



**Evolutius del
Sistema de
Gestió de les
reclamacions**



**Especificacions
tècniques
funcionals
bàsiques**

gener de 2025



ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT PER:

REVISIÓ:	MOTIU:	DATA:
1.0	CREACIÓ DEL DOCUMENT	01/10/2024
1.1	REVISIÓ PER FGC	11/11/2024
1.2	REVISAT PER ÀREA	29/11/2024

LLISTA DE DIFUSIÓ:
CAP DE DESENVOLUPAMENT D'APLICACIONS DE PERSONAL I PRODUCCIÓ
CAP DE TECNOLOGIA INFORMÀTICA
PMO FGC

0. ÍNDEX.

0. ÍNDEX.	3
1. INTRODUCCIÓ.	5
1.1 OBJECTE DEL PLEC	6
1.2 DESCRIPCIÓ GENERAL DELS SISTEMES	6
2. ABAST	6
3. REQUERIMENTS DEL PROJECTE	7
3.1 UNIFICAR FORMULARIS	7
3.2 SIMPLIFICAR EL LOCALITZADOR	8
3.3 PERMETRE CONSULTAR L'ESTAT D'UNA RECLAMACIÓ	8
3.4 PARAMETRITZAR ELS MOTIUS DE RECLAMACIÓ	8
3.5 DEMANAR CAMPS RELACIONATS AMB LA TEMÀTICA I SUBTEMÀTICA	9
3.6 EL CLIENT HA DE PODER SELECCIONAR LA TIPOLOGIA DE MOTIUS	9
3.7 AFEGIR LA PERSONA JURÍDICA	9
3.8 PERMETRE ADJUNTAR MÉS DOCUMENTS	10
3.9 RELACIÓ ENTRE COMUNICACIONS	10
3.10 DISPOSAR DE LES FUNCIONALITATS TAMBÉ DES DEL CIC	10
3.11 REGISTRAR LES VIES D'ENTRADA DES DEL CIC	10
3.12 NOU CAMP "PERFIL DE X"	10
3.13 NOU USUARI T-MOB	11
3.14 REVISAR EL REGISTRE DE RECLAMACIONS AL CIC	11
3.15 NORMALITZAR DADES	11
3.16 ACTUALITZAR TAULES DE DADES	11
3.17 FUNCIONALITAT DE LES PARAULES CLAU	12
3.18 MODIFICAR LA VISUALITZACIÓ DEL LLISTAT DE RECLAMACIONS	12
3.19 EXTREURE LES DADES A EXCEL	12
3.20 CONSULTES/COMUNICACIONS A ALTRES ÀREES	12
3.21 AVISOS I RECORDATORIS A LES ÀREES	13
3.22 NOVA PANTALLA A L'APLICACIÓ DE "RECLAMACIONS A CONTESTAR"	13
3.23 PLANTILLES DE RESPOSTA	13
3.24 GESTIONAR SEGONES RESPOSTES	14
3.25 GUARDAR LA RESPOSTA ENVIADA I LA INFORMACIÓ REBUDA PER PART DEL CLIENT	14
3.26 CORRECTOR ORTOGRÀFIC	14

3.27	PROBLEMA AL ACCEDIR A RECLAMACIONS ANTIGUES	15
3.28	REVISAR LA LòGICA ASSOCIADA ALS ESTATS/SUBESTATS D'UNA RECLAMACIÓ.....	15
3.29	ESTADÍSTIQUES.....	16
4.	IDENTIFICACIÓ DE L'ÀMBIT FUNCIONAL.....	16
4.1	GESTIÓ DE PROJECTE.....	16
4.2	ANÀLISI I DISSENY.....	17
4.3	IMPLEMENTACIÓ I POSADA EN PRODUCCIÓ.....	17
4.4	SUPORT TECNOLÒGIC.....	17
5.	GESTIÓ DEL PROJECTE.....	17
5.1	ORGANITZACIÓ DEL PROJECTE.....	18
5.2	METODOLOGIA.....	18
5.3	GESTIÓ DE LA QUALITAT.....	19
5.4	PROCEDIMENTS DE CONTROL I SEGUIMENT.....	20
5.5	REGLES D'EXECUCIÓ DEL PROJECTE.....	21
5.6	PROPIETAT DEL PROJECTE.....	22
6.	EQUIP I LLOC DE TREBALL.....	22
7.	CALENDARI.....	23
7.1	HORES DEDICADES A EVOLUTIUS.....	24
8.	DOCUMENTACIÓ.....	24
8.1	DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR DURANT EL DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE.....	24
8.2	DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR AL FINAL DEL PROJECTE.....	24
9.	FORMACIÓ.....	25
9.1	FORMACIÓ D'EXPLOTACIÓ.....	25
10.	CONFIDENCIALITAT – RGPD.....	25

1. INTRODUCCIÓ.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (d'aquí en endavant FGC) és una entitat empresarial pública dependent del Departament de la Vicepresidència, Polítiques Digitals i Territori que té com a principal finalitat l'administració d'infraestructures i l'explotació de serveis ferroviaris, així com la gestió de ferrocarrils turístics i d'estacions de muntanya.

Per això, FGC és una empresa productora de serveis que, tot i ser de titularitat pública, la seva gestió, el tracte amb els seus clients i proveïdors, i les seves relacions laborals, són més similars als d'una empresa privada.

L'activitat desenvolupada per FGC segueix la següent classificació:

- Transport de viatgers:
 - Línia Barcelona – Vallès.
 - Línia Llobregat – Anoia.
 - Línia Lleida – La Pobla de Segur.
- Transport de mercaderies:
 - Línia Llobregat – Anoia.
- Explotació de muntanya:
 - La Molina
 - Espot
 - Port Ainé.
 - Vallter
 - Boí Taüll
 - Vall de Núria (inclou el tren cremallera).
 - Montserrat (inclou el tren cremallera).

Altres activitats comercials:

- Operador de telecomunicacions.
- Lloguer de fibra òptica pròpia als operadors de telefonia i dades.
- Lloguer de canalitzacions per al pas de fibres òptiques de tercers.
- Comercialitzador d'espais publicitaris en trens i estacions.

En definitiva, FGC és una empresa al servei de la Generalitat de Catalunya per garantir la mobilitat a Catalunya i per a contribuir al dinamisme econòmic i social de les regions de muntanya.

1.1 OBJECTE DEL PLEC

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, en endavant FGC, disposa d'un sistema de reclamacions que contempla el circuit complet d'una reclamació, des que una persona inicia una reclamació fins a la generació de la resposta.

Aquestes Apps estan construïdes sobre el nucli de Bitendian SL per a la gestió de circuits de reclamacions.

Dins de l'àmbit d'adequació dels sistemes a les noves necessitats i amb la finalitat de millorar l'experiència d'usuari cal adequar el sistema de gestió actual per tal de facilitar les tasques dels usuaris i àrees que participen en el procés.

