



FGC

**Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya**

LICITACIÓ PÚBLICA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT

Serveis de gestió d'una oficina de gestió de projectes (PMO) per a la gestió de projectes SAP (àmbit Ecofin i Logístic) per Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Barcelona, març de 2025

Índex

1.	Context.....	3
2.	Objecte del contracte	3
3.	Abast del servei	3
3.1.	Suport en projectes en curs	3
3.2.	Suport en la redacció Plecs de Prescripcions Tècniques i altre documentació necessària per licitar projectes SAP	5
3.3.	Suport en la gestió dels SLA's del servei AM de suport SAP	6
4.	Requisits del servei	7
4.1.	Durada del servei	7
4.2.	Calendari i lloc de treball.....	7
4.3.	Equip de treball	9
4.4.	Organització i model de relació.....	9
5.	Estructura proposta tècnica	10
5.1.	Resum executiu	10
5.2.	Detall del servei.....	10
5.3.	Equip de treball	10
5.4.	Planificació i lliurables	10
5.5.	Referències	11
5.6.	Valor afegit i abast addicional	11

1. Context

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

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

Per abordar aquests projectes d'una manera coordinada i orientada amb els objectius a llarg termini de FGC, l'àrea de Sistemes d'informació requereix reforçar el seu equip intern per a realitzar un correcte seguiment, establir el model de governança i coordinació i garantir l'acompliment de les necessitats de totes les àrees de negoci. Per aquest motiu, entre d'altres, considera oportú licitar la contractació d'una oficina de gestió dels projectes per a projectes SAP (PMO projectes SAP)

Aquest document recull les especificacions tècniques i requisits per a la licitació d'aquests serveis.

L'empresa adjudicatària no podrà presentar-se a cap licitació de projectes SAP relatius a funcionalitat de l'àmbit econòmic-financer i logístic ja que es considera incompatible amb la tasca de PMO projectes SAP.

2. Objecte del contracte

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

3. Abast del servei

L'objecte d'aquest plec és contractar els Serveis de gestió d'una oficina de gestió de projectes (PMO) per a la gestió de projectes SAP que garanteixi una visió global de la cartera de projectes aplicant un model de governança que determini l'estratègia de gestió organitzativa.

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

3.1. Suport en projectes en curs

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

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

Activitats i funcions de l'empresa contractista

L'empresa adjudicatària serà responsable de:

- La direcció global extrem a extrem dels diferents projectes SAP que s'impulsin
- La interlocució amb la direcció dels diferents projectes i de cadascuna de les empreses adjudicatàries, per tal de garantir que:
 - Tota la informació i documentació sobre l'execució del projecte està a disposició de qui la necessita.
 - Totes les parts involucrades (internes i externes) estan assabentades de les seves tasques i els terminis de compliment.
 - No es retarden els projectes per causes no conegudes
- La supervisió i seguiment de les tasques detallades en aquest plec, documentant i comunicant l'evolució dels projectes, el compliment del cronograma i l'assoliment de les fites.
- El suport als proveïdors i als serveis de FGC en la fase d'anàlisi funcional, agilitzant la presa de decisions i contribuint a l'homogeneïtzació dels criteris.
- La documentació de totes les decisions que es prenguin i el seguiment del seu compliment.
- La coordinació de les accions de comunicació, de formació i de suport conjuntament amb els responsables dels altres projectes i amb els responsables de FGC Les proves funcionals de les implementacions lliurades pels adjudicataris dels diferents projectes
- La verificació de la qualitat dels productes finals lliurats i la definició de les accions necessàries per assegurar el màxim grau de qualitat que hauran d'assumir els adjudicataris dels projectes

- La definició i execució d'un projecte de Gestió del Canvi que permeti:
 - Preparar i executar la formació i comunicació a les diferents àrees, departaments de FGC per al canvi organitzatiu i tecnològic.
 - Fer difusió interna i externa del projecte.
 - Garantir la mínima resistència al canvi i un procés fluid d'adquisició de les capacitacions per fer ús dels nous sistemes
- La identificació de riscos que apareguin durant l'execució dels projectes i la proposta de solucions per pal·liar-ne les conseqüències

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

3.2. Suport en la redacció Plecs de Prescripcions Tècniques i altre documentació necessària per licitar projectes SAP

FGC-TIC està en constant observació de les tendències del mercat SAP per identificar nous mòduls o productes que puguin resultar d'utilitat pels nostres usuaris; un cop s'ha vist clar la necessitat d'impulsar un nou projecte SAP es començà a preparar tota la documentació necessària per tirar endavant la licitació i aquest procés implica haver de generar diversa documentació.

