

Serveis d'Oficina de gestió de projectes (PMO) per a la gestió de projectes a mida no SAP per Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i altres empreses del grup

Plec de Prescripcions tècniques

Tecnologies de la Informació i les Comunicacions

Rev.1.0 - 2025

Índex

1. INTRODUCCIÓ	3
1.1 CONTEXT	3
1.2 OBJECTE DEL PLEC.....	3
1.3 SITUACIÓ ACTUAL	4
1.3.1 <i>Projectes i iniciatives</i>	4
1.4 EINA DE GESTIÓ CENTRALITZADA (JIRA)	5
2. ABAST.....	5
2.1 SERVEI DE SUPORT EN PROJECTES EN CURS.....	5
2.2 SERVEI DE SUPORT EN LA REDACCIÓ DE PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES	6
2.3 SERVEI DE SUPORT TÈCNIC I FUNCIONAL EN LA IMPLEMENTACIÓ DE PROJECTES ATLIASSIAN.....	8
2.3.1 <i>Suport tècnic</i>	8
2.3.2 <i>Suport funcional</i>	8
2.4 SERVEI DE SUPORT EN LA GESTIÓ D'INCIDÈNCIES.....	9
2.5 SERVEI DE SUPORT A L'ANALÍTICA I REPORTING DE DADES DE LA GESTIÓ	9
3. REQUISITS DEL SERVEI	10
3.1 PRINCIPALS ACTIVITATS DEL SERVEI.....	10
3.2 DURADA DEL SERVEI, VOLUM D'HORES I PLANIFICACIÓ	11
3.3 CALENDARI I LLOC DE TREBALL.....	11
3.4 EQUIP DE TREBALL	11
3.5 ORGANITZACIÓ I MODEL DE RELACIÓ	12
4. ESTRUCTURA PROPOSTA TÈCNICA.....	12
4.1 RESUM EXECUTIU	12
4.2 DETALL DEL SERVEI.....	13
4.3 PROPOSTA DE GESTIÓ DEL SERVEI.....	13
4.3.1 <i>Organització i model de relació del servei</i>	13
4.3.2 <i>Metodologia de gestió PMO</i>	13
4.3.3 <i>Metodologia de gestió dels diferents serveis addicionals oferts</i>	13
4.4 EQUIP DE TREBALL	13
4.5 PLANIFICACIÓ I LLIURABLES	14
4.6 REFERÈNCIES	14
4.7 VALOR AFEGIT I ABAST ADDICIONAL.....	14

1. INTRODUCCIÓ

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

Per això, FGC és una empresa productora de serveis que, tot i ser de titularitat pública, la seva gestió, el tracte amb els seus clients i proveïdors, i les seves relacions laborals, són més similars als d'una empresa privada.

L'activitat desenvolupada per FGC segueix la següent classificació:

- Transport de viatgers
- Transport de mercaderies
- Explotació de muntanya (estacions d'esquí i cremalleres)

Altres activitats comercials:

- Operador de telecomunicacions.
- Lloguer de fibra òptica pròpia als operadors de telefonia i dades.
- Lloguer de canalitzacions per al pas de fibres òptiques de tercers.
- Comercialitzador d'espais publicitaris en trens i estacions.

En definitiva, FGC és una empresa al servei de la Generalitat de Catalunya per garantir la mobilitat a Catalunya i per a contribuir al dinamisme econòmic i social de les regions de muntanya.

1.1 CONTEXT

En l'actualitat l'equip d'FGC i la seva Direcció de Sistemes d'informació estan impulsant una llista àmplia de projectes TIC relacionats amb plataformes amb tecnologies diverses, que permetran donar cobertura a les noves necessitats en els processos de negoci.

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 contractar un servei d'oficina de gestió de projectes a mida.

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

1.2 OBJECTE DEL PLEC

Aquest document constitueix el plec de prescripcions tècniques particulars (PPT) que regeix el procediment de contractació i execució del "Serveis d'oficina de gestió dels projectes per aplicacions no SAP".

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 a mida que garanteixi una visió global de la cartera de projectes aplicant un model de governança que determini l'estratègia de gestió organitzativa.