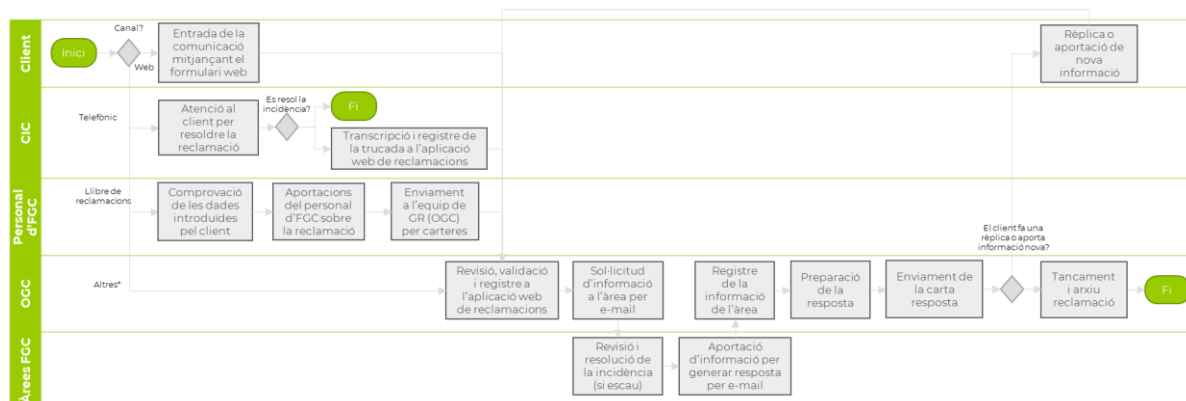
Aquest document conté la definició funcional de les adequacions que cal fer al sistema de gestió de reclamacions actual per incorporar les noves funcionalitats. Aquest document també incorpora millores a les funcionalitats existents.

1.2 DESCRIPCIÓ GENERAL DELS SISTEMES

Aquest sistema permet gestionar les reclamacions dels clients d'FGC des de l'àrea d'atenció al client d'FGC.

Es gestionen tant les reclamacions que entren des de la web d'FGC, telefòniques, correus, CAI T-mobilitat i info T-mobilitat, xarxes socials, etc. També les que es posen directament a alguna de les estacions d'FGC al llibre de reclamacions.

Diagrama del procediment actual



2. ABAST

L'objecte d'aquest plec és l'adequació de l'actual sistema de reclamacions per tal que es faciliti la gestió del sistema:

- Unificar els tipus de comunicacions de clients, permetent una gestió unificada i una identificació més senzilla.
- Simplificar l'actual codi de localitzador de les comunicacions.

- Permetre modificar la tipologia de comunicació. Per exemple un suggeriment reclassificar-ho com una queixa, si així es considera durant la gestió.
- Habilitar un sistema de consultes sobre l'estat en que es troba una comunicació, tant des d'un formulari extern a l'aplicació per als clients, com de forma interna.
- Es redefiniran les tipologies dels motius de reclamacions.
- Permetre identificar una comunicació en nom d'una empresa o entitat, no només a nom d'un particular com està actualment.
- Ampliar la quantitat i mida dels documents que es poden adjuntar a una comunicació en qualsevol pas de la seva gestió.
- Permetre relacionar diferents comunicacions mitjançant l'identificador de la comunicació, tant al generar la comunicació per part d'un viatger (nova comunicació associada a un altre comunicació anterior), com per part dels gestors de l'aplicació.
- Permetre identificar el nom dels usuaris de diferents xarxes socials.
- Donar accés a l'aplicació a nous usuaris d'altres serveis d'atenció al client com poden ser els del call centre de la T-Mobilitat.
- Normalitzar camps, com per exemple adreces i incloure una correcció ortogràfica per facilitar les tasques dels gestors.
- Redefinir el sistema de paraules clau per facilitar l'entrada, evitar duplicar etiquetes i facilitar la cerca.
- Millorar el sistema de plantilles de resposta, així com l'associació d'aquestes respostes a la comunicació. Actualment s'han de retocar fora de la aplicació i cal fer-ne una gestió externa. La gestió ha de permetre diferents respostes accessibles des de dins de la fitxa de la reclamació, així com les possibles respostes que es rebin del client.
- Revisar el circuit d'estats de tramitació de les comunicacions.
- Revisar les estadístiques per facilitar la presentació de documents de seguiment.

3. REQUERIMENTS DEL PROJECTE

El present apartat recull les necessitats plantejades des del punt de vista funcional i tècnic diferenciant les funcionalitats que s'hauran de implementar en l'entorn web i en l'entorn mòbil.

3.1 UNIFICAR FORMULARIS

Tot i que al web d'FGC les comunicacions (reclamacions i queixes, suggeriments i agraïments o consultes) es recullen en formularis diferents, el sistema haurà d'unificar-les mitjançant l'entrada de l'API. Totes les comunicacions s'enregistraran en un únic model per garantir una gestió interna conjunta.

Totes les comunicacions inclouran les dades requerides per a les reclamacions (són les més completes). El sistema permetrà que els usuaris de l'aplicació amb perfil de

validador puguin reclassificar una comunicació (per exemple, transformar un suggeriment en una reclamació).

Es definiran dues tipologies de perfils validadors:

- L'Oficina de Gestió de Clients, responsables de gestionar les queixes i reclamacions i els suggeriments i agraïments.
- L'àrea de relacions Institucionals, responsable de gestionar les consultes.

Els perfils han de poder transferir comunicacions entre si mitjançant el canvi de tipologia..

3.2 SIMPLIFICAR EL LOCALITZADOR

El localitzador de la comunicació serà simplificat al format **AAAA-NNNNN** (Any - Número de reclamació correlatiu fins a 99.999), internament es pot mantenir una clau ID per a la gestió tècnica.

Aquest canvi permet que sigui més fàcil de recordar i de referenciar pels clients.

El sistema generarà i comunicarà al client aquest localitzador de la següent manera:

- **Formulari web:** al moment al correu electrònic un cop ha enviat el formulari.
- **Correu electrònic:** un cop registrada la comunicació en el sistema, mitjançant l'enviament d'un correu electrònic automàtic.
- **Llibre de reclamacions:** un cop registrada la comunicació en el sistema, mitjançant l'enviament d'un correu electrònic automàtic (si en té).
- **Telèfon del CIC:** els operadors del CIC han de visualitzar el localitzador des del moment que accedeixen al formulari de registre per poder proporcionar-lo verbalment al client.

Cal assegurar que el localitzador es pugui generar de manera prèvia a guardar la comunicació per evitar retards.

3.3 PERMETRE CONSULTAR L'ESTAT D'UNA RECLAMACIÓ

Es sol·licita crear un servei web per poder consultar l'estat de les comunicacions mitjançant el localitzador anterior.

