
**Servei informàtic integral per a la gestió energètica
(electricitat, gas i aigua)**

Plec de prescripcions tècniques

Índex

1	INTRODUCCIÓ	3
2	OBJECTE	3
3	ABAST DEL PROJECTE	4
3.1	IMPLANTACIÓ DE LA PLATAFORMA	4
3.2	SERVEI DE GESTIÓ ENERGÈTICA	4
4	REQUERIMENTS DEL PROJECTE	5
4.1	REQUERIMENTS FUNCIONALS DE LA PLATAFORMA	5
4.2	REQUERIMENTS TÈCNICS	5
4.3	REQUERIMENTS RELACIONATS AMB LA INTEGRACIÓ AMB SAP	6
5	GESTIÓ DE PROJECTE	6
5.1	ORGANITZACIÓ DEL PROJECTE I METODOLOGIA	6
5.2	GESTIÓ DE LA QUALITAT	7
5.3	PROCEDIMENTS DE CONTROL I SEGUIMENT	8
5.4	REGLES D'EXECUCIÓ DEL PROJECTE	8
5.5	EQUIP DE TREBALL	9
5.6	CALENDARI	10
6	DOCUMENTACIÓ	10
6.1	DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR DURANT EL DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE	10
6.2	DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR AL FINAL DE LA IMPLEMENTACIÓ DE L'EINA	11
7	FORMACIÓ	12
8	SERVEI DE GESTIÓ ENERGÈTICA	12
8.1	SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT	12
8.1.1	<i>Horari</i>	<i>12</i>
8.1.2	<i>Eines</i>	<i>13</i>
8.1.3	<i>Nivells de servei de la plataforma</i>	<i>13</i>
8.1.4	<i>Documentació a presentar durant el període de suport i manteniment</i>	<i>13</i>
8.2	SERVEI DE CONSULTORIA	13
9	IDIOMA	14
10	CONTINGUT I ESTRUCTURA DE L'OFERTA	14

1 INTRODUCCIÓ

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (d'aquí en endavant FGC) és una entitat empresarial pública depenent del Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica de la Generalitat de Catalunya 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.

FGC es regeix pels seus estatuts, per la normativa reguladora del sector públic de la Generalitat, per les normes de dret civil, mercantil i laboral, per la Llei ferroviària i per la normativa reguladora dels transports terrestres i per cable; i, en tot allò que li resulti d'aplicació, per les normes generals de règim jurídic i procediment de les administracions públiques, i per les normes reguladores de les finances públiques i el patrimoni de la Generalitat. Les activitats relacionades amb el turisme, l'esport i el lleure es regiran per la seva pròpia normativa.

2 OBJECTE

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té com objectiu un servei informàtic integral per a la gestió energètica (electricitat, gas i aigua) per FGC, AMSA i Vallter. Aquest servei ha d'incloure una plataforma de gestió energètica en mode SaaS incloent el llicenciamient, configuració, implantació, formació i suport del sistema.

Així mateix, el nou sistema ha d'incloure la integració amb SAP de tota la informació necessària ja sigui de forma nativa o mitjançant el desenvolupament de la integració entre els dos sistemes: la plataforma de gestió energètica i SAP.

En tot allò que no s'especifica en aquest Plec Particular, el contractista haurà d'acomplir allò especificat en el Plec de Prescripcions Tècniques Generals d'FGC, així com en les normatives d'obligat compliment, sobretot aquelles relatives a la prevenció de riscos laborals, que es poden concretar en el Reial Decret 1627/1997, de 24 d'octubre i la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, especialment l'article 24 relatiu a la coordinació d'activitats empresarials.

Les funcionalitats essencials que ha d'incorporar la plataforma per cobrir les necessitats energètiques són:

- Gestió de l'inventari
- Gestió de contractes i preus
- Gestió i validació de la facturació
- Anàlisi de consums energètics
- Realització d'estimacions i previsions
- Informes i consultes
- Control i rols d'accés

3 ABAST DEL PROJECTE

El projecte ha de contemplar la implantació d'una plataforma que permeti dur a terme la gestió energètica i a més a més, el servei propi de la gestió energètica que ha d'incloure el suport, manteniment i consultoria necessaris.