1.3 SITUACIÓ ACTUAL

En aquest apartat s'inclou informació descriptiva de la situació actual a FGC que es considera rellevant i d'ajuda, perquè el licitador faci la seva proposta tècnica en resposta a aquest plec.

FGC, des del departament de desenvolupament d'aplicacions, gestiona múltiples projectes en diferents tecnologies de manera simultània a més a més del manteniment dels projectes actualment actius. Això es concreta en els següents aspectes:

- Diversitat tecnològica: el departament gestiona projectes de diferent natura tenint en compte llenguatges de programació, bases de dades, sistemes operatius i *frameworks*.
- Volum de treball: la quantitat de projectes en curs ha augmentat significativament els darrers anys implicant una major càrrega per l'equip.
- Gestió de recursos humans: la gestió dels diferents projectes inclou la coordinació de l'equip humà necessari per a la correcta execució dels projectes.
- Coordinació de projectes: la coordinació entre els diferents equips de projecte i una bona comunicació són imprescindibles. Aquest punt és especialment important degut a la interdependència dels projectes i a la necessitat de compartir recursos i coneixements.
- Manteniment de projectes actius: a més de la gestió de nous projectes, és necessari gestionar el manteniment dels projectes en producció, incloent la resolució d'incidències, la realització de petits evolutius per a garantir la seva estabilitat i funcionalitat contínua.
- Avaluació de tecnologies emergents: la constant evolució tecnològica requereix una avaluació contínua de noves tecnologies i la seva aplicabilitat en projectes futurs.

1.3.1 Projectes i iniciatives

La direcció de Sistemes d'informació disposa d'un catàleg de serveis TIC amb els corresponents procediments, d'acord als estàndards i requeriments del model de gestió. Aquests descriuen tots els aspectes clau del model de gestió, com ara el mapa de serveis, descripció de rols i responsabilitats i els principals procediments operatius.

Actualment l'àrea gestiona el manteniment de diferents sistemes en producció en diferents tecnologies. Aquestes tasques es compaginen amb la gestió de les noves iniciatives.

Tots aquests projectes són coordinats amb una gestió unificada i normalitzada.

Cal tenir en compte que dins de la cartera de projectes actuals conviuen diferents tecnologies:

- Solucions de tercers per donar resposta a problemàtiques molt específiques (planificació de malles de trens, servei mèdic, ...).
- Solucions web.
- Solucions de mobilitat, tant per a tots els treballadors com per a altres col·lectius específics.
- Quadres de comandament.
- Gestions documentals en Opentext o Sharepoint.
- Portal.

1.4 EINA DE GESTIÓ CENTRALITZADA (JIRA)

La principal eina de suport a la gestió emprada en l'actualitat és Jira Service Management, complementada per altres solucions de documentació i reporting.

Jira s'utilitza com a eina transversal per a:

- Gestió de projectes: planificació de tasques, assignació de rols, monitoratge de fites i seguiment de l'estat dels projectes.
- Gestió d'incidències i peticions de servei: amb fluxos de treball definits segons els processos interns d'FGC.
- Traçabilitat i comunicació: totes les interaccions, canvis i decisions queden registrades, afavorint la transparència i la col·laboració entre equips.
- Implementació d'eines àgils: ús de taulers Kanban i Scrum per a projectes que ho requereixin, permetent adaptabilitat i seguiment iteratiu.

L'ús de Jira s'ha consolidat com una pràctica fonamental per a la gestió integrada i eficient del cicle de vida dels projectes, afavorint la presa de decisions basada en dades i facilitant la coordinació entre les diferents àrees implicades.

2. ABAST

L'abast de la contractació és donar suport a l'equip de FGC encarregat del desenvolupament i manteniment de projectes a mida de FGC.

2.1 SERVEI DE SUPORT EN PROJECTES EN CURS

Es tracta de donar suport als projectes a mida 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 de la planificació, el compliment del cronograma i l'assoliment de les 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.
- Revisar la correcta execució dels diferents processos interns de la PMO i donar suport en la millora contínua que permeti l'evolució del nivell de maduresa d'aquesta.