Aquesta consulta estarà disponible al web d'FGC, als Centres d'Atenció al Client (CAC) o telefònicament al CIC.

Les dades retornades i els possibles estats pel servei web seran definides durant el desenvolupament, assegurant el compliment de la normativa de protecció de dades.

3.4 PARAMETRITZAR ELS MOTIUS DE RECLAMACIÓ

Els motius de la reclamació es diferenciaran en funció de la línia (Línies metropolitanes o Lleida-La Pobra).

Els motius s'organitzaran vinculats a una temàtica - subtemàtica i seran parametrizables i mantenibles des de l'aplicació (definita en taula i amb manteniment).

A més de la línia i el motiu, es definirà un sistema de pesos dels motius perquè en cas que una comunicació tingui més d'un motiu a la reclamació, es pugui assignar a una temàtica - subtemàtica en funció del pes.

Les temàtiques i subtemàtiques també s'han de poder mantenir des de la aplicació.

3.5 DEMANAR CAMPS RELACIONATS AMB LA TEMÀTICA I SUBTEMÀTICA

Algunes temàtiques-subtemàtiques tindran relacionats camps específics per temàtica. Aquest camps es gestionaran des de l'aplicació i enviaran dinàmicament via API al formulari web.

Per exemple, per reclamacions de temperatura es demanarà el cotxe, temperatura i sensació de fred o calor.

3.6 EL CLIENT HA DE PODER SELECCIONAR LA TIPOLOGIA DE MOTIUS

Els Motius de la reclamació estaran parametrizats en funció de la línia (diferenciant entre Línies metropolitanes i Lleida – La Pobla).

Cada motiu estarà relacionat a una temàtica/subtemàtica.

El client podrà marcar diferents motius per una reclamació. Per aquest motiu, per assignar la temàtica/subtemàtica, es marcarà un sistema de pesos als motius i la reclamació quedarà associada a la temàtica/subtemàtica del motiu amb més pes marcat.

La definició de motius amb la associació de temàtiques/subtemàtiques i pesos es farà a la aplicació.

Aquesta primera proposta de temàtica/subtemàtica es podrà canviar a posteriori des de la gestió de la reclamació.

3.7 AFEGIR LA PERSONA JURÍDICA

El sistema permetrà la introducció de comunicació actuant en representació d'una empresa o entitat (actualment només permet actuar com a una persona física).

En el formulari web es preguntarà si actua com a empresa/entitat o com persona física. Tant l'API com l'aplicació ha de ser capaç de tractar amb les dues tipologies referenciant o cercant tant per DNI com CIF, nom o raó social o persona de contacte de la empresa o entitat.

Aquesta distinció entre Client/Ciutadà o Empresa/Entitat ha d'estar habilitada a la entrada via web (API) i al registre de comunicacions interna en l'aplicació per part de l'OGCR, des del CIC i resta de perfils.

3.8 PERMETRE ADJUNTAR MÉS DOCUMENTS

S'ampliarà la quantitat i la mida dels documents que es pot adjuntar a una comunicació. Es podran adjuntar i guardar fins a 4 arxius per comunicació amb un pes màxim de 20MB i del tipus PDF, JPG o PNG. Aquesta funcionalitat estarà disponible al formulari del web i a l'aplicació de gestió de reclamacions.

3.9 RELACIÓ ENTRE COMUNICACIONS

Tant en el formulari web per al client, com a l'aplicació pels operadors hi haurà disponible un camp on el client podrà introduir el localitzador d'una comunicació anterior per poder associar la nova comunicació a una comunicació ja existent.

L'empresa adjudicatària avaluarà si aquesta nova funcionalitat ha de permetre disposar d'un servei web que verifiqui la validesa d'aquest localitzador i adaptar l'aplicació perquè es puguin visualitzar clarament i cercar fàcilment els comunicats que estan relacionats.

Les comunicacions relacionades es diferenciarien segons el seu origen (client o validador).

Dins l'aplicació, cal permetre als usuaris amb perfil de validador vincular manualment reclamacions del sistema com a rèpliques, seguint el mateix model que s'utilitza en les vinculacions iniciades pels clients.

Diferenciar visualment les vinculacions fetes manualment de les automàtiques en la gestió de reclamacions.

3.10 DISPOSAR DE LES FUNCIONALITATS TAMBÉ DES DEL CIC

Totes les funcionalitats definides anteriorment, inclòs el poder donar d'alta relacions entre comunicacions, han d'estar disponibles també per al perfil de gestió del CIC.

3.11 REGISTRAR LES VIES D'ENTRADA DES DEL CIC

Crear un camp per indicar la via d'entrada de les reclamacions rebudes pel CIC amb diferents opcions parametrizables (trucades entrades pel 900 90 15 15, les derivades del 012, "X" o altres XXSS i correu electrònic CIC).

3.12 NOU CAMP "PERFIL DE X"

Implementar un camp específic en el formulari de registre per indicar l'usuari que ha iniciat la comunicació per xarxes socials (p. ex. un perfil de twitter).

Aquest camp haurà de ser consultable i s'ha de permetre filtrar comunicacions mitjançant aquest nou camp.

3.13 NOU USUARI T-MOB

Crear un tipus d'usuari específic per al centre d'atenció al client de la T-Mobilitat (T-MOB), perquè puguin accedir a l'aplicació, amb els permisos i funcionalitat que té actualment el perfil del CIC.

Aquest tipus d'usuari s'ha de vincular a un correu electrònic i origen específic.

3.14 REVISAR EL REGISTRE DE RECLAMACIONS AL CIC

Revisar i optimitzar l'enviament de correus electrònics en el moment de registrar reclamacions al CIC. S'ha detectat lentitud en el servei i manca de fiabilitat.

L'empresa adjudicatària haurà d'avaluar la possibilitat de continuar amb un servidor de correu extern o implementar un altre sistema més fiable.

3.15 NORMALITZAR DADES

- Normalització dels camps d'adreça

Aplicar ajudes, comprovacions automàtiques i validacions als camps de registre de reclamacions de manera que es mostri un missatge d'error en el cas de detectar incongruències. Alguns exemples són:

- Ombrejar amb un color diferent el dia actual en el calendari com a guia
- Comprovació i normalització de dades (comprovar que el número de dígit del telèfon o del DNI són correctes, validar que el correu electrònic tingui "@" i "." i que el domini existeixi).
- Aplicar validacions lògiques a algunes de les dades a introduir (com per exemple validar que la data d'entrada de la reclamació no sigui anterior a 2 mesos, ni tampoc posterior a la data actual).
- Marcar uns camps mínims obligatoris: data, data entrada, via, lloc, línia, tipologia, temàtica, subtemàtica, paraula clau, etc.