3.1 IMPLANTACIÓ DE LA PLATAFORMA

A continuació es detallen les tasques mínimes que cal incloure per a la implantació de la plataforma:

- Subministrament de llicències mode SaaS
- Configuració de la plataforma a les necessitats d'FGC
- Parametrització de l'eina
- Formació
- Integració de la plataforma amb SAP incloent els desenvolupaments necessaris a SAP per garantir aquesta integració

3.2 SERVEI DE GESTIÓ ENERGÈTICA

Aquest servei ha de contemplar per una banda, totes les tasques de suport i manteniment i, per una altra, les tasques de consultoria.

- Suport i manteniment
 - Actualitzacions i noves versions per garantir el compliment normatiu o per incloure noves funcionalitats
 - Consultes
 - Suport tècnic
 - Manteniment preventiu
 - Manteniment correctiu
- Consultoria
 - Gestió de la facturació
 - Càlcul empremta de carboni
 - Gestió de subministraments
 - Optimització de consum i despesa
 - Assessorament sobre normativa energètica

4 REQUERIMENTS DEL PROJECTE

4.1 REQUERIMENTS FUNCIONALS DE LA PLATAFORMA

Les principals funcionalitats que hauria d'incloure la plataforma són:

- Gestió de l'inventari energètic. La plataforma ha de permetre organitzar els subministres de forma estructurada i jeràrquica per facilitar la gestió de la informació.
- Gestió de contractes i preus.
- Gestió i validació de la facturació. Per gestionar la facturació, el sistema ha de permetre:
 - La càrrega i validació automàtica de les factures, així com gestionar les reclamacions en cas de diferències entre lo facturat i lo contractat.
 - Periodificació del consum i la despesa corresponen a cada mes.
- Elaboració de pressupostos i previsions de consum. La plataforma ha d'oferir un conjunt d'eines per a la planificació energètica.
- Informes i consultes. La plataforma ha d'incloure un conjunt d'informes per l'anàlisi de consums energètics i ha de permetre crear nous informes personalitzats per al seguiment de l'evolució del consum energètic.
- Monitoratge i alertes. S'ha de poder monitoritzar en temps real els principals sistemes energètics, analitzar consums latents i personalitzar alarmes segons anomalies amb enviament d'avisos per accions correctives.
- Simulació i càlcul de la Petjada de Carboni. Realitzar anàlisi de l'impacte ambiental i el compliment normatiu.
- La plataforma ha de permetre gestionar l'anàlisi de costos.

4.2 REQUERIMENTS TÈCNICS

A nivell tècnic, la plataforma ha de garantir:

- Arquitectura SaaS per facilitar l'escalabilitat i el manteniment.
- La solució haurà de contemplar una interfície gràfica 100% web, interactiva i amb un alt nivell d'usabilitat i amb eines de visualització de dades.
- El sistema ha de ser flexible, parametritzable i escalable per poder adaptar-se a futurs creixements.
- L'accés a l'aplicació web mitjançant accés https amb usuari i contrasenya garantint el funcionament sobre qualsevol navegador amb versió actual (Chrome, Firefox, iExplorer, Edge, Safari, etc).
- L'aplicació ha de proporcionar un sistema d'autenticació d'usuaris i una gestió de permisos que permeti gestionar els accessos a la informació mitjançant un sistema de definició i assignació de rols.

- L'aplicació ha de permetre treballar a varis usuaris de manera simultània. La quantitat d'usuaris ha de ser il·limitada.
- El sistema ha de generar un log amb la informació d'accés i les accions realitzades.
- Integració amb altres sistemes: SAP, equips de mesura, comptadors fiscals, ...

4.3 REQUERIMENTS RELACIONATS AMB LA INTEGRACIÓ AMB SAP

La plataforma haurà d'integrar-se amb SAP S4/HANA i el projecte ha d'incloure totes les adaptacions que siguin necessàries ja sigui al sistema de gestió energètica com a SAP per garantir la integració de la informació respectant els circuits definits per FGC.

