

PROCEDIMENT OBERT

Servei d'assistència tècnica per a la implantació d'una aplicació informàtica per a la programació i cobertura del servei d'FGC

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

Febrer 2025

ÍNDIX

1	Objecte del Plec	2
2	Abast del servei d'assistència i consultoria	2
2.1.1	Cobertura del servei	2
2.1.2	Assignacions	3
3	Calendari d'execució.....	4
4	Continguts mínims del Projecte	4
4.1	Creació de l'Oficina de Gestió de Projectes (PMO).....	4
5	Metodologia de treball.....	5
5.1	Procediments de control i seguiment	5
5.2	Recepció dels treballs i documentació a aportar	5
5.3	Equip de treball de l'adjudicatari	5
5.4	Confidencialitat i publicitat del servei	6
5.5	Seguretat i protecció de dades	6
5.6	Lloc de treball	6

1 Objecte del Plec

L'objectiu d'aquesta licitació es la contractació d'un servei d'oficina de gestió de projecte (PMO) en format de bossa d'hores i que donarà suport dins del desenvolupament del projecte d'implantació d'una aplicació informàtica per a la programació i cobertura del servei en l'entorn SAP, que FGC contractarà mitjançant el procediment de licitació corresponent.

El projecte a implantar és un projecte estratègic que requereix un coneixement profund de la programació i cobertura del servei en empreses del sector del transport per part de les persones que composin aquesta oficina de gestió de projecte, valorant positivament que aquest coneixement sigui del sector del transport ferroviari.

2 Abast del servei d'assistència i consultoria

Implementar una Oficina de Gestió del Projecte (PMO) per assegurar la correcta evolució i coordinació del desenvolupament i implantació dels següents serveis que inclourà l'eina esmentada en l'apartat primer:

- Cobertura mensual i diària del servei de manera eficient d'acord a un algoritme d'optimització que permeti, entre d'altres, equilibrar el percentatge de treball i ajustar el cost. Inclou la gestió de jornades reduïdes.
- Petició i assignació de vacances i períodes d'ajustos de jornada (tant pel sistema d'assignació per antiguitat com per rotació) així com altres descansos.
- Generació de quadres de servei (regles de treball – descans).
- Petició i assignació de places, resolució de subhastes i concursos de vacants per part del personal.
- Sistema d'introducció de regles i paràmetres.
- Sistema de control de regles i monitorització mitjançant alarmes que permeti entre d'altres coses: controlar torns descoberts, controlar torns doblats, possibilitar l'assignació de dos torns al mateix agent, poder visualitzar en un absentisme l'assignació prèvia i identificar les característiques dels torns per al pagament.
- Eines de suport als empleats per a realitzar sol·licituds i visualitzar el servei.
- Generació d'informació per a la comptabilitat analítica i altres informes o reports de suport.

Aquesta relació es treballarà en base a dos blocs de funcionalitats que inclouran el següent:

2.1.1 Cobertura del servei

El bloc de cobertura, que inclou la gestió de les jornades reduïdes, contempla els següents procediments:

- Cobertura mensual de places: ha de permetre gestionar les peticions del personal i automatitzar l'assignació i posterior gravació dels torns, així com la comunicació als empleats de manera automàtica.
- Cobertura setmanal (amb visió diària): gestions realitzades pel servei de cobertura per garantir la cobertura diària del servei. S'ha d'implementar un algoritme que funcioni segons una funció de cost, que ha de permetre optimitzar costos i ser equitatiu en les assignacions amb visió d'hores de treball anual i amb visió de jornades de treball anual, segons el col·lectiu. Aquest algoritme haurà de considerar les preferències dels empleats i haurà de contemplar també les seves possibles restriccions de cara a l'assignació.

- Cobertura diària: gestió del dia a dia, executada en el dia en curs. S'ha d'implementar una eina d'ajuda a la presa de decisions, que suggereixi diferents alternatives de manera ràpida i amb el resultat el més òptim possible.
- Serveis especials (p.e. deguts a obres): És una casuística específica, i per això necessita un programa específic que permeti:
 - Simplificar i automatitzar el procés de gravació del torn real.
 - Automatitzar el càlcul del pagament a realitzar cas de modificació de les condicions recollides a l'acord, negociades amb el treballador.
- Automatització suplències superior grup professional i pla d'horari de treball.

