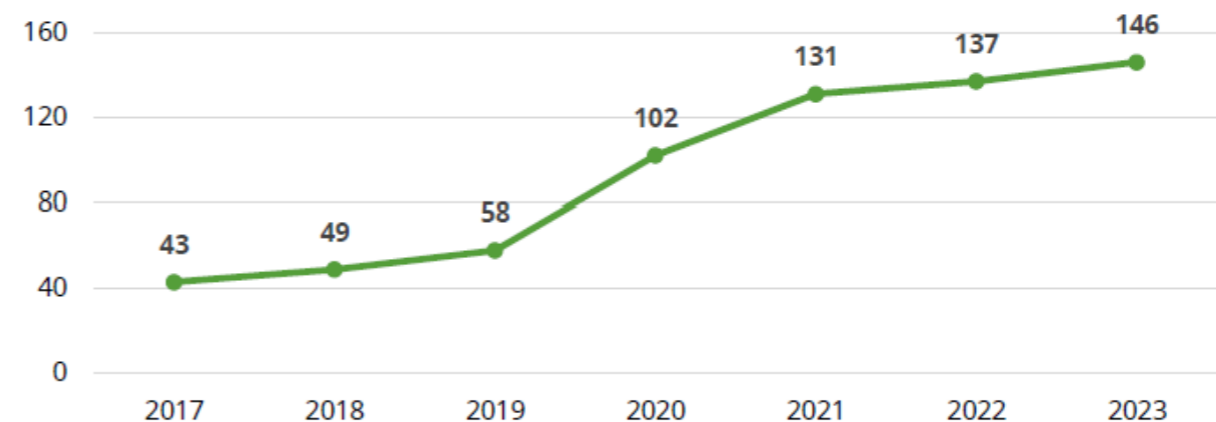
40

2023 vs 2022 **-25**

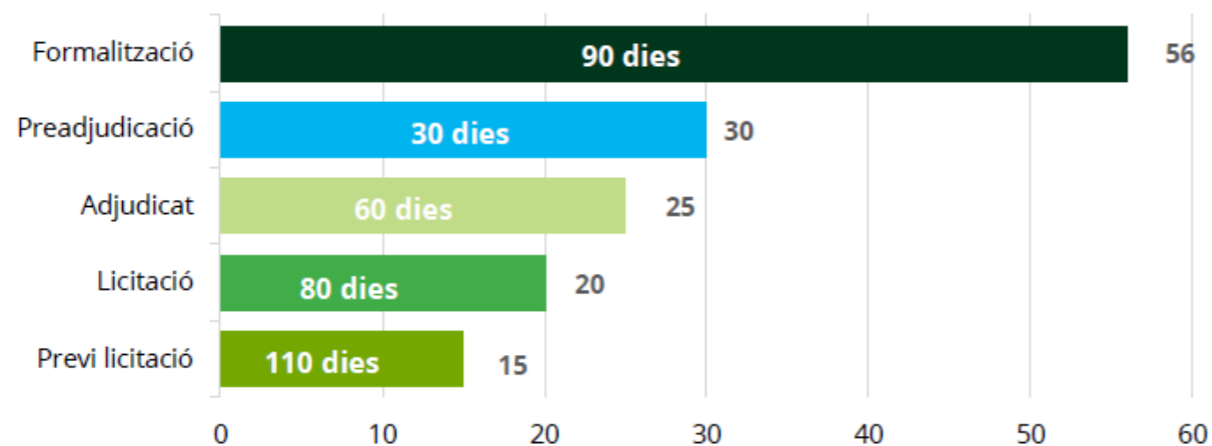
Tipologia d'expedient gestionat (2023)