3.16 ACTUALITZAR TAULES DE DADES

Revisar i adequar els paràmetres de les taules de dades per als camps desplegable com: Tipologia de comunicació, Tipologia de persona jurídica, Via d'entrada, Lloc d'entrada, Línia, Temàtica, Subtemàtica, Àrea operativa, etc.

Aquestes taules han de ser administrables (modificar o ampliar el llistat) amb un perfil d'administrador.

La proposta de camps a incloure s'haurà de revisar amb l'adjudicatari del contracte i està subjecte a canvis.

3.17 FUNCIONALITAT DE LES PARAULES CLAU

Redefinir la funcionalitat de les paraules clau a un desplegable amb selecció múltiple que:

- Permeti seleccionar entre opcions ja definides segons la temàtica i la subtemàtica
- Permeti afegir noves paraules claus

Cal afegir un quadre de text predictiu per filtrar entre les paraules clau ja disponibles.

Pel que fa al formulari de cerca de reclamacions, caldrà afegir un filtre de reclamacions que permeti fer cerques per paraula clau i permetre escollir-ne més d'una.

D'altra banda, des de la primera pantalla on es mostra el llistat de reclamacions, és necessari afegir una columna on es mostrin totes les paraules claus vinculades a cada reclamació.

3.18 MODIFICAR LA VISUALITZACIÓ DEL LLISTAT DE RECLAMACIONS

Millorar els filtres del formulari de cerca per:

- Permetre la multi-selecció de valors als desplegables, com ara l'estat de les reclamacions.
- Indicar el nombre total de resultats obtinguts en cada cerca, independentment del nombre de pàgines. Actualment falla quan només és una pàgina. En la primera pàgina actualment no es mostra el total si no es supera una pàgina, caldria que es mostri.

Revisar i adaptar les columnes mostrades en el llistat de resultats segons els nous requeriments, incloent-hi la visualització de paraules clau associades.

Afegir una opció per ajustar el nombre de files visibles per pàgina amb valors configurables (p. ex. 10, 20, 50, 100) i una adaptació automàtica a la mida de pantalla de l'usuari.

3.19 EXTREURE LES DADES A EXCEL

En l'opció d'aquest formulari que permet extreure les dades a Excel, incloure:

- Un camp amb un hipervincle directe a la fitxa de la reclamació.
- Un camp referent a les àrees operatives que han d'informar.

3.20 CONSULTES/COMUNICACIONS A ALTRES ÀREES

Revisar i aplicar millores en el sistema de comunicacions entre OGCR i les àrees per sol·licitar informació per contestar una reclamació.

En l'anterior modificació de l'aplicació no es va posar en servei i no s'està fent servir, pel que poden sorgir modificacions en el funcionament, però les més complexes, es

considera que tindran a veure en la definició dels estats en que estarà una reclamació en funció de les sol·licituds d'informació a altres àrees i la resposta d'aquestes.

També caldrà ampliar el numero d'adjunts i pesos dels fitxers que es podran adjuntar en aquestes respostes.

3.21 AVISOS I RECORDATORIS A LES ÀREES

Habilitar un sistema d'avisos i recordatoris automàtics a les àrees, en funció dels dies de que tenen reclamacions pendents de respondre.

Respecte a la preparació de respostes als clients, es sol·licita incloure o afinar la cerca de reclamacions semblants fent servir les paraules clau.

3.22 NOVA PANTALLA A L'APLICACIÓ DE “RECLAMACIONS A CONTESTAR”

Crear una nova pantalla a l'aplicació de “Reclamacions a contestar” com a llistat de treball. Aquesta pantalla s'actualitzarà diàriament i s'hauran de mostrar de totes les reclamacions, a punt de caducar aquell mateix dia o caducades (no pendents del client, ni rèpliques) i aquelles afegides per l'OGCR amb una nova funcionalitat que s'explica a continuació:

- Afegir un camp data que permeti escollir una data posterior de caducitat.
- Afegir l'opció a la pantalla “Llistat de reclamacions” per a cada reclamació un botó que permeti afegir-les al llistat de “Reclamacions a contestar”
- Afegir una nova opció a la pantalla “Reclamacions a contestar” per a cada reclamació que permeti treure-les d'aquest llistat. Les reclamacions tretes no s'eliminaran, sinó que seguiran apareixent en el llistat de reclamacions genèric i es podran tornar a afegir. Així mateix, es tornaran a mostrar al dia següent si estan apunt de caducar o ja caducades.

Aquesta nova pantalla també ha de tenir la distinció per colors entre les ja consultades i les pendents de consultar

3.23 PLANTILLES DE RESPOSTA

Incorporar plantilles de resposta, en català i castellà, de manera que es pugui escollir el model de resposta, acabar-la de editar dins l'aplicació i guardar la carta editada a la fitxa de la reclamació.

- Les plantilles base per darrera hauran de ser administrables i mantenibles per poder editar-les i actualitzar-les quan sigui necessari.
- Les plantilles inclouran espais parametritzats per autocompletar-se amb les dades del client recollides en el sistema.
- Aquesta nova funcionalitat es complementarà amb l'opció actual de seleccionar una resposta anterior.

3.24 GESTIONAR SEGONES RESPOSTES

Actualment no hi ha una opció d'enviament de resposta que permeti indicar si s'espera nova resposta per part del client. Tampoc es contempla un nou bloc per fer una segona resposta al client des de la mateixa aplicació (existeix com a estat a modificar manualment per l'OGC)

Per generar una primera resposta on demanar ampliar informació al client, cal crear una opció check conforme es tracta d'una primera resposta pendent de client. Si aquest check es marca, al enviar el correu electrònic o generar la carta, l'estat canviarà "Pendent 2a resposta", el rellotge no comptarà el temps de tramitació de l'OGCR i quan es rebi la resposta tornarà a "pendent".

Per quan es rebi aquesta segona resposta del client i es vulgui fer la comunicació final o pel cas que el client presenti rèpliques, cal disposar de dues noves funcionalitats:

- La vinculació de nous registres que siguin rèpliques o 2es respostes (explicat en punts anteriors).
- Nova funcionalitat "Generar nova resposta" que creï un bloc nou per generar la resposta amb les mateixes opcions que el primer quadre de text de resposta (cerca resposta, correu, carta).

3.25 GUARDAR LA RESPOSTA ENVIADA I LA INFORMACIÓ REBUDA PER PART DEL CLIENT

Quan es genera una carta o resposta, el sistema no permet guardar la resposta si s'ha editat. S'hauria de poder guardar la resposta tal i com s'ha enviat al client.

El sistema hauria de permetre guardar en el comunicat la resposta que es pugui haver rebut per correu per part del client. Hauríem de poder adjuntar la informació rebuda pel client de manera que no s'hagi de buscar en el correu. L'empresa adjudicatària haurà de proposar algun sistema perquè es pugui adjuntar la resposta o crear una còpia del contingut d'aquesta, de manera que no sigui adjuntar el '.msg' per evitar problemes de que si canvia la versió de Outlook no puguem reobrir els missatges antics.