A més, recull altres funcionalitats més genèriques com:

- Automatitzar l'entrada de dades des dels diferents tipus de formularis o mètodes (paper, telefònic, mail,...)
- Crear entorn de consulta per l'empleat amb sistema d'avisos personalitzat i amb identificació d'usuari, on pugui rebre informació personalitzada i fer consultes.
- Desenvolupar les diferents funcionalitats i incloure lògiques d'assignació i cobertura que permetin realitzar la cobertura de la manera més automàtica possible.
- Incloure la funció de cost a l'algoritme de cobertura.
- Disposar d'un sistema per poder parametritzar les diferents lògiques i tenir un entorn per poder provar-les.
- Revisió i millora dels llistats transaccionals (llistats d'ajuda a cobertura, llistats de publicació, llistats d'alteracions, dades de cobertura, hores treballades temps parcial...), així com crear els informes necessaris per a la comptabilitat analítica i altres informes de suport.
- Associar al sistema transaccional un sistema de control i monitorització amb alarmes que avisin d'errors i/o incoherències, així com ajudin a la gestió (descobertures de torns, torns doblats, assignacions creuades, no respectar temps mínim entre jornades, nombre de dies de treball superior al permès,...)

2.1.2 Assignacions

El bloc d'assignacions contempla els següents procediments:

- Generació de quadres de servei (regles de treball – descans).
- Vacances. Existeixen 2 models diferents d'assignació: vacances rotatives i vacances per antiguitat, tenint en compte la realització de permutes.
- Ajustos de jornada. 2 períodes/any. Existeixen 2 models d'assignació: rotatiu i antiguitat. També contempla l'assignació d'un 3er període, en els casos que sigui necessari, i la realització de permutes.
- Altres descansos: assignació de RD (recuperació de descans).
- Assignació de places: Inclou la subhasta anual, el concurs de trasllat, la subhasta telefònica, la subhasta especial, la gestió de l'espera de plaça i un complement per digitalitzar les característiques de les places.

A més, recull altres funcionalitats més genèriques com:

- Automatitzar l'entrada de dades des dels diferents tipus de formularis (petició de vacances, petició d'ajustos de jornada, subhasta de torns, permutes, 3er període d'ajust de jornada, ...).

- Crear entorn de consulta per l'empleat amb sistema d'avisos personalitzat i amb identificació d'usuari, on pugui rebre informació personalitzada i fer consultes.
- Desenvolupar les diferents funcionalitats i incloure algoritmes d'assignació segons les característiques de cada unitat.
- Disposar d'un repositori d'espera de plaça i de requisits de vacants.
- Possibilitat de parametritzar les diferents lògiques i tenir un entorn per poder provar-les.
- Revisió i millora dels llistats transaccionals (llistats d'ajuda a cobertura, llistats de publicació, llistat de RD,...), així com crear els informes necessaris per a la comptabilitat analítica i altres informes de suport.
- Associar a l'eina un sistema de control i monitorització amb alarmes que avisin d'errors i/o incoherències, així com ajudin a la gestió.

3 Calendari d'execució

Els serveis s'iniciaran en la data de signatura de l'acta d'inici d'activitat fins a la finalització de la bossa d'hores o un màxim de 12 mesos, amb la possibilitat de prorrogar el contracte dos anys més per anualitats (12 mesos+12 mesos+12mesos)

La distribució dels mesos entre els diferents blocs estarà en funció del ritme de desenvolupament de l'aplicació.

4 Continguts mínims del Projecte

4.1 Creació de l'Oficina de Gestió de Projectes (PMO)

La definició i creació de l'Oficina de Gestió de Projectes (PMO) s'haurà de definir com a mínim dins els paràmetres que es descriuen a continuació i aquells que el licitador consideri necessaris per al seu desenvolupament.

L'Oficina de Gestió de Projectes farà el seguiment d'aquest projecte des del seu inici fins la seva finalització, és a dir, des de l'etapa de definicions de les diferents funcionalitats fins la implantació definitiva de totes les accions previstes.