El projecte ha de preveure el desenvolupament dels serveis web necessaris per a la integració dels sistemes (Web Services, API Standard/a mida) fent servir canals de comunicació SOAP o REST.

La plataforma realitzarà la validació de les factures i gestionarà la seva acceptació o rebuig. SAP S/4HANA al rebre les factures, realitzarà la comptabilització automàtica.

5 GESTIÓ DE 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 els següents apartats:

- Planificació i anàlisi de requeriments: definició de necessitats, abast i planificació de recursos.
- Configuració i integració: parametrització del sistema i integració amb altres sistemes (SAP, equips de mesura,...)
- Proves i validació: avaluació de funcionalitats, detecció d'errors i realització d'ajustaments.
- Formació i capacitat: sessions d'entrenament a usuaris claus.
- Suport i manteniment: Servei d'assistència tècnica i millores continues
- Assessorament energètic.

5.1 ORGANITZACIÓ DEL PROJECTE I METODOLOGIA

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. El proveïdor designarà un Cap de Projecte, que serà l'únic interlocutor amb el Cap de Projecte de FGC per els assumptes administratius, financers, tècnics i de gestió de projecte.

Per la comunicació de dades, informes, reunions, informacions, i en general, de tots i cadascuna de les activitats relacionades amb la realització del projecte, es canalitzaran a través del Cap de Projecte de FGC.

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'interlocutor entre l'empresa adjudicatària i FGC.
- Controlarà i gestionarà els recursos assignats al projecte.
- Donarà resposta a FGC en la realització i actualització en cada fase i/o iteració del Pla de Projecte: calendari, riscos, tasques, recursos i involucració dels keys users.
- 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 i 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 tot això, FGC assignarà un Cap de projecte.

L'empresa licitadora informará a FGC del 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 de FGC. El Cap de projecte validarà les tasques realitzades i el correcte acabament de les ordres de treball.

Igualment, FGC proporcionarà interlocutors per les diferents disciplines del projecte, presa de 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.

S'aplicarà una metodologia àgil o híbrida per assegurar flexibilitat i eficiència a l'execució.

El desplegament de la metodologia haurà d'estar orientat a l'estratègia de configuració i parametrització d'una plataforma sobre la que es realitzaran els desenvolupaments necessaris per a garantir la integració amb SAP.

Per al seguiment i gestió de projectes es faran servir les eines acordades amb FGC.

5.2 GESTIÓ DE LA QUALITAT

L'adjudicatari haurà de definir el pla de qualitat que consideri necessari per garantir la qualitat dels serveis proveïts a FGC, com a resultat de les tasques i activitats efectuades 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...).

5.3 PROCEDIMENTS DE CONTROL I SEGUIMENT

L'adjudicatari 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'adjudicatari 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 de Seguiment. 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 una periodicitat setmanal o quinzenal segons la fase del projecte.
- Comitè de Direcció. 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, encara que, depenent de la importància dels temes a tractar, podria convocar-se a petició de les parts.

L'organització i redacció de la documentació vinculada al comitè de seguiment (presentacions, actes, etc.) seran responsabilitat del adjudicatari. 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 de direcció que desitgi assistir-hi.

Tots els documents tècnics produïts per l'adjudicatari seran posats a disposició d'FGC per mitjà del Cap de Projecte i/o Teams.

5.4 REGLES D'EXECUCIÓ DEL PROJECTE

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.

Es consideren dintre de l'abast del projecte tots els desenvolupaments, configuracions i modificacions necessaris per la implementació de la solució detallada en els requeriments del present plec.

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 posseiran 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, encara que l'equip de l'adjudicatària haurà d'estar en disposició de treballar a les instal·lacions de FGC, aportant els equips i infraestructures que els hi siguin necessaris si FGC ho considera oportú pel correcte desenvolupament del projecte.

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 ciberseguretat adients per garantir les comunicacions, així com la seguretat dels equips implicats.