3.26 CORRECTOR ORTOGRÀFIC

Incorporar un corrector ortogràfic integrat per a la redacció de les cartes, en català i castellà, a configurar segons l'idioma de resposta de la carta.

3.27 PROBLEMA AL ACCEDIR A RECLAMACIONS ANTIGUES

Solucionar l'error actual detectat: quan s'accedeix a la fitxa d'una reclamació antiga per consultar, sense fer-hi canvis, s'actualitza la data de sortida de manera que es perd l'historial de dates. Aquestes dates es fan servir en les estadístiques.

3.28 REVISAR LA Lògica ASSOCIADA ALS ESTATS/SUBESTATS D'UNA RECLAMACIÓ

Redefinir els fluxos de tramitació i actualitzar els estats i subestats de les reclamacions per cobrir les necessitats de l'OGCR i altres àrees operatives.

El flux de tramitació també podrà ser diferent en funció de la tipologia de comunicació.

Els estats i subestats seran:

- Pendent
 - Pendent validar
 - Pendent àrea operativa (inclourà un flux paral·lel d'estats per a cada àrea operativa)
 - Informada parcial
 - Informada total
 - Generant resposta
 - Pendent client
 - Pendent 2a resposta
 - Tancada
 - Tancada amb resposta
 - Tancada amb segona resposta
 - Tancada sense resposta
 - Desestimada
- Per a cada comunicació amb l'àrea operativa, hi haurà els següents estats i sub-estats:
- Pendent d'informar
 - No informada
 - Informada parcial
 - Informada

Aquests estats i subestats s'hauran de revisar amb l'àrea abans de posar en producció l'evolutiu.

A nivell estadístic sempre s'ha de comptar la data de la primera resposta al client.

Aquest flux de estats es el que s'ha de informar en la nova funció de consulta de estats de una reclamació a la API per la seva consulta.

3.29 ESTADÍSTIQUES

Amb l'objectiu d'integrar les dades de l'aplicació en un Power BI, es sol·licita desenvolupar un EndPoint al que FGC pugui connectar aquest Power BI per descarregar la informació de les reclamacions i poder generar gràfiques.

Les dades de reclamacions a descarregar han de tenir detalls per poder classificar les comunicacions pels següents conceptes:

- Per data de comunicació
- Per tipologia (reclamacions, suggeriments, agraïments)
- Vies de entrada
- Lloc de la reclamació
- Temàtica i Subtemàtica
- Estat i subestat, etc.

Tots aquests indicadors s'han de mostrar en relació al numero de viatgers mostrant a més un rati per cada 100 mil viatgers.

En la fase de anàlisis del projecte es proporcionaran mostres dels gràfics que es volen obtenir.

4. IDENTIFICACIÓ DE L'ÀMBIT FUNCIONAL.

Els serveis de consultoria i desenvolupament contractats hauran d'incloure, com a mínim, les següents tasques:

4.1 GESTIÓ DE PROJECTE.

- Planificació i seguiment del projecte, atenent a:
 - Coordinació funcional entre l'equip de desenvolupament i els diferents departaments/ usuaris que estiguin afectats pels canvis.
 - Procediments de gestió (riscos, qualitat i gestió del canvi).
 - Elaboració, seguiment i control dels plans de treball.
 - Alineació del pla de treball amb les decisions funcionals que afectin directament al projecte que estan en curs.
 - Elaboració i manteniment de la planificació.
 - Elaboració i redacció de les actes.
- Coordinació estratègia i plans de prova del sistema.
- Coordinació de les accions de comunicació.

4.2 ANÀLISI I DISSENY.

Les tasques principals identificades dins d'aquesta fase del projecte són:

- Definició d'un Product BackLog amb la descripció funcional del sistema, ordenat per prioritat i punts d'història. Indicant l'estimació relativa amb Sprints.
- Definició del cronograma inicial del projecte d'alt nivell.
- Definició dels criteris d'acceptació a partir de la descripció funcional aprovada i acordada amb el Cap de Projecte d'FGC.
- Definició de les proves funcionals necessàries per validar que es compleixen els criteris d'acceptació establerts.
- Anàlisi i disseny dels desenvolupaments, migracions de dades, interfícies, reports i formularis necessaris.

4.3 IMPLEMENTACIÓ I POSADA EN PRODUCCIÓ.

Les tasques principals identificades dins d'aquesta fase del projecte són:

- Parametrització i revisió de les parametritzacions de totes les funcionalitats necessàries per poder assegurar una correcta posada en producció.
- Formació per als usuaris avançats, que a la seva vegada transmetran als usuaris finals els coneixements adquirits.
- Preparació i realització, conjuntament amb l'equip d'FGC, dels tests funcionals.
- Preparació i realització amb l'equip d'FGC dels tests d'integració.
- Migració de les dades existents.
- Suport a la posada en producció.

4.4 SUPORT TECNOLÒGIC.

Aquest conjunt d'activitats s'haurà d'estendre al llarg de la durada del projecte.

Els continguts mínims d'aquesta part de la proposta seran els següents:

- Suport tecnològic durant el projecte.
- Documentació tècnica rellevant per al projecte.
- Assessoria en aspectes tècnics.

5. GESTIÓ DEL PROJECTE.

L'adjudicatari haurà de realitzar totes les tasques necessàries derivades de la gestió del projecte per tal de garantir la seva correcta execució. Això inclou:

- Elaboració d'un Pla de Projecte que inclogui una planificació detallada (cronograma), un pla de riscos, un pla de qualitat i un Pla de Formació.
- Reunions de Comitè Operatiu i de Direcció en cas de que es consideri necessari.
- Elaboració i redacció de les actes.

- Elaboració i manteniment de la planificació actualitzada.
- Coordinació amb FGC i/o d'altres proveïdors en tot allò relatiu al desenvolupament o modificacions que calguin en altres sistemes d'FGC.

5.1 ORGANITZACIÓ DEL PROJECTE.

Des del principi del projecte, el proveïdor i FGC determinaran el paper i la responsabilitat de les diferents persones que participaran en la seva realització generant un document de pla de comunicació. El proveïdor designarà un Cap de Projecte, que serà l'únic interlocutor del Cap de Projecte d'FGC, per a tots aquells assumptes administratius, financers i tècnics.

Per la comunicació de dades, informes, reunions, informacions, i en general, de totes i cadascuna de les activitats relacionades amb la realització del projecte, es canalitzaran, exclusivament, per mitjà dels Caps de Projecte de les dues empreses.

A la primera reunió de coordinació l'adjudicatari haurà de presentar un calendari detallat que servirà com a guia per la resta del seguiment del projecte.

