



**SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC PER A LES FLOTES DE CREMALLERES
PROPIETAT DE FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

Març 2025



INDEX

1	OBJECTE	3
2	ABAST DEL SERVEI: SUPORT TÈCNIC	3
2.1	SERVEIS INCLOSOS	3
2.2	SERVEIS EXCLOSOS	4
3	DURACIÓ DEL SERVEI	4
4	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	4
4.1	CONFIGURACIÓ DEL SUPORT TÈCNIC	4
4.2	ROLS I SEGUIMENT DEL CONTRACTE	5
4.2.1	EMPRESA ADJUDICATARIA	5
4.2.2	FGC	5
4.2.3	SEGUIMENT DEL CONTRACTE DE SERVEI	5
4.3	MECANISME D'ACTUALITZACIÓ DE LA INFORMACIÓ DE LA FLOTA	6



1 OBJECTE

El present plec de condicions particulars tècniques té per objecte descriure els serveis de suport tècnic per a les flotes de cremalleres propietat de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (d'ara endavant FGC).

El servei tècnic es descriure amb detall en els següents apartats.

2 ABAST DEL SERVEI: SUPORT TÈCNIC

2.1 SERVEIS INCLOSOS

FGC té la necessitat de sol·licitar assistència en qualsevol qüestió relacionada amb el maneig dels vehicles cremallera, ja sigui diagnòstic, reparació o manteniment. Amb aquesta finalitat, FGC definirà un únic interlocutor del personal de FGC que actuarà com a responsable del contracte, encarregat d'ocupar-se de les activitats de suport necessàries, explicades a l'apartat 4.2.

L'abast dels serveis de Suport Tècnic inclouen:

- Un paquet anual de tres-centes (300) hores, aproximat, de suport de back office d'enginyeria a utilitzar en consultes que ho requereixin, amb un total de (810) hores per els 3 anys de contracte de termini d'execució

El servei de Suport Tècnic pot ser utilitzat per als següents serveis:

A) Consulta tècnica de suport

- Consulta al servei de suport tècnic per a respondre a preguntes per correu electrònic o trucada telefònica. La naturalesa de les consultes que s'admetin serà el següent:
 - Consultes sobre problemes tècnics i de recerca d'avaries.
 - Consultes postvenda: preguntes sobre documentació, programa de manteniment, recanvis inclosos en cada revisió, peces de parc i altres temes de naturalesa postvenda.
- Una vegada que s'hagi realitzat una consulta, el temps de resposta de del contractista serà d'un màxim de tres dies laborables per a oficialitzar el registre de la consulta.
- Durant la primera setmana de cada mes, l'adjudicatari informará a FGC del nombre d'hores d'enginyeria consumides en les consultes del mes anterior posteriorment explicat a l'apartat 4.2.3.

B) Suport a SysLoc

- Sempre que FGC tingui actives les llicències de SysLoc després de la garantia i durant la vigència del contracte, en cas d'una necessitat dins de les capacitats de personalització del sistema, el adjudicatari analitzarà la viabilitat de la personalització del SysLoc y, si es el cas, pressupostarà el nombre d'hores que aquesta petició consumirà del paquet d'hores d'enginyeria. L'adjudicatari només procedirà a la modificació/ajust previ acord per escrit de FGC.



C) Suport per canvis en les instruccions de Treball (ITR)

- El Contractista proporcionarà assistència davant de qualsevol canvi o correcció pertinent per a garantir que les ITR es comprenguin i s'apliquin correctament durant el manteniment dels vehicles.
- Davant d'una petició de suport amb les ITR, l'adjudicatari pressupostarà el nombre d'hores que es consumiran del paquet i procedirà amb el suport un cop es tingui el consentiment per escrit de FGC.

2.2 SERVEIS EXCLOSOS

- Qualsevol servei o assistència que estigui inclòs dins del període de garantia.
- Modificacions que l'adjudicatari consideri incompatibles amb els equips / softwares actuals.
- Formacions.

3 DURACIÓ DEL SERVEI

Atenent a la naturalesa i característiques de la prestació que es pretén contractar en el marc d'aquest procediment, s'estableix una durada de l'execució de les prestacions de 36 mesos, a comptar des de la data de signatura de l'acta d'inici dels treballs.