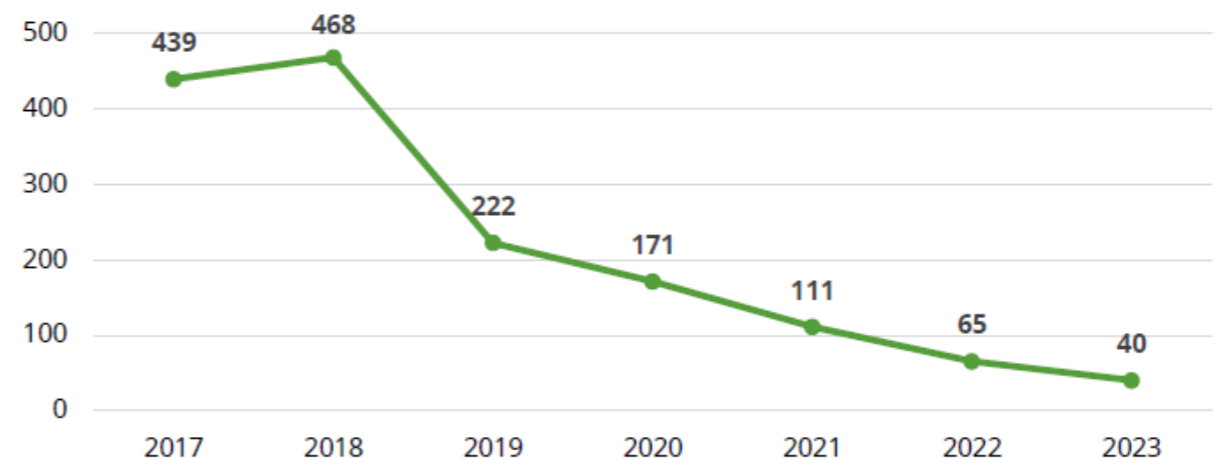
Evolució anual del nombre d'expedients



Estat dels expedients en curs i temps mig de gestió per fase

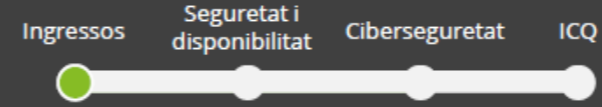


Evolució anual de la contractació menor



QdC Direcció TIC

Visió detall: Servei



[www.fgc.cat](#) Enllaços

QdC Ingressos

QdC CIE

Ingressos Tren



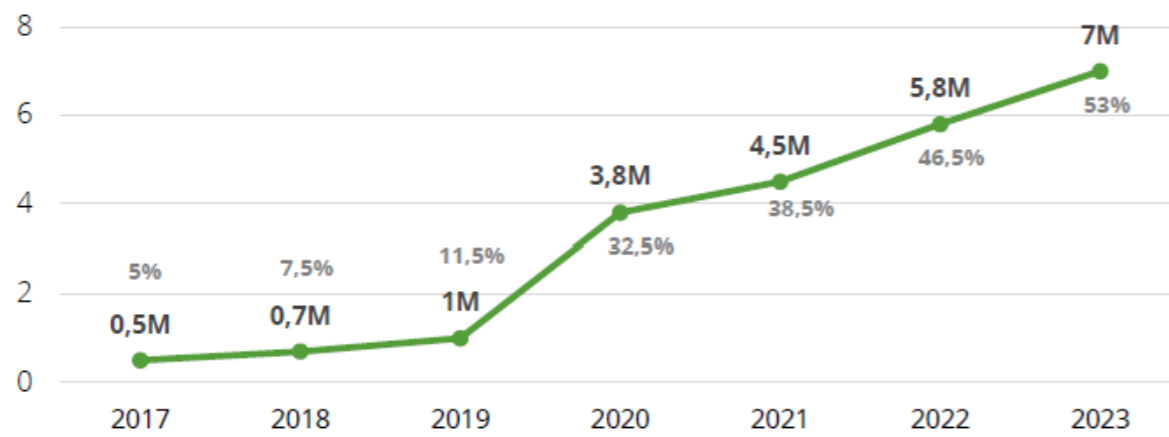
Ingressos TiM



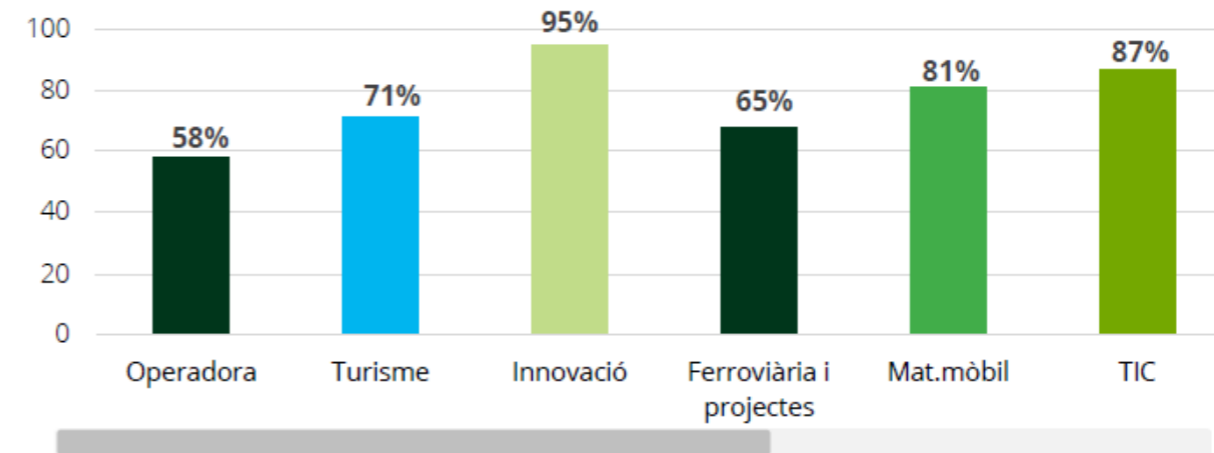
% Pagament electrònic



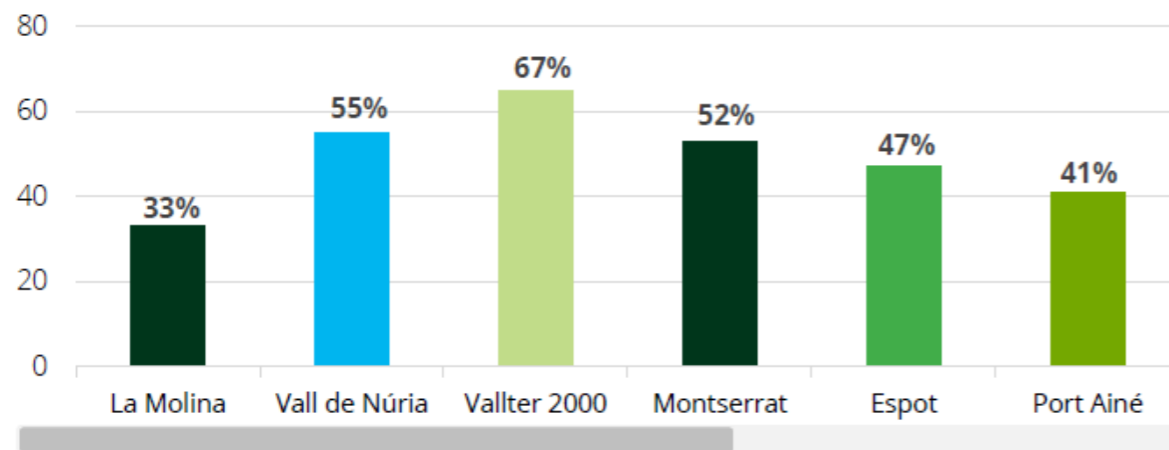
Evolució del nombre total de clients digitals per l'entorn ferroviari