L'adjudicatari proveirà un únic Cap de Projecte que:

- Serà l'únic interlocutor vàlid entre l'empresa adjudicatària i FGC.
- Controlarà i gestionarà els recursos assignats al projecte.
- Realitzarà i actualitzarà en cada fase i/o iteració el Pla de Projecte: calendari, riscos, tasques, recursos i involucració de stakeholders.
- Monitorització vers el pla de projecte.
- Gestionarà accions correctives a les incidències.
- Gestionarà els canvis.

En tots els serveis inclosos a la licitació, FGC assumeix la responsabilitat del sistema global de control intern. Els serveis es prestaran seguint les especificacions establertes per l'usuari referent de les aplicacions, per tant, serà FGC qui assumirà també la responsabilitat de l'acceptació del disseny proposat pel que fa a les especificacions funcionals, l'execució (execució del sistema a l'entorn productiu), avaluació (proves d'acceptació) i funcionament del sistema (a l'entorn productiu). Per a tot això FGC assignarà un Cap de projecte.

FGC controlarà, mitjançant la figura del Cap de Projecte, el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat o l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del projecte segons la metodologia i els estàndards d'FGC. El Cap de projecte validarà les tasques realitzades i la correcta execució de les ordres de treball.

Igualment FGC proporcionarà interlocutors per a les diferents disciplines del projecte, requeriments, disseny, implantació, proves i desplegament. Aquests interlocutors tindran la responsabilitat de validar les parts del sistema que estiguin sota la seva responsabilitat i segons la metodologia plantejada al present plec.

5.2 METODOLOGIA.

FGC estableix com metodologia el marc de desenvolupament àgil SCRUM. No obstant, es sol·licitarà al proveïdor que especifiqui la seva pròpia adaptació del marc de treball àgil SCRUM que mes s'adapti a les especificacions del projecte. Es valorarà que la proposta del

licitador demostrí l'adequació a aquesta orientació. És important tenir en compte que, dins de la metodologia proposada pel proveïdor, s'haurà de contemplar la documentació dels desenvolupaments realitzats, en qualsevol de les eines, dins el propi codi (addicionalment a la documentació sol·licitada com lliurables).



Il·lustració: Aproximació metodològica al marc de treball SCRUM

Si els candidats volen utilitzar eines pròpies de suport a la gestió del projecte, aquestes hauran de poder ser utilitzades per FGC en la fase d'operació del mateix, sense haver d'incórrer en cap mena de cost per aquest ús.

La metodologia ha d'abastar tant les tasques de proveïment, instal·lació i configuració del maquinari i elements de comunicacions, així com les dels serveis d'implantació del programari i les del pas a productiu de la globalitat de la solució proposada.

5.3 GESTIÓ DE LA QUALITAT.

L'adjudicatari haurà de definir el pla de qualitat que consideri necessari per garantir la qualitat dels serveis rebuts per FGC, com a resultat de les tasques i activitats efectuades pel licitador al llarg de la vida de tot el contracte.

La proposta inclourà com a mínim: la definició del pla de qualitat, i els procediments d'assegurament de la qualitat (metodologia, validació i acceptació de lliurables, gestió de no conformitats del servei, etc...).

L'adjudicatari haurà de fer una descripció de la metodologia que farà servir per fer el seguiment del servei. Caldrà descriure explícitament com es planteja el cicle de revisions dels procediments dels serveis. FGC podrà sol·licitar els canvis que consideri necessaris per garantir el correcte desenvolupament d'aquest.

En la part referent al seguiment de l'evolució del projecte, independentment de la metodologia emprada, l'adjudicatari s'haurà d'ajustar als requeriments d'FGC en quant a l'Organització del Projecte, reunions de seguiment, lliurables a entregar, i models de relació

a establir. En qualsevol cas, els procediments específics de validació i control de qualitat s'acordaran en el Comitè Operatiu definit per FGC.

5.4 PROCEDIMENTS DE CONTROL I SEGUIMENT.

El proveïdor establirà un pla de treball que haurà d'estar adequat a la metodologia de desenvolupament seguida i aprovada per FGC. El pla de treball, un cop analitzat, serà acceptat per FGC i permetrà establir l'avanç del projecte.

L'estat d'avanç del projecte serà analitzat en reunions d'FGC amb el proveïdor, els temes tractats en les reunions es definiran de comú acord entre els Caps de Projecte respectius.

Les informacions intercanviades i les decisions preses en el curs de les reunions es limitaran al marc estrictament contractual i no podran, en cap cas, modificar el contracte en els seus aspectes tècnics ni comercials. Tota modificació contractual haurà de ser negociada entre el proveïdor i FGC i ser incorporada en el contracte.

El proveïdor haurà d'indicar la composició dels òrgans de gestió que participaran en els comitès de control del projecte. Serà valorat qualsevol suggeriment pel que fa als mecanismes de control i gestió del projecte en el seu conjunt, establint com a punt de partida els següents comitès:

- Comitè Operatiu. Té com a principal objectiu l'intercanvi regular d'informació sobre el desenvolupament de les activitats del projecte, així com la presa de les decisions operatives necessàries. Aquest comitè tindrà, com a mínim, una periodicitat igual a la del seguiment del projecte en el seu conjunt, entre 2 i 4 setmanes segons l'etapa i el grau d'avanç del projecte. Especialment seran funcions pròpies d'aquest comitè:
 - Examinar el desenvolupament del període precedent:
 - Avanç de les activitats respecte a les planificacions
 - Situació de les accions correctores de desviacions, si s'haguessin detectat problemes.
 - Avaluar i acceptar els productes proveïts pel proveïdor.
 - Identificar problemes i definir les accions correctores.
 - Identificar riscos i definir plans de contingència.
 - Elaboració de les actes dels comitès Operatius
- Comitè Executiu. Té per objecte la supervisió de les activitats relatives a la prestació del projecte de forma global, i la revisió i aprovació dels Possibles canvis en els termes contractuals del projecte. Aquest comitè tindrà una periodicitat mensual o bimensual, encara que, depenent de la importància dels temes a tractar, podria convocar-se a petició de les parts. Especialment seran funcions pròpies d'aquest comitè:
 - Examinar el desenvolupament del projecte, detectant qualsevol circumstància que comprometi els termes en què s'ha de fer

- Recomanar les accions a emprendre per tal de millorar les condicions d'execució del projecte
- Conciliar possibles desacords abans de referir-los a les direccions respectives
- Elaboració de les actes dels comitès Executius.

L'organització i redacció de la documentació vinculada al Comitè Operatiu (presentacions, actes, etc.) seran responsabilitat de l'adjudicatària. A les reunions de seguiment es podran incorporar persones que puguin col·laborar en donar profunditat a determinats temes, així com qualsevol membre del comitè executiu que desitgi assistir-hi.

Tots els documents tècnics produïts pel proveïdor seran posats a disposició d'FGC mitjançant el Cap de Projecte.