Totes les despeses generades pel desplaçament per part de l'equip de la empresa adjudicatària seran al seu càrrec.

De forma general, l'horari de prestació del servei serà coincident amb el del personal de FGC, cobrint de dilluns a divendres de 8h a 18h i amb el calendari de festius de Catalunya i del municipi de Barcelona.

FGC es reserva el dret d'iniciar el projecte en el moment temporal que estimi més oportú dins dels 6 mesos següents posteriors a l'adjudicació. L'inici oficial de projecte quedarà registrat mitjançant la signatura d'una acta d'inici de l'activitat.

5.5 EQUIP 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.

Pel que fa a l'empresa adjudicatària, és 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, ja que l'equip de projecte aportat per l'adjudicatari es considera clau pel bon desenvolupament del projecte.

L'equip de projecte haurà de comptar com a mínim amb els següents perfils:

- Cap de projecte. Responsable de la coordinació general, planificació i seguiment del projecte
- Tècnic de la plataforma. Encarregat de la parametrització de la plataforma de gestió energètica per complir els requeriments d'FGC i assegurar el correcte funcionament de la mateixa.
- Assessor energètic. Responsable de l'assessorament especialitzat per a gestionar de manera integral el procés energètic.
- Expert en regulació energètica. Encarregat de definir els requisits funcionals i avalua el funcionament del sistema.
- Consultor SAP FICO. Responsable de l'anàlisi i disseny del processos financers derivats de la integració amb la plataforma.
- Expert desenvolupador SAP PO. Responsable del disseny, desenvolupament i configuració de les integracions.
- Analista programador SAP ABAP. Encarregat de desenvolupar i optimitzar les aplicacions a SAP per garantir el correcte funcionament dels processos d'integració.

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 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 de FGC/PMO; indicant el CC.VV. del nou recurs, i el procediment suggerit per dur a terme el canvi, que haurà de preveure un temps de solapament necessari pel traspàs de coneixements. El Cap de Projecte de FGC/PMO aprovarà la petició en comitè de seguiment.

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 a 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 la que se'ls va informar de les condicions de seguretat i de la data de signatura del document d'acceptació esmentat.

5.6 CALENDARI

El licitador haurà de presentar en la seva oferta un calendari detallat de tasques i terminis d'execució previstos.

Dins d'aquesta planificació el licitador haurà d'especificar la durada prevista per la realització de cada fase, la data de la posada en producció i el període de manteniment.

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

6 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.

6.1 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR DURANT EL DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE.

De conformitat amb la metodologia implementada en FGC per a la gestió documental de projectes tecnològics, els principals documents que es lliuraran a FGC durant el projecte són:

- **Acta de constitució del projecte:** document on es recull informació essencial del projecte incloent els rols i responsabilitats de cada membre de l'equip.
- **Cronograma:** document que inclourà un calendari detallat de les activitats del projecte.
- **Pla de mitigació de riscos:** document on es recull la probabilitat dels riscos amb el detall i la

estratègia de mitigació o pla de contingència.

- **Document de model conceptual** detallat on s'especifica la solució a implementar des del punt de vista funcional i tècnic de la solució.
- **Disseny detallat d'aquells desenvolupaments** que impliquin la participació d'elements tercers al sistema, exemple: integració amb SAP
- **Actes de reunió:** document amb els temes tractats, compromís, accions pendents i observacions o comentaris addicionals.
- **Informe de seguiment:** amb resum estratègic, planificació, fites, risc detectats i propers passos.
- **Accés a sistemes:** aquest document haurà de tenir els detalls d'accés per cada entorn (desenvolupament, proves i productiu).
- **Pla de proves** i documentació de proves del sistema i els seus resultats a partir de les principals funcionalitats inventariades al document de model conceptual
- **Documentació justificativa** sobre aquelles incidències significatives que ocorrin durant el projecte, que puguin suposar alteracions en el mateix

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

Aquests documents hauran de complir, en la mesura que sigui possible, amb el format i contingut establert per FGC.