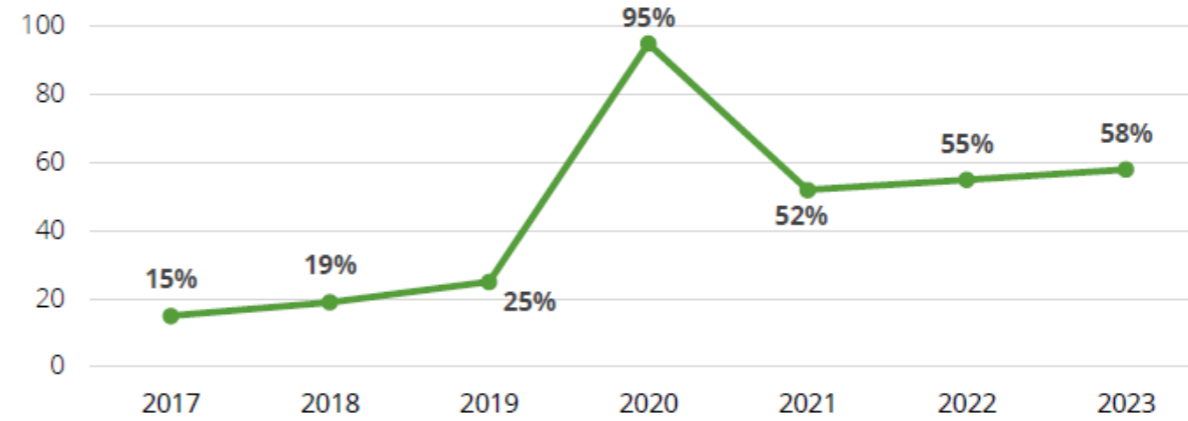
Percentatge de treballadors digitals per Àrea d'FGC



Grau digitalització Estacions TiM



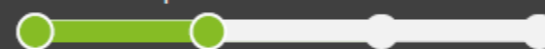
Evolució del grau de treball en remot dels treballadors



QdC Direcció TIC

Visió detall: Servei (cont.)

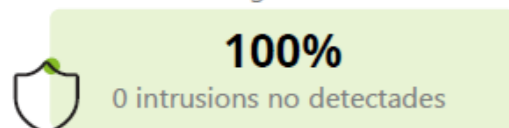
Ingressos Seguretat i disponibilitat Ciberseguretat ICQ