La PMO haurà de contemplar com a mínim:

- Controlar permanentment l'estatus i progrés dels projectes segons la planificació de les fites.
- Facilitar els mecanismes i eines necessàries per a garantir la qualitat i l'abast definit en els projectes.
- Assegurar tècnicament la implantació segons les bones pràctiques definides a la metodologia definida.
- Identificar i gestionar riscos durant la implementació dels projectes.
- Coordinar les diferents activitats de l'adjudicatari del subministrament de l'eina a implantar segons la prioritat establerta per FGC.
- Definició de model de govern i pla de comunicació per assegurar l'alineació i compromís de l'adjudicatari del subministrament de l'eina a implantar.

- Realitzar reunions de seguiment setmanals i/o mensuals de l'equip, assegurar l'assistència, preparar presentacions (resultats, status del projecte, etc.), realitzar l'acta de la reunió i fer el seguiment dels punts oberts.

5 Metodologia de treball

5.1 Procediments de control i seguiment

L'oferta detallarà els següents aspectes:

- Pla de Projecte: detall de la planificació, calendari, fites significatives, organització i esforços per perfils, explicitant, per a cadascuna de les fases, les activitats que s'hi duran a terme, així com les responsabilitats de cada participant.
- Model de gestió del projecte: descripció detallada de l'estructura organitzativa i dels procediments de relació amb la direcció del projecte d'FGC i amb l'oficina tècnica de projecte en cas que aquesta existeixi (comitès, documents de comunicació, vies de comunicació).
- Metodologia: descripció de la metodologia aportada, destacant-ne aquells aspectes que siguin més rellevants per a l'execució del projecte plantejat.

Inclourà reunions operatives per al seguiment setmanal i quinzenal de progrés, i totes aquelles que es considerin necessàries per al bon desenvolupament del projecte.

5.2 Recepció dels treballs i documentació a aportar

Al llarg del projecte l'adjudicatari haurà de lliurar un conjunt de documentació que FGC haurà de revisar i aprovar. Aquesta, un cop aprovada, servirà de base per a les següents fases que FGC haurà d'endegar.

5.3 Equip de treball de l'adjudicatari

L'equip de treball assignat per l'adjudicatari estarà compost per un Cap de projecte i un Consultor sènior, la dedicació dels quals determinarà el cost del contracte.

Els licitadors hauran de presentar una declaració responsable del perfil professional de les persones que actuaran com a Cap de Projecte i Consultor sènior.

L'adjudicatari haurà d'acreditar per a cada perfil els anys d'experiència, titulacions, certificacions i tecnologies sobre les que és expert, les metodologies i el currículum vitae signat per les persones.

Els requeriments mínims dels perfils professionals són els següents:

- (veure PCAP condicions de solvència tècnica)

FGC es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el contracte en qualsevol moment.

Per a garantir una execució eficient del contracte, FGC considera imprescindible l'estabilitat laboral del personal que l'adjudicatari posi a disposició d'aquest. Per aquest motiu, l'adscripció del personal a l'execució del contracte i en tota la seva vigència, tindrà caràcter d'obligació essencial.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest, inclosa la possible pròrroga. 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 de les mateixes característiques professionals i tècniques exigides en aquest plec de

condicions. El no compliment d'aquestes condicions, serà considerat com a falta molt greu, amb l'aplicació de la penalització corresponent.

A més, en cas de la substitució d'algun membre de l'equip de treball, s'exigirà el següent:

- Un període de formació, a càrrec de l'adjudicatari, pel nou membre que s'incorpori a l'execució del contracte.
- Un període de coexistència d'un mínim de 15 dies laborables entre la persona que causa baixa i la persona que s'incorpora.

5.4 Confidencialitat i publicitat del servei

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris, estiguin relacionats amb l'objecte del contracte. Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'adjudicatari realitzi referent al servei que presta a FGC haurà de ser aprovat prèviament per FGC.

5.5 Seguretat i protecció de dades

L'adjudicatari del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La legislació vigent en general i, en particular, quan es tractin dades de caràcter personal, el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

5.6 Lloc de treball

El lloc de treball habitual de l'equip de l'adjudicatari seran les seves pròpies oficines. No obstant, en cas que FGC ho consideri necessari, l'equip de treball de l'adjudicatari haurà de treballar a les oficines d'FGC per a donar el suport necessari als seus tècnics.