6.2 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR AL FINAL DE LA IMPLEMENTACIÓ DE L'EINA

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

- **Manual de processos definitius:** Actualització del document funcional d'acord a l'implementació definitiva.
- **Tancament del projecte:** document resum amb el objectius, serveis llaurables, benèfics i fases del projecte.
- **Documentació tècnica i codi font dels desenvolupaments realitzats per a la integració:** document on s'especifiquin tots els objectes afectats a la integració i el funcionament del procés d'integració.
- **Informe retrospectiu:** Document que recull les tasques que han sortit bé i les àrees que haurien pogut sortir millor amb la intenció d'elaborar un pla de millora per a projectes futurs.
- **Manual d'Usuari:** Aquest document haurà d'incorporar per una banda l'ús de la plataforma i per una altra tot lo necessari per l'execució i validació del procés d'integració.
- **Manual d'Explotació:** Document que dona informació d'ús i manteniment dels mòduls desenvolupats a SAP. Així com un inventari de totes les connexions, usuaris i accessos que s'han configurat per el desenvolupament del projecte.

- **Manual de processos:** Document funcional on quedi registrada la lògica utilitzada en el desenvolupament de integracions/funcionalitats pel seu posterior manteniment.

7 FORMACIÓ

L'adjudicatari, en coordinació amb FGC/PMO, haurà de procedir a efectuar diversos tipus de formació:

- Capacitació d'usuaris en l'ús de la plataforma.
- Actualització de coneixements. Sessions periòdiques per informar als usuaris de les últimes novetats i millores del sistema.
- Formació d'explotació i manteniment de les integracions desenvolupades.

La formació s'efectuarà utilitzant com a suport la documentació tècnica dels sistemes i els manuals d'usuari lliurats. Aquesta formació es considerarà inclosa en el preu de l'oferta.

8 SERVEI DE GESTIÓ ENERGÈTICA

8.1 SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT

Els serveis principals que haurà d'incloure el servei de manteniment són:

- Actualitzacions i noves versions
- Adaptacions regulatòries
- Suport i assistència a l'usuari final
- Suport tècnic
- Manteniment preventiu
- Manteniment correctiu
- Formació continua
- Hosting
- Monitoratge i informes de rendiment de la plataforma
- Seguretat i backup de les dades
- Suport de les integracions

Sempre que sigui possible les tasques de manteniment es duran a terme de forma programada en horaris on l'impacte sigui mínim i sempre d'acord amb FGC.

8.1.1 Horari

L'horari d'atenció a l'usuari i suport tècnic haurà de ser com a mínim de 8:00 a 19:00 dies laborables de l'any.

Cal remarcar que el calendari laboral de FGC no contempla períodes de tancament per vacances, i per

tant el servei haurà d'estar disponible en tots els àmbits d'actuació durant tot l'any, incloent vacances d'estiu, Setmana Santa i Nadal.

8.1.2 Eines

FGC posa a disposició del nou prestador del servei la seva solució de ticketing sobre l'eina Jira, on haurà de quedar registrada tota l'activitat i coneixement adquirit durant la prestació del servei. Tanmateix, FGC podrà crear els canals de Teams que consideri necessaris per afavorir la gestió i control de l'activitat prestada.

Adicionalment, el licitador pot proposar aquelles eines necessàries per a la gestió del servei (control qualitat, riscos, etc.), sempre que no comporti cap cost addicional per FGC.

8.1.3 Nivells de servei de la plataforma

L'adjudicatari haurà d'indicar el temps d'atenció i resolució de les incidències per garantir una disponibilitat de la plataforma de com a mínim del 99,75%. Pel càlcul de la disponibilitat no es considerarà l'impacte dels manteniments programats i acordats entre l'adjudicatari i FGC.