De manera més concreta, l'empresa adjudicatària serà responsable de:

- La direcció global extrem a extrem dels diferents projectes a mida 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 desconegudes.
- 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 d'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 d'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 d'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.
- Definició i control dels KPIs que permetin el control de la correcta execució dels processos definits en la implementació de la PMO.
- Revisió dels processos i aplicació de millora contínua que permeti millorar la maduresa de la PMO actual.

El servei s'ha de donar amb proximitat i amb contacte diari amb els departaments implicats en els projectes dins d'FGC.

2.2 SERVEI DE SUPORT EN LA REDACCIÓ DE PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

FGC està en constant observació de les tendències tecnològiques innovadores per tal d'identificar nous productes i aplicacions que puguin ser d'utilitat; un cop s'ha identificat la necessitat d'impulsar

un nou projecte es comença a preparar tota la documentació necessària per a executar 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 dels projectes que FGC decideixi impulsar i estar en permanent interlocució amb els responsables de cada iniciativa i amb l'Oficina Tècnica Administrativa per donar resposta als requeriments que s'originin durant el procés de licitació i adjudicació.
- Assegurar la qualitat de les contractacions executades mitjançant la identificació dels criteris de valoració que ho facilitin.
- Assegurar la correcta valoració de les ofertes presentades en estreta col·laboració amb els departaments i/o els responsables de cada iniciativa.

L'empresa adjudicatària serà responsable de:

- Donar suport al responsable designat per FGC en la generació i en la tramitació de tota la documentació necessària per tirar endavant les licitacions, incloent el suport en la redacció del Plecs de Prescripcions Tècniques Particulars.
- Donar suport en la identificació dels criteris de valoració de les diferents ofertes que assegurin la qualitat requerida en cadascuna de les iniciatives licitades.
- Donar suport en el procés de valoració de les ofertes presentades en estreta col·laboració amb els departaments i/o els responsables de cada iniciativa.

En cap cas, l'empresa adjudicatària podrà presentar-se a cap licitació que hagi participat en la elaboració de la documentació que se li encomani per FGC.

L'Adjudicatari no podrà publicar, ni difondre notícies o reproduccions de cap dels Materials i/o documents, ni tampoc autoritzar-ne la publicació a tercers, sense la preceptiva prèvia autorització expressa de FGC atorgada per escrit. Qualsevol altre ús que l'Adjudicatari vulgui fer de l'encàrrec s'haurà de comunicar prèviament a FGC, a fi d'obtenir d'aquesta, en els casos en què correspongui, la prèvia autorització expressa, atorgada per escrit.

L'adjudicatària serà responsable de qualsevol violació del deure de secret que es pugui produir per part del personal al seu càrrec. Per evitar-ho, s'obliga a aplicar sobre el personal vinculat al projecte les mesures que siguin necessàries per a garantir el compliment dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer.

Un cop finalitzat el contracte, l'adjudicatària es compromet a destruir o retornar la totalitat de la informació facilitada per l'administració, així com qualsevol altre producte resultant de l'execució del present contracte.

En el cas que l'adjudicatària, com a conseqüència de l'execució del present contracte tingui accés a dades personals d'FGC, ostentarà la posició de encarregat de tractament envers aquestes dades de conformitat amb l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell (Reglament General de Protecció de Dades). En conseqüència l'adjudicatària es compromet a utilitzar les dades única i exclusivament amb les finalitats i obligacions establertes en aquest contracte, a tractar les dades d'acord amb les instruccions d'FGC, i a no aplicar-les ni utilitzar-les amb una finalitat diferent a la d'aquest contracte, ni comunicar-les ni cedir-les, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte.

2.3 SERVEI DE SUPORT TÈCNIC I FUNCIONAL EN LA IMPLEMENTACIÓ DE PROJECTES ATLISSIAN

L'adjudicatari haurà de proporcionar un servei complet de suport a la implementació i ús de l'eina Jira per a la gestió de projectes a mida, garantint-ne l'alineació amb les metodologies de treball d'FGC i amb els requisits específics de cada projecte. Aquest servei es divideix en dues àrees clarament diferenciades: suport tècnic i suport funcional.