[www.fgc.cat](#) Enllaç

QdC Manteniment

Nivell seguretat PSIM



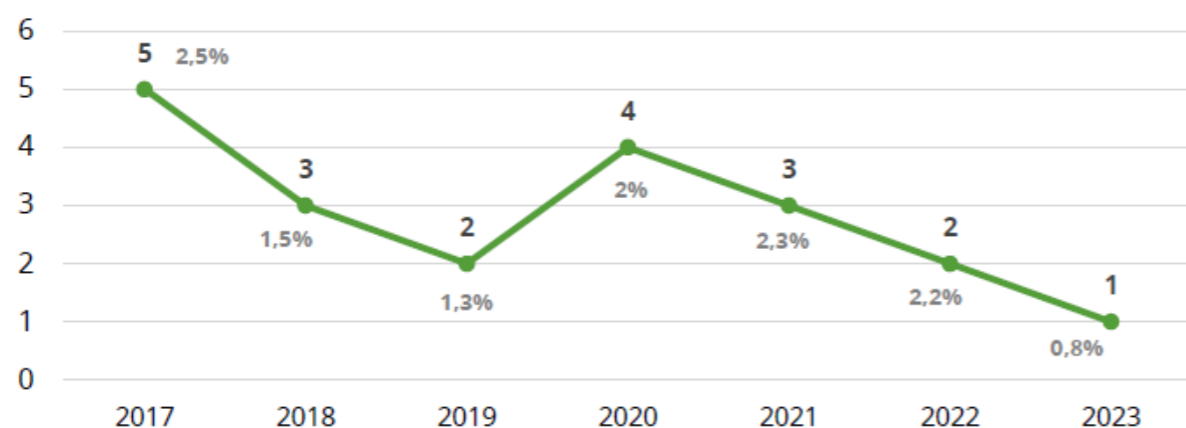
Incidents crítics no detectats



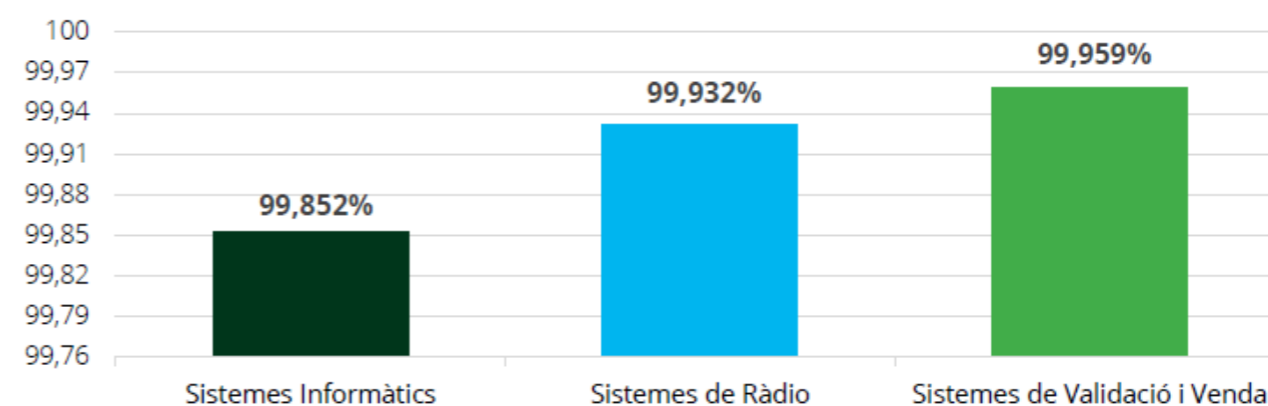
% Disponibilitat



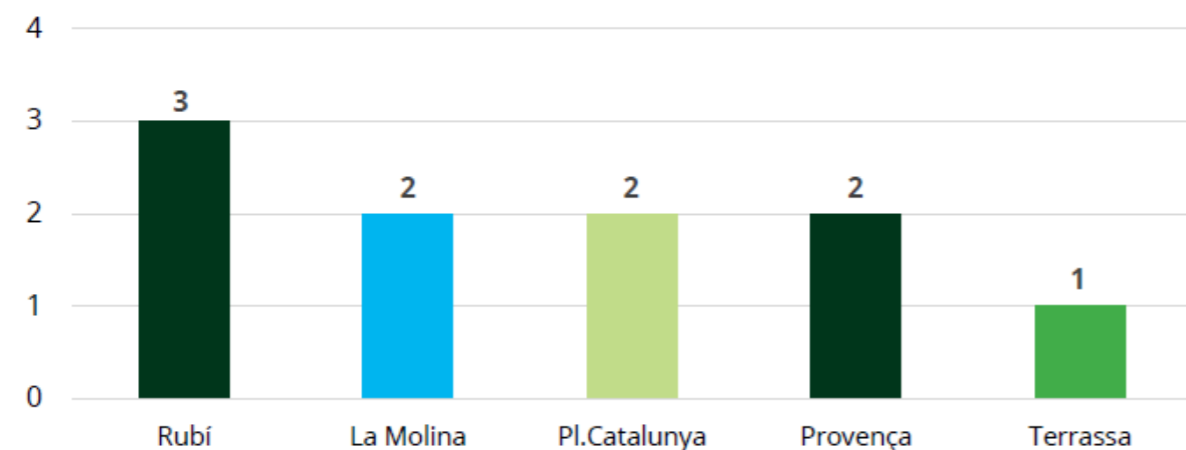
Evolució nombre d'incidents no detectats en infraestructures crítiques



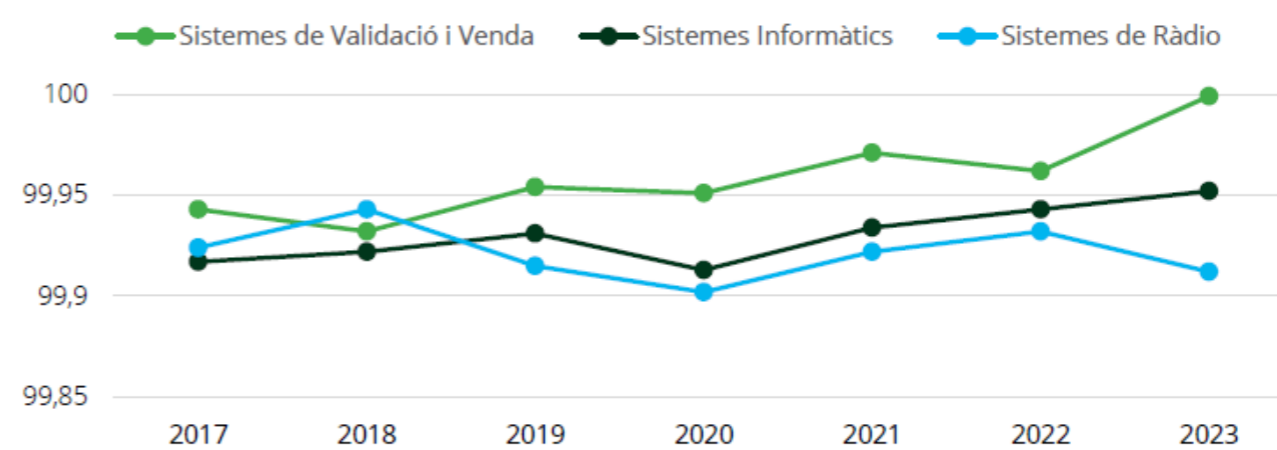
Disponibilitat 2023 desglossada pels sistemes TIC de FGC



Estacions dels incidents no detectats en infraestructures crítiques

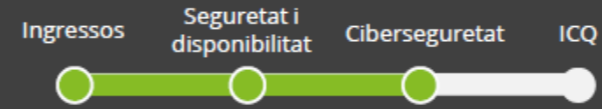


Evolució disponibilitat pels sistemes TIC de FGC



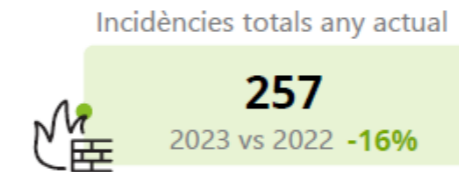
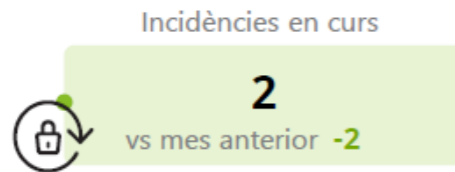
QdC Direcció TIC

Visió detall: Servei (cont.)