5.5 REGLES D'EXECUCIÓ DEL PROJECTE.

No es podrà realitzar cap instal·lació ni lliurar cap producte sense el previ acord del Cap de Projecte d'FGC. El lliurament de l'aplicació es farà exclusivament després de la satisfactòria recepció del Cap de Projecte d'FGC o dels agents d'FGC delegats a tal efecte.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària el desplegament de l'aplicació en el servidor de test que FGC designi per realitzar les proves abans de la posada en producció. Aquest serà un servidor de Test i no de Desenvolupament, pel que no disposarà, ni ha de disposar de eines de desenvolupament. No es podrà instal·lar cap programa o eina en aquest servidor sense el consentiment escrit de FGC. Durant aquest procés és obligatori la realització per part de l'empresa adjudicatària d'un manual amb les passes a seguir per la correcta posada en producció, ja que aquest darrer pas serà dut a terme i és responsabilitat de l'equip de sistemes d'FGC, basant-se en el manual prèviament realitzat per part de l'empresa adjudicatària durant la publicació en el servidor de test.

Per iniciar qualsevol tasca d'instal·lació o transport el proveïdor haurà de comunicar-ho al Cap de Projecte d'FGC amb 48 hores d'antelació. El proveïdor no podrà subcontractar tasques relacionades amb la instal·lació dels sistemes i mòduls sense previ acord d'FGC.

Els participants en el projecte tindran els coneixements i l'experiència adequats a les necessitats tecnològiques d'aquest, i la seva elecció es realitzarà amb el previ acord d'FGC.

L'execució del contracte es durà a terme a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària. En determinades fases del projecte, per la necessària col·laboració i treball en equip entre el personal assignat al projecte d'FGC i el personal de l'adjudicatària, caldrà que:

- L'equip de l'adjudicatària estigui sempre en disposició de treballar a les instal·lacions d'FGC, aportant els equips i infraestructures que els hi siguin necessaris.

En el cas que l'equip de l'adjudicatari presti les seves actuacions des d'una ubicació diferent de les indicades anteriorment, s'haurà d'aportar un certificat acreditatiu conforme s'han establert les mesures de ciber-seguretat adients per garantir les comunicacions, així com la seguretat dels implicats.

De forma general però no obligatòria, l'horari de prestació del servei serà coincident amb el del personal d'FGC, cobrint de dilluns a divendres de 8h a 18h i amb el calendari de festius de Catalunya i del municipi de Barcelona. FGC posarà a disposició de l'adjudicatari els

espais i equips informàtics necessaris per poder realitzar les seves funcions dins les instal·lacions d'FGC.

FGC es reserva el dret d'iniciar el projecte en el moment temporal que estimi mes oportú dins dels 6 mesos següents posteriors a l'adjudicació.

5.6 PROPIETAT DEL PROJECTE.

Tots els mòduls que s'hagin desenvolupat per a aquest projecte seran d'exclusiva propietat d'FGC, a qui es lliuraran els programes font. El licitador no podrà fer servir aquests mòduls sense un previ acord amb FGC.

L'ús de qualsevol dels sistemes d'informació i productes propietat d'FGC (directa o indirectament) durant l'execució del contracte no suposa, en cap cas, la cessió dels mateixos.

L'adjudicatària accepta expressament en la signatura del contracte que els drets d'explotació derivats de l'execució del mateix corresponen únicament i exclusivament a FGC i, per tant, l'adjudicatària cedeix la totalitat dels drets d'explotació de tots els treballs derivats del contracte, inclosos els de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol altre dret susceptible de cessió exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

6. EQUIP I LLOC DE TREBALL.

L'equip de treball assignat per FGC a aquest projecte compaginarà les seves activitats del dia a dia amb la realització d'aquest projecte de manera coordinada amb l'equip de treball de l'empresa contractada. L'equip estarà format pels tipus de perfil que calgui en cada fase del projecte.

Pel que fa a l'empresa adjudicatària, es responsabilitat d'aquesta constituir un equip de treball amb els equips més adequats per a cadascuna de les tasques i fases del projecte, garantint la qualitat del resultat i l'assoliment dels terminis fixats.

En tot cas l'equip haurà de comptar, com a mínim, amb els perfils següents:

- 1 cap de projecte
- 1 arquitecte de sistemes
- 1 desenvolupador (analistes funcionals i programadors)
- 1 consultor/a QA tester expert en garantir l'entrega de valor del producte.

FGC es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el projecte en qualsevol moment. L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En el cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, que no sigui per causes de força major, l'adjudicatari ho comunicarà a FGC i la substitució s'haurà de fer per un perfil que, com a mínim, tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides en aquesta clàusula.

Si al llarg de l'execució del contracte fos necessari substituir algun dels membres de l'equip de projecte, serà imprescindible la presentació d'una petició al Cap del Projecte d'FGC; indicant el CV del nou recurs i el procediment suggerit per dur a terme el canvi; aquest ha

de preveure un temps de solapament. El Cap de Projecte d'FGC aprovarà la petició en Comitè Operatiu.

El cap de projecte de l'adjudicatària serà el responsable de la gestió del personal adscrit al projecte i, en particular, de la comunicació i seguiment de tots els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació. Vetllarà per la correcta implementació dels mecanismes de seguretat necessaris per donar cobertura a tots els requisits expressats en aquest plec.

El cap de projecte mantindrà en tot moment una llista actualitzada i disponible de tot el personal adscrit al projecte, de la data en els que se'ls va informar de les condicions de seguretat i de la data de signatura del document d'acceptació esmentat.

El lloc de treball habitual de l'equip de l'adjudicatari es durà a terme a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària. Per a resoldre problemes de comunicació, s'oferirà la possibilitat puntual d'accés remot per VPN als equips i recursos de projecte prèvia petició i autorització d'FGC. En qualsevol cas, FGC es reserva el dret a decidir quan convocar el personal in-situ a les seves instal·lacions en situacions puntuals (posada en producció, situacions de crisi, reunions de seguiment, etc).

El licitador ha de presentar l'equip de treball complet amb els seus currículums a la oferta.

7. CALENDARI.

El licitador haurà de presentar en la seva oferta un calendari detallat de tasques i terminis d'execució previstos, incloent el detall per cada un dels mòduls funcionals (equival al pla d'implementació definit a la memòria descriptiva).

Dins d'aquesta planificació el licitador haurà d'especificar la durada prevista per la realització de cada fase, segons l'esquema recollit als requeriments funcionals (3.1), la data de la posada en producció i el període de manteniment.