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

- Confeccionar la documentació necessària per tirar endavant les licitacions SAP que FGC-TIC decideixi impulsar i estar en permanent interlocució amb la OTA-TIC per donar resposta als requeriments que s'originin durant el procés de licitació i adjudicació
- Donar suport a l'àrea TIC en la valoració de les ofertes presentades en estreta col·laboració amb la OTA-TIC

L'empresa adjudicatària serà responsable de:

- Donar suport a TIC en la generació i en la tramitació de tota la documentació necessària per tirar endavant les licitacions que es decideixi endegar en col·laboració i estreta interlocució amb la Oficina Tècnica de TIC incloent el suport en la redacció del Plecs de Prescripcions Tècnics.
- Donar suport a l'àrea TIC en la valoració de les ofertes presentades en estreta col·laboració amb la OTA-TIC

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

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

Activitats i funcions de l'empresa contractista

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

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

4. Requisits del servei

El servei que es vol contractar ha de complir amb tots els objectius que s'han enumerat a l'apartat Abast del contracte.

De manera més específica, i de cara a concretar en major detall els requisits d'FGC, també s'inclouen a aquest apartat les consideracions que el licitador haurà de tenir en compte a l'hora de presentar la seva proposta. El licitador tindrà la llibertat de presentar la seva millor oferta sempre que justifiqui la conveniència per aconseguir aquests objectius.

Les dimensions que tindrà que gestionar la PMO son:

- Gestió de la Planificació i Fites
- Gestió Riscos i Problemes
- Seguiment i Gestió de l'abast
- Gestió Econòmica
- Gestió del Govern
- Gestió del Canvi
- Gestió de la Qualitat
- Gestió de la documentació associada a les licitacions
- Gestió dels ANS amb les empreses que realitzin l'AM SAP

4.1. Durada del servei

Atenent a la naturalesa i característiques de la prestació que es pretén contractar en el marc d'aquest procediment, s'estableix per un termini del 16 de novembre de 2025 i es mantindrà en vigor fins al 15 de novembre de 2026, en el supòsit que es signi posteriorment s'establirà una durada **d'un (1) any** a comptar des de la data de la formalització del contracte.

Arribada la data de finalització del contracte, l'òrgan de contractació podrà acordar prorrogar el contracte pel termini d'un (1) any més, essent aquesta una potestat del mateix però no una obligació. La pròrroga serà potestativa per a FGC però obligatòria per a l'adjudicatari. La no pròrroga del contracte no donarà dret a l'adjudicatari a ser rescabalat o compensat per aquest fet.

En el cas de que l'òrgan de contractació acordi prorrogar el contracte, aquesta serà obligatòria pel contractista. En cas de que l'adjudicatari no formalitzi la pròrroga en el termini previst a l'efecte, haurà de rescabalar a FGC per aquest fet amb un import equivalent al 20% del preu de la pròrroga.

4.2. Calendari i lloc de treball

En relació als treballs a realitzar amb coordinació amb professionals d'FGC, aquests s'adaptaran al calendari laboral i horari d'oficina dels serveis centrals (de 8:00 a 18:00 de dilluns a dijous i divendres de 8:00 a 15:00), i al calendari laboral de la ciutat de Barcelona.

Atesa la particular naturalesa dels serveis, determinades activitats hauran de ser realitzades a les instal·lacions d'FGC. El responsable del contracte pot exigir un mínim de treball presencial per setmana, condicionada especialment a reunions de seguiment i reunions de treball amb interlocutors d'FGC i possibles visites a les instal·lacions implicades en els projectes.

FGC portarà a terme la supervisió dels treballs que realitzi l'adjudicatari i podrà en qualsevol moment exigir l'orientació en la prestació, que consideri més adient als seus interessos. D'altra banda, l'adjudicatari ha de tenir en compte que el preu del servei ha d'incloure els desplaçaments i dietes corresponents als desplaçaments dins de l'àrea de les dependències i instal·lacions d'FGC.

4.3. Equip de treball

L'adjudicatari haurà de destinar per la prestació d'aquest servei els mitjans personals adequats amb coneixements i experiència per garantir l'assessorament en termes de qualitat, esforços i activitats a realitzar.