Una vegada formalitzat el contracte, entre FGC i l'adjudicatari, se celebrarà una reunió de previsió d'inici dels treballs així com de planificació general del servei, on a la finalització d'aquesta reunió, se signarà l'acta que marcarà l'inici de l'execució de les prestacions.

4 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Els serveis oferts per el contractista del servei en l'apartat 2, s'implementaran d'acord amb les següents fases de configuració després de la firma del contracte:

4.1 CONFIGURACIÓ DEL SUPORT TÈCNIC

Durant la vigència d'aquest contracte, l'equip de suport tècnic estarà llest per a respondre a qualsevol consulta segons es defineix en l'apartat 2.

El procés simplificat seguirà aquests passos:

- Qualsevol petició ha d'enviar-se al responsable del servei ofertat per l'adjudicatari, segons es defineix a l'apartat 4.24.2, complimentant una plantilla de consulta (es definirà en la fase inicial del contracte), amb un termini de processar de la consulta de 3 dies laborables, des de l'enviament de la notificació per part de FGC.
- El responsable del servei de l'adjudicatari gestionarà internament la petició de consulta, podent-se donar dos casos:
 - Consulta simple (<25h): es pot resoldre amb una quantitat reduïda d'hores. Es donarà solució directa i, posteriorment, es generarà l'informe corresponent, amb un termini d'execució màxim de 10 dies laborables per a la resolució de la consulta, des del correcte aclariment per part de l'adjudicatari del servei.



- Consulta complexa (>25h): l'adjudicatari presentarà un pressupost amb la quantitat estimada d'hores a utilitzar del paquet de 300 hores contractades. FGC decidirà si continua amb els treballs descrits en la consulta o si la descarta.

4.2 ROLS I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

4.2.1 EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatari designarà un Responsable del Servei amb les següents funcions:

- Ser el responsable del servei davant de FGC.
- Ser l'interlocutor i el canal de comunicació amb el responsable del contracte designat per FGC.
- Analitzar i realitzar les accions oportunes per a resoldre qualsevol incidència que pogués aparèixer durant l'execució del contracte.
- Gestionar internament el servei amb els diferents departaments del contractista.
- Preparar i reportar els informes periòdics del contracte segons es defineix a continuació (consultar apartat 4.2.3).
- Gestionar el servei de suport tècnic i ser el responsable de respondre puntualment cada consulta.

4.2.2 FGC

FGC designarà un Responsable del Contracte amb les següents funcions:

- Ser el responsable del contracte davant de l'empresa adjudicatària.
- Ser l'interlocutor i el canal de comunicació amb el responsable del servei designat per l'adjudicatari.
- Gestionar internament les necessitats de FGC respecte el contracte vigent.
- Comunicar al contractista qualsevol incidència que pogués aparèixer durant l'execució del servei.
- Complimentar la plantilla de consulta que es definirà a l'inici del contracte.

4.2.3 SEGUIMENT DEL CONTRACTE DE SERVEI

El seguiment del contracte de servei es realitzarà sobre la base dels següents mecanismes:

4.2.3.1 INFORME DE SERVEI

Cada mes, l'adjudicatari publicarà un informe en el que detallarà la següent informació relativa al contracte de suport tècnic:

- Llistat de consultes i el seu estat actual (en curs / resoltes).
- Hores utilitzades per consulta i acumulades en el contracte.
- Hores restants del paquet total del contracte vigent.



4.2.3.2 REUNIONS DE SEGUIMENT DEL SERVEI

El seguiment del servei consisteix en una reunió trimestral per videoconferència en el que es tractaran els següents temes:

- Revisió dels informes de servei mensuals.
- Compliment del contracte de servei.
- Revisió de la bossa d'hores consumides i pendents d'assignar.
- Propostes i mesures de millora continua.

4.3 MECANISME D'ACTUALITZACIÓ DE LA INFORMACIÓ DE LA FLOTA

FGC compartirà trimestralment les següents dades del seu material mòbil:

- Kilòmetres totals (Km).
- Hores totals del motor de la locomotora (h).