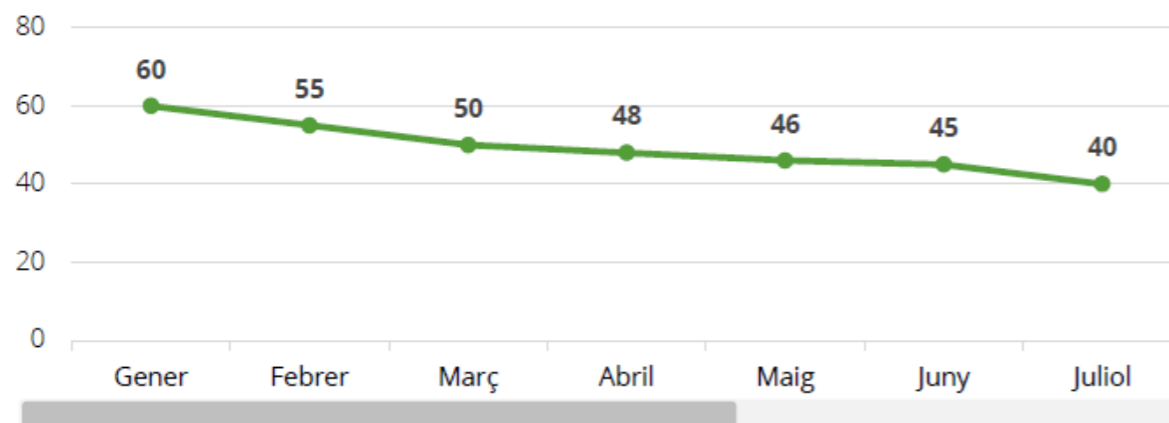


[www.fgc.cat](#) Enllaç

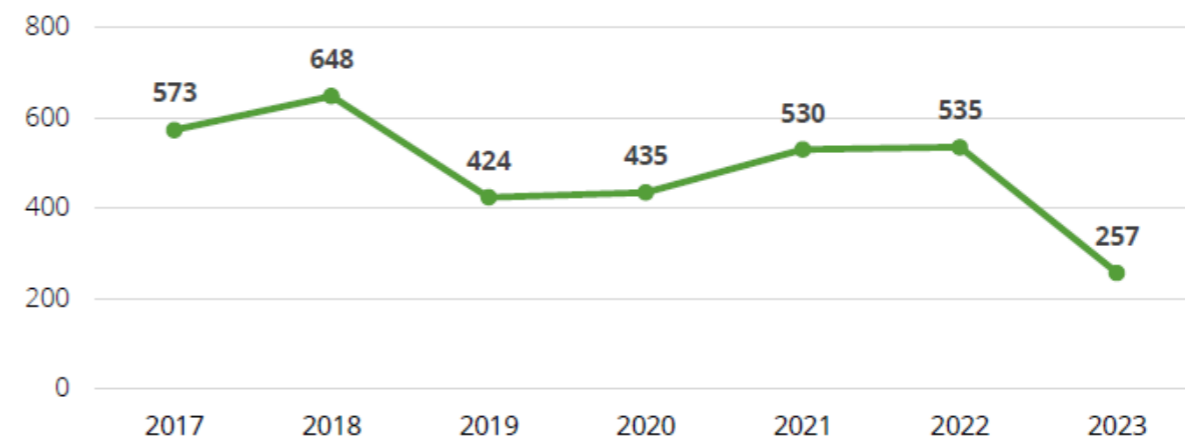
QdC Ciberseguretat



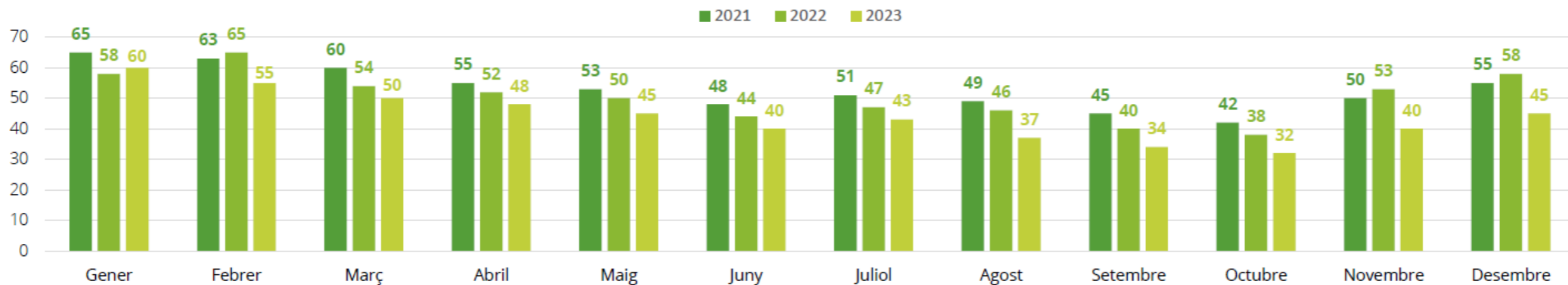
Evolució mensual de les incidències totals



Evolució anual de les incidències totals

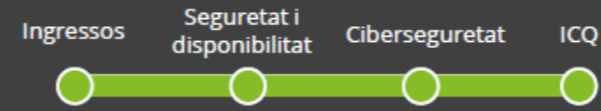


Comparativa mensual de les incidències per any



QdC Direcció TIC

Visió detall: Servei (cont.)