El perfil de les persones que prestin el servei de PMO ha de respondre de manera general a les següents característiques:

- Experiència en la gestió de PMOs en l'àmbit tecnològic i, a ser possible, en l'àmbit SAP
- Experiència en gestió de projectes informàtics d'implantació de solucions complexes.
- Experiència en la coordinació d'equips multidisciplinaris
- Coneixements de gestió de projectes PMI/PMP
- Gestió de documentació/control.
- Coneixement de l'eina Jira Work Management
- Principals habilitats: Organització, comunicació, negociació, orientació al client, metòdic, proactiu, pragmàtic, resolutiu, etc.

La configuració **mínima** de l'equip de treball haurà de constar de:

- **Responsable de l'oficina PMO** que serà el responsable del contracte i el màxim interlocutor davant FGC i l'assessor principal quan a coneixements i experiència que es requereix pel servei contractats. Participarà en els aspectes de caire estratègic, vetllant per la qualitat del servei i l'acompliment dels objectius.
- **PMO Operatiu** que, d'una manera continuada, serà el responsable de les activitats de seguiment dels projectes.
- **PMO de Suport** que, d'una manera continuada, serà el responsable de donar suport a la gestió de l'oficina de projectes.

L'equip de professionals que el licitador proposi pel contracte haurà d'acreditar la experiència i coneixement que es requereix per aquests serveis.

L'adjudicatari designarà un equip que haurà de mantenir durant la vigència el contracte. En cas de substitució, FGC haurà de donar la seva conformitat als candidats proposats.

4.4. Organització i model de relació

FGC requerirà que s'estableixi un model d'organització a diferents nivells per tal d'assegurar el correcte seguiment dels treballs objecte del contracte. L'adjudicatari a l'inici del servei haurà de descriure l'organització del seu equip de professionals involucrats al contracte, descrivint rols, funcions i la interrelació amb FGC.

El model de relació inclou reunions periòdiques mensuals entre els responsables del contracte per seguiment de la planificació i de l'avanç dels treballs.

En qualsevol cas, s'organitzaran tantes sessions de treball, o les reunions que siguin necessàries per assegurar la correcta coordinació i correcta consecució dels objectius del servei.

5. Estructura proposta tècnica

La **proposta tècnica del servei** ha de tenir els següents continguts mínims i ha d'estar obligatòriament estructurada de la forma que es detalla a continuació. El licitador pot adjuntar a la seva proposta tota la informació complementària que consideri d'interès.

5.1. Resum executiu

Resum per a la direcció dels continguts més significatius de la proposta dels serveis, incloent-hi obligatòriament:

- Informació i antecedents
- Com s'enfocarà els serveis d'assessorament
- Aspectes diferencials i valor afegit aportat.

5.2. Detall del servei

Descripció i detall sobre la descripció i característiques que cobrirà el servei

- Abast
- Objectius
- Suposicions
- Restriccions

5.3. Equip de treball

Indicar la relació dels membres de l'equip de treball on es detalli:

- Configuració i estructura de l'equip de treball,
- El rol que tindrà en el projecte cada membre de l'equip de treball
- Percentatge de dedicació de cada membre de l'equip de treball
- Dimensionament inicial de l'equip de treball
- Organització i disponibilitat de l'equip proposat.

Per a cada posició s'ha d'incorporar un currículum tipus sobre la persona que la cobrirà. Relació dels membres de l'equip de treball on es detalli el rol que tindrà en el projecte i percentatge de dedicació.

5.4. Planificació i lliurables

Indicar les hores i la planificació per part del licitador per dur a terme aquest servei.

Indicar la planificació que inclourà les principals activitats, fites i lliurables del projecte, on es farà referència als punts importants de control i seguiment. En aquesta secció, com a mínim, disposarà de la següent informació:

- Cronograma detallat
- Llistat de lliurables amb la descripció de cada un d'ells

Amb la informació prèvia s'ha de disposar d'una planificació detallada del servei, identificant clarament totes les activitats a realitzar, així com les interrelacions i dedicacions de cada participant.

5.5. Referències

Indicar aquelles referències que el licitador consideri de valor per a que l'equip FGC pugui valorar els antecedents en base a projectes o serveis previs i la participació dels membres de l'equip en aquests projectes.

5.6. Valor afegit i abast adicional

Indicar la descripció de les millores aportades pel licitador, cas que s'aportin. En especial, es valorarà com a valor afegit activitats addicionals a l'abast requerit, i que poden ser d'interès per a FGC.