Pel que fa al temps de resposta i de resolució de les incidències l'Acord de Nivell de Servei haurà de complir:

- Temps de resposta en funció del nivell de criticitat de la incidència:
 - 2 hores en cas d'incidències molt greus (no és possible accedir a l'aplicació).
 - 2 hores en cas d'incidències greus (no és possible fer ús d'alguna funcionalitat de l'aplicació adequadament i no hi ha alternativa).
 - 6 hores en cas d'incidències intermèdies (no és possible fer ús d'alguna de les funcionalitats de l'aplicació però existeix alternativa).
 - 12 hores en cas d'incidències lleus (no impedeixen l'ús normal de l'aplicació).
- Temps de resolució en funció del nivell de criticitat de la incidència:
 - 6 hores en cas d'incidències molt greus (no és possible accedir a l'aplicació).
 - 10 hores en cas d'incidències greus (no és possible fer ús d'alguna funcionalitat de l'aplicació adequadament i no hi ha alternativa).
 - 20 hores en cas d'incidències intermèdies (no és possible fer ús d'alguna de les funcionalitats de l'aplicació però existeix alternativa).
 - 36 hores en cas d'incidències lleus (no impedeixen l'ús normal de l'aplicació).

8.1.4 Documentació a presentar durant el període de suport i manteniment

Durant el període de suport i manteniment, l'adjudicatari presentarà mensualment un informe sobre l'evolució del servei realitzat. El seu contingut es definirà de mutu acord entre l'adjudicatari i FGC.

Així mateix, l'adjudicatari es compromet en mantenir actualitzada tota la documentació del projecte que pugui està afectada per correccions o evolutius que es realitzin durant aquest servei.

8.2 SERVEI DE CONSULTORIA

El licitador haurà d'oferir un servei de consultoria energètica que permeti a FGC optimitzar la gestió de l'energia conforme les normatives vigents.

Les funcions mínimes que ha d'incloure aquest servei són:

- Gestió de la facturació. Aquest servei inclou des de la càrrega de les factures fins a la gestió de les reclamacions amb les comercialitzadores en nom d'FGC en cas de detecció d'errors al procés de validació de factures.
- Gestió de subministraments
- Informes de consums i despesa
- Càlcul de l'empremta de Carboni
- Configuració i manteniment de comptadors i gestió de l'inventari

9 IDIOMA

El servei es podrà prestar indistintament en català o castellà, essent necessari el domini d'una de les dues llengües per part del personal del projecte i de l'equip de manteniment. El mateix criteri s'aplicarà en l'elaboració de lliurables, sent un motiu automàtic de rebuig la seva presentació en qualsevol altra llengua.

Pels que fa als lliurables del projecte/manteniment, es podrà emprar en la seva elaboració exclusivament el català o el castellà.

10 CONTINGUT I ESTRUCTURA DE L'OFERTA

L'oferta tècnica del licitador ha de contenir tots els requeriments exposats en aquest plec de prescripcions tècniques, i ho ha de fer en format electrònic (Word, Excel, Powerpoint, Office Visio, MS Project o Acrobat).

L'oferta tècnica ha de seguir l'estructura següent, tot i que el licitador pot adjuntar la informació complementària que consideri d'interès.

- Resum executiu. Resum dels continguts més significatius de la proposta del projecte, destacant-ne la solució, planificació, els recursos i les propostes de valor afegit.
- Plantejament general del projecte. Breu resum de la solució proposada als requeriments especificats en aquest plec.
- Solució proposada. Descripció funcional i tècnica detallada de la solució proposada per donar acompliment als requeriments especificats en aquest plec. En concret, caldrà diferenciar els següents apartats:
 - Implantació de la plataforma
 - Integració amb SAP. Descripció tècnica i funcional del model d'integració amb SAP.
 - Servei de suport i manteniment
 - Servei de consultoria
 - Equip de treball
 - Formació

- Especificacions tècniques de la plataforma. Detall de les especificacions tècniques de la plataforma per poder garantir que aquesta cobreix els requeriments demanats a aquest plec.
- Oferta de valor afegit. Descripció de les millores aportades pel licitador. El licitador indicarà les prestacions que ofereix que no estiguin especificades o demanades en el plec i que consideri rellevants per a un millor desenvolupament del servei.