[www.fgc.cat](#) Enllaç

QdC ICQ



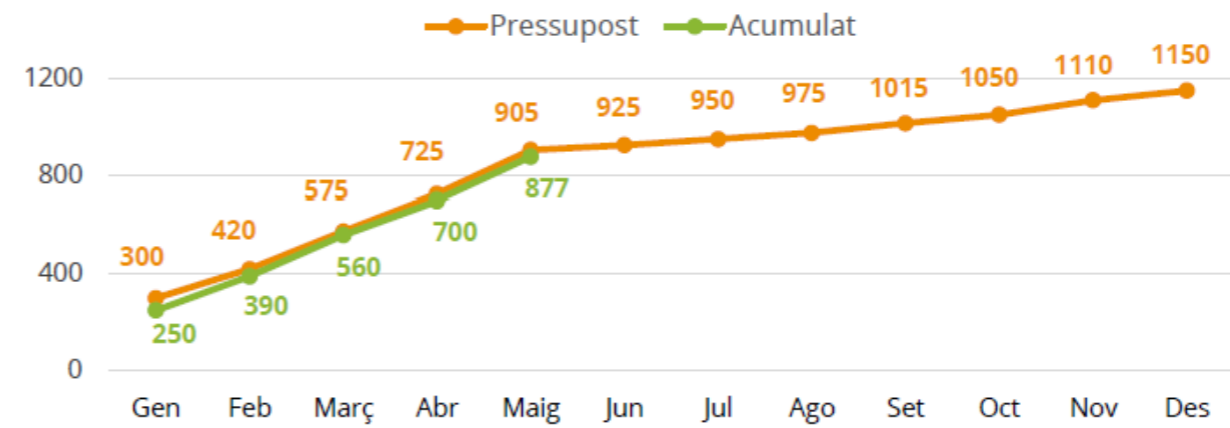
Classificació dels punts acumulats durant l'any

Incidències

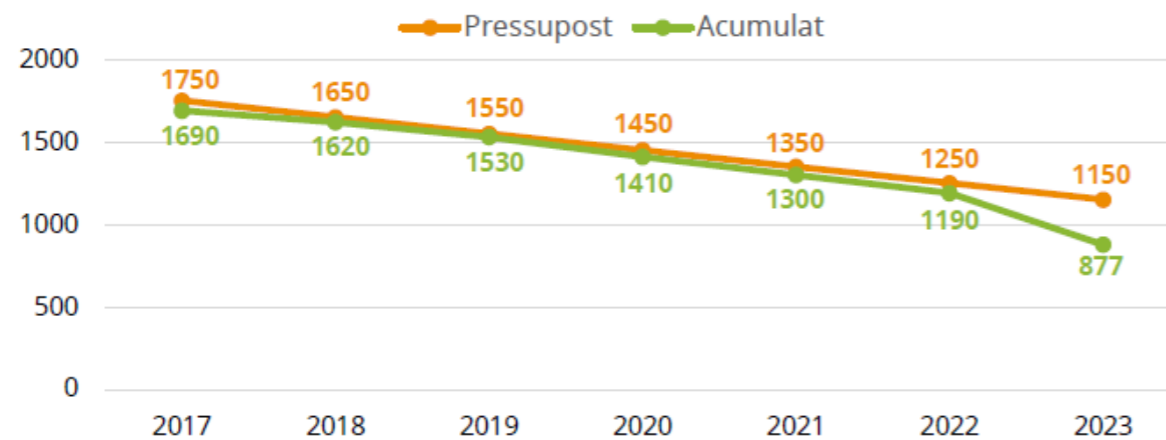
Elements

Causa	Punts acumulats
Sistemes informació CTC	328
Validadora d'entrada	207
MAES	118
Validadora de sortida	106
PIES	100