El calendari a acomplir un cop realitzada la comunicació de l'execució del contracte és:

- Un mes com a temps màxim per a executar la fase d'anàlisi i presentació del model conceptual de la solució.
- Quatre mesos de construcció del sistema un cop presentat i aprovat el model conceptual incloent la importació de les dades.
- Un mes per a la fase de proves, formació i implantació.
- Una bossa de 160 hores, per evolutius a comptar entre consultoria i programació

A la finalització de totes les fases es realitzarà una acta de recepció i serà a partir de llavors que es comptabilitzaran els 6 mesos de garantia tècnica inclosos en el contracte. En cas que algun dels mòduls es finalitzés abans s'haurà de començar a mantenir, encara que la data de inici de la garantia serà el dia en que es signi l'acta de recepció completa.

FGC es reserva el dret a modificar el calendari d'execució, si fos el cas, previ acord amb l'adjudicatari.

7.1 HORES DEDICADES A EVOLUTIUS.

Adicionalment al projecte d'implantació, s'estableix una bossa de 160 hores, per evolutius a comptar entre consultoria i programació. Aquesta bossa estarà a disposició durant 1 any a partir de l'acceptació de la implantació.

El consum de les hores dedicades a evolutius de l'aplicació es farà sempre a petició del cap del projecte d'FGC i prèvia valoració de les modificacions sol·licitades per part de l'adjudicatari.

Per cadascuna de les accions evolutives de l'aplicació caldrà adjuntar la modificació de la documentació presentada al finalitzar el desenvolupament del projecte en cas de que representi un canvi de disseny o funcionalitats.

8. DOCUMENTACIÓ.

En la documentació a elaborar durant el projecte, es diferencia la realitzada durant el propi desenvolupament del projecte i la lliurada al finalitzar aquest.

8.1 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR DURANT EL DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE.

Els principals documents que es lliuraran a FGC durant el projecte són :

- Document de Pla de Projecte que inclourà un cronograma detallat de projecte, pla de qualitat, pla de riscos, pla de mitigació de riscos, pla de comunicació, pla de formació i aquells documents que FGC considerin adients a l'inici del projecte.
- Documents d'actes de totes les reunions de pressa de requeriments o de qualsevol altre tipus de reunió.
- Documents de presentació del projecte, els de Comitè Operatiu de projecte.
- Document de model conceptual detallat (Product BackLog) on s'especifica la solució a implementar des del punt de vista funcional i tècnic de la solució.
 - Inclòs un apartat amb els criteris d'acceptació.
- Disseny detallat d'aquells desenvolupaments que impliquin la participació d'elements tercers al sistema, exemple: possibles interfícies.
- Documentació de proves funcionals del sistema a partir dels criteris d'acceptació inventariades al document de model conceptual.

Durant la fase d'execució del projecte FGC es reserva el dret de requerir aquella documentació que consideri adient associada al projecte.

8.2 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR AL FINAL DEL PROJECTE.

Els principals documents que es lliuraran a FGC a la finalització del projecte són :

- **Manual d'Usuari:** Document que descriu l'accés a l'aplicació, les pantalles i els camps dins d'elles amb els que han d'interaccionar els usuaris, els llistats que els

usuaris poden emetre, les operacions que poden realitzar i les mesures de validació i control.

- **Manual d'Explotació:** Document que dona informació d'ús i manteniment dels mòduls pel personal informàtic d'FGC encarregat dels processos de manteniment del sistema.
- **Fonts del Programari desenvolupat:** De tots els mòduls de programari que s'hagin desenvolupat especialment per aquest projecte, el proveïdor haurà de lliurar els programes fonts així com les configuracions emprades. Tot aquest programari serà de propietat exclusiva d'FGC.

9. FORMACIÓ.

L'adjudicatari, en coordinació amb FGC, precisarà la durada i el contingut de la formació necessària per a una correcta explotació i manteniment dels sistemes lliurats. La formació s'efectuarà utilitzant com a suport la documentació tècnica dels sistemes i els manuals d'usuari lliurats.

El proveïdor determinarà un pla de formació indicant una proposta de continguts i fases en les quals es realitzarà aquesta formació. Aquesta proposta haurà de ser aprovada per FGC.

L'Adjudicatari haurà de formar a personal d'FGC en la utilització i manteniment dels elements adquirits. L'adjudicatari instruirà el personal d'FGC en el lloc i data prèviament establert de comú acord entre les parts. Aquesta formació es considerarà inclosa en el preu de l'oferta.

9.1 FORMACIÓ D'EXPLOTACIÓ.

La formació tècnica relativa a l'explotació tindrà com objectiu capacitar al personal informàtic d'FGC per a una correcta explotació del sistema.

Aquesta capacitació es realitzarà en un curs específic adreçat a l'operació i configuració del sistema i tenint com a suport el manual d'explotació.

10. CONFIDENCIALITAT – RGPD.

La informació obtinguda com a conseqüència de la prestació del serveis objecte d'aquest contracte té caràcter confidencial, i l'empresa adjudicatària ha de mantenir en tot moment el secret professional.

L'adjudicatària serà responsable de qualsevol violació del deure de secret que es pugui produir per part del personal al seu càrrec. Per evitar-ho, s'obliga a aplicar sobre el personal vinculat al projecte les mesures que siguin necessàries per garantir el compliment dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer.

Un cop finalitzat el contracte, l'adjudicatària es compromet a destruir o retornar la totalitat de la informació facilitada per l'administració, així com qualsevol altre producte resultant de l'execució del present contracte.

En el cas que l'adjudicatària, com a conseqüència de l'execució del present contracte tingui accés a dades de caràcter personal de FGC, ostentarà la posició de sub encarregat/encarregat de tractament envers aquestes dades de conformitat amb l'article 12 de la LOPD. En conseqüència l'adjudicatària es compromet a utilitzar les dades única i exclusivament amb les finalitats i obligacions establertes en aquest contracte, a tractar-les d'acord amb les instruccions de FGC, i a no aplicar-les ni utilitzar-les amb una finalitat diferent a la d'aquest contracte, ni comunicar-les ni cedir-les, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte.

L'adjudicatària vetllarà per tal que les persones que tinguin accés a dades de caràcter personal siguin les estrictament imprescindibles per a la correcta execució de les tasques derivades del contracte. Totes aquestes persones hauran de ser advertides de la naturalesa confidencial i reservada de les dades i del deure de secret al que estan sotmeses, essent l'adjudicatària el responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal i de les conseqüències d'una eventual violació de les mateixes.

L'adjudicatària haurà de comunicar a FGC quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran. Amb el permís exprés de FGC i actuant en nom i representació d'aquest, l'adjudicatària formalitzarà els corresponents contractes amb les empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa en matèria de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats del tractament. Aquests contractes s'afegiran com annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació.

Davant qualsevol incompliment d'aquesta clàusula, l'adjudicatària serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comés i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte. FGC repercutirà a l'adjudicatària tots els costos corresponents a sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directament o indirecta per un tractament deficient o negligent de les dades de caràcter personal per part de l'adjudicatària.