

Subministrament de llicències per la renovació del
programari de còpia autèntica per a Ferrocarrils
de la Generalitat de Catalunya i les empreses del
grup FGC.

Especificació tècnica

Àrea de Tecnologia Informàtica
Tecnologies de la Informació i les Comunicacions
Rev. 1.0 – Juny 2025

© 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.	Programari utilitzat a FGC	4
4.	Acords de Nivell de Servei associats al subministrament de la llicència.....	4

1. Introducció

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya utilitza en el seu dia a dia diferents solucions de programari, necessàries pel correcte desenvolupament de les tasques dels seus treballadors. Aquestes solucions requereixen de llicenciament i es fa indispensable la seva renovació de forma anual.

2. Objecte

L'objecte del present document és la renovació de les llicències associades al programari de còpia autèntica d'eCityclic que hi ha actualment en producció a FGC per un període de 3 anys.

El sistema de digitalització segura d'eCityclic realitza còpies autèntiques des de paper generant fitxers electrònics amb la imatge codificada, fidel i íntegra del document. El resultat d'aquest procés és una imatge digital fidel i íntegra del document en paper així com un document interoperable amb les metadades obligatòries requerides.

Les dates concretes del període de renovació de cadascuna de les llicències s'especificaran quan s'iniciï el contracte.

3. Programari utilitzat a FGC

Tot seguit es detallen les diferents solucions de programari que s'utilitzen a FGC i de les que cal fer la renovació, respectant els Acords de Nivell de Servei especificats al punt 4. Les unitats indicades són estimatives i FGC es reserva el dret de modificar-les segons les seves necessitats:

Programari de Còpia Autèntica	Unitats
Manteniment i suport tècnic del programari de Digitalització Segura d'eCityclic	1

4. Acords de Nivell de Servei associats al subministrament de la llicència

El servei tindrà associat un "Nivell de severitat" que indica la importància i la necessitat de la disponibilitat de l'element problemàtic i dels recursos per solucionar-lo.

Aquest suport es realitzarà per telèfon, correu electrònic o videoconferència, que seran atesos en els temps establerts en aquest document, dins l'horari d'atenció de 8:30h a 15:00h de dilluns a divendres.

- **Nivell Crític:** una incidència es considera crítica quan afecta completament a la disponibilitat de l'aplicació impedit als usuaris treballar sense que hi hagi una solució alternativa.
- **Nivell Normal:** Tota la resta de les incidències que no tinguin un impacte que impedeixi el funcionament i/o rendiment de l'aplicació.

Temps màxim de resposta:

Es defineix com el temps que passa entre es comunica una incidència fins que es comença a treballar en la identificació del problema i la seva resolució.

Temps màxim d'escalat:

Es defineix com el temps màxim dedicat a escalar una incidència al nivell superior, seguint els procediments pertinents. Aquest temps inclou l'anàlisi de la incidència necessari per a determinar que la resolució de la incidència no correspon al nivell que s'està gestionant.

Temps màxim de resolució:

Es defineix com el temps màxim dedicat a solucionar el problema seguint els procediments pertinents. És el temps que transcorre des de que es comunica la incidència fins que es soluciona i es tanca.

Nivell	Temps màxim de resposta*	Temps màxim de resolució**
Nivell Crític	2h	48h
Nivell Normal	5h	96h

*Aquests temps s'estableixen tenint en compte el moment de la recepció de la incidència.

** Aquests temps s'estableixen a partir del moment de resposta.