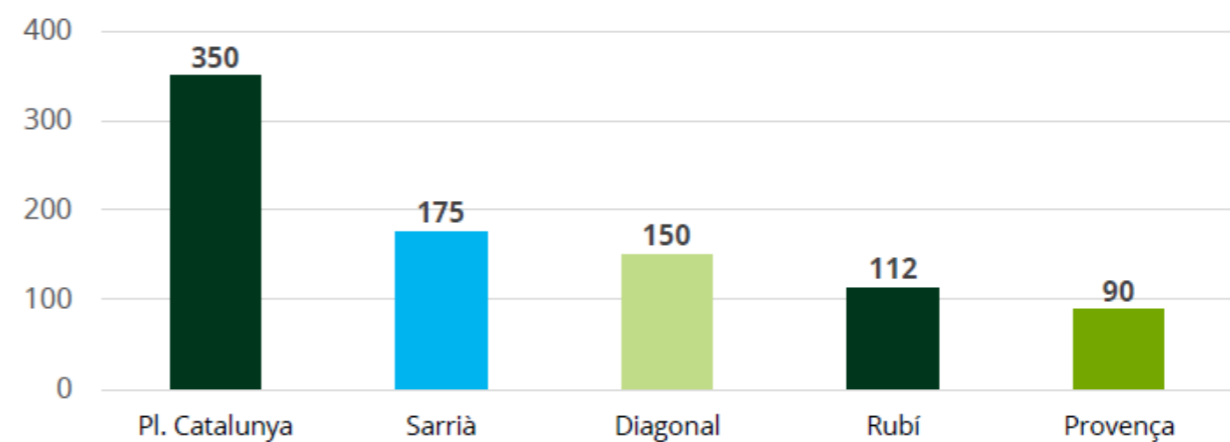
Evolució mensual dels punts acumulats



Evolució anual dels punts acumulats



Top 5 estacions amb major nombre de punts acumulats durant l'any



QdC Direcció TIC

Visió detall: Consum de paper



Filtres

Global

A color

Blanc i negre

Consum de paper del mes



350.000

vs mes anterior **+2%**

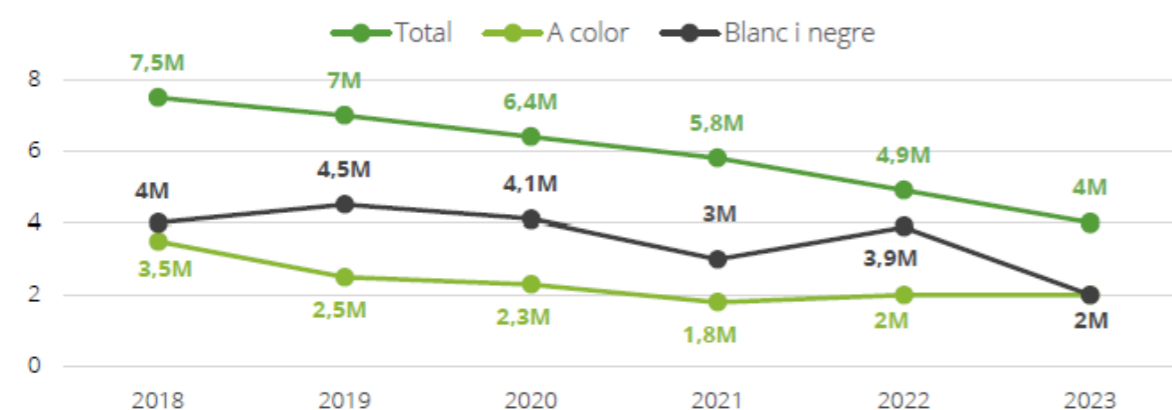
Consum paper de l'any



4 M

2023 vs 2022 **-18%**

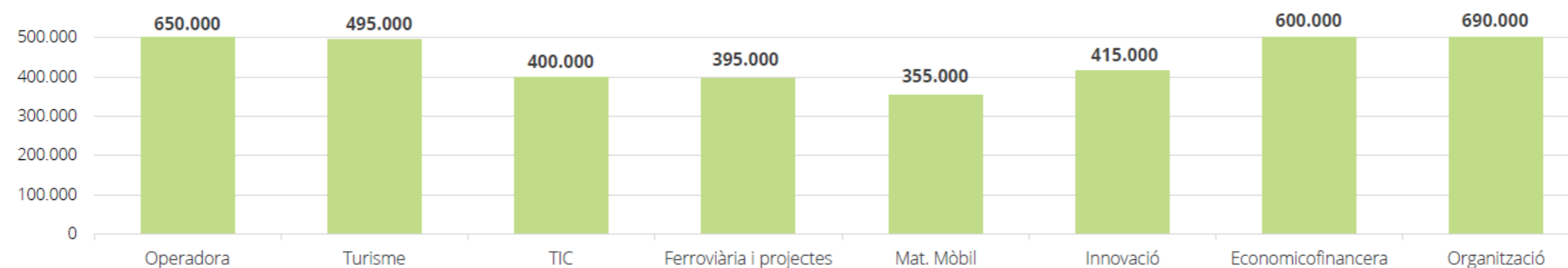
Evolució anual del consum de paper - Nombre total de fulles impreses



Top 5 usuaris consum de paper

Usuari	Fulles impreses	Àrea
Usuari 1	17.250	Operadora
Usuari 2	16.150	Econòmicofinancera
Usuari 3	14.750	Organització
Usuari 4	14.650	Turisme
Usuari 5	14.500	Mat. Mòbil

Comparativa del consum de paper per àrees - Nombre total de fulles impreses (2023)



QdC Direcció TIC

Visió detall: Infraestructura

A determinar en funció dels KPIs

[www.fgc.cat](#) Enllaços

QdC Equipament d'Estacions i Comunic.

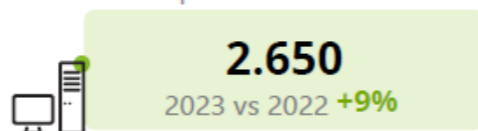
QdC Manteniment

QdC Disponibilitat

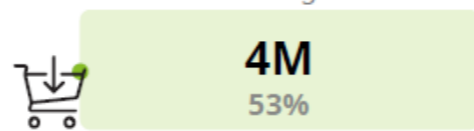
Nombre d'usuaris



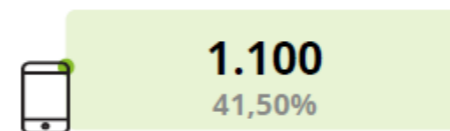
Dispositius connectats



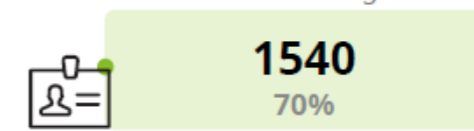
Clients digitals



Punts wifi



Treballadors digitals



Inventari dels llocs de treball

CPD's

15

97,5%
de disponibilitat

S.O en la xarxa

4

99,5%
de disponibilitat

Total Megafonia

115

98,5%
de disponibilitat

Total llocs de treball

1.000

95,5%
de disponibilitat

Total BTE

300

85,3%
de disponibilitat

Total CAMERES

2.500

97,1%
de disponibilitat

Total dispositius de xarxa

750

99,2%
de disponibilitat

Total servidors

350

95,4%
de disponibilitat

Total MAES

125

92,3%
de disponibilitat

QdC Direcció TIC

Visió detall: Cultura Digital

Esdeveniments assistits



125

2023 vs 2022 **10%**

Formació TIC en l'any actual

750 hores

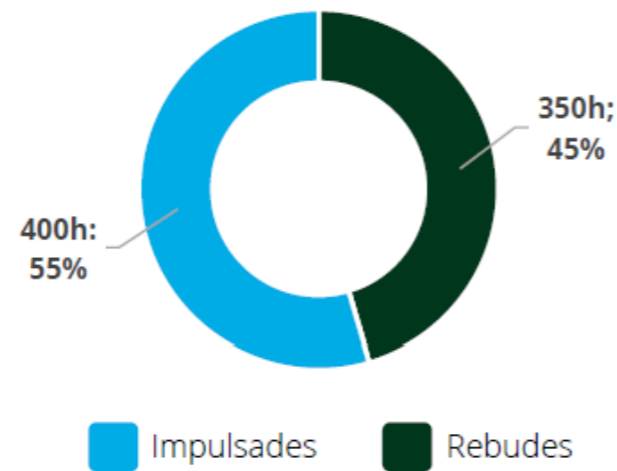
Formació TIC durant l'any actual

400

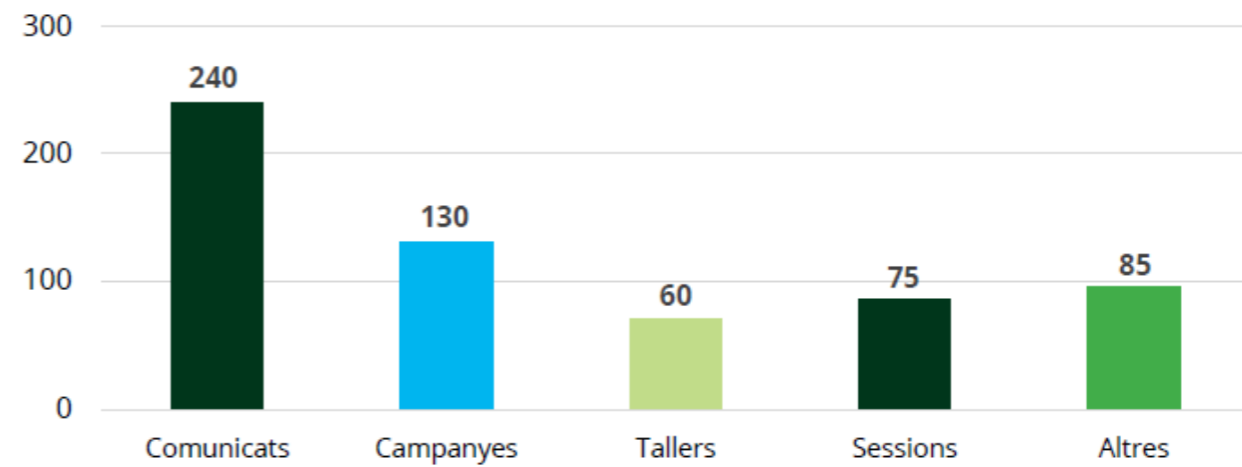
Hores impulsades

350

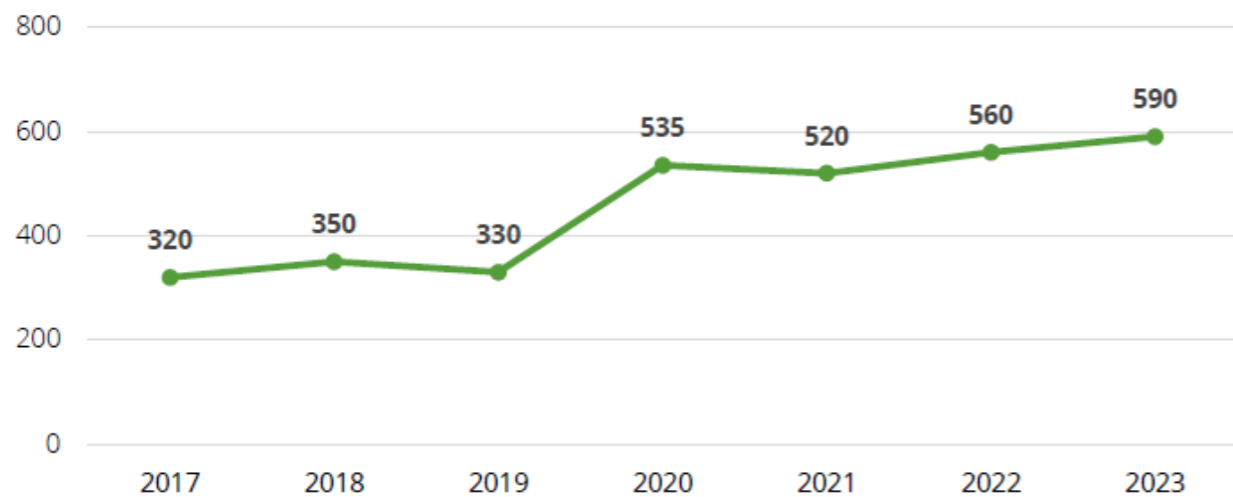
Hores rebudes



Accions comunicatives generades en l'any actual



Evolució de les accions comunicatives generades



Esdeveniments assistits en l'any actual

Esdeveniment	Responsable	Tipus	Data
Esdeveniment 1	Responsable 1	Propi	04/01/2023
Esdeveniment 2	Responsable 2	Extern	25/01/2023
Esdeveniment 3	Responsable 2	Extern	03/02/2023
Esdeveniment 4	Responsable 1	Propi	18/02/2023
Esdeveniment 5	Responsable 3	Extern	05/03/2023
Esdeveniment 6	Responsable 4	Extern	18/03/2023