2.3.1 Suport tècnic

Inclou totes aquelles tasques relacionades amb la configuració, manteniment i optimització tècnica de l'eina Jira en l'àmbit dels projectes de la PMO, així com la seva integració amb altres sistemes. Les activitats que haurà de dur a terme l'adjudicatari són les següents:

- Configuració de nous projectes a Jira, incloent, si fos necessari, esquemes de permisos, tipus de tiquets, camps personalitzats, workflows, pantalles i notificacions.
- Parametrització de taulers Kanban, Scrum o altres segons el model de gestió requerit pel projecte.
- Administració dels rols i grups d'usuaris, assegurant la correcta assignació de privilegis segons responsabilitats.
- Automatització de processos mitjançant regles (Jira Automation) per millorar l'eficiència operativa.
- Resolució d'incidències tècniques relacionades amb el funcionament de Jira, en coordinació amb els serveis TIC d'FGC.
- Proposta i suport en la integració amb altres eines corporatives i plugins del Marketplace de d'Atlassian.
- Suport en la gestió del llicenciament específic en l'eines d'Atlassian.

2.3.2 Suport funcional

Inclou les activitats orientades a garantir que Jira s'utilitza correctament com a eina de suport a la gestió de projectes i a la presa de decisions. Aquest suport funcional inclou:

- Acompanyament a l'equip d'FGC en la definició de requeriments funcionals dels projectes a implementar a Jira.
- Modelatge de processos de treball i adaptació del seu reflex dins l'eina per assegurar-ne la traçabilitat i transparència.
- Formació a usuaris funcionals i gestors de projecte, tant inicial com contínua, per tal de garantir un ús eficient de l'eina.
- Suport en l'elaboració de manuals d'usuari i guies de bones pràctiques.
- Suport en el seguiment i control dels projectes mitjançant informes i taulers (*dashboards*) configurats a Jira segons les necessitats de la direcció de la PMO.
- Proposta de millores en els processos de gestió a través de Jira, basant-se en l'observació de l'ús real i els resultats obtinguts.
- Participació activa en la definició i monitorització dels KPIs de gestió a través de l'eina.

L'objectiu global d'aquest servei és garantir que Jira sigui una eina realment útil per a la gestió integral del portfoli de projectes a mida, proporcionant una visió clara, estructurada i centralitzada per als diferents rols implicats dins de FGC.

2.4 SERVEI DE SUPORT EN LA GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

L'adjudicatari haurà de proporcionar un servei complet de suport a la gestió d'incidències relacionades amb els projectes i sistemes a mida, assegurant una resolució àgil, documentada i eficient, alineada amb els processos establerts per FGC.

Aquest servei inclourà tant l'ús i administració de l'eina de gestió d'incidències (Jira Service Management), com el seguiment i coordinació del procés de resolució amb els diferents actors implicats, ja siguin interns o externs.

Les activitats a desenvolupar inclouen, entre d'altres:

- Supervisió i seguiment diari de les incidències registrades, amb especial atenció a aquelles que tinguin impacte en serveis crítics o que requereixin intervenció de tercers.
- Acompanyament als agents i tècnics en el correcte tractament de les incidències, assegurant la seva correcta documentació i resolució.
- Coordinació amb proveïdors externs i equips interns per garantir una resolució efectiva dins dels terminis establerts en els acords de nivell de servei (ANS).
- Anàlisi de les incidències recurrents o crítiques, elaborant informes i propostes de millora per reduir la seva recurrència i impacte.
- Definició i seguiment dels KPIs del servei, generant informes periòdics per a la Direcció amb dades quantitatives i qualitatives del rendiment del servei.
- Formació i suport als usuaris en l'ús de l'eina de gestió d'incidències, i en els procediments associats a l'obertura, seguiment i tancament d'incidències.
- Millora contínua del model de gestió d'incidències, amb l'objectiu de reduir els temps de resposta i augmentar la satisfacció dels usuaris i l'eficiència del servei.

Aquest servei haurà de garantir la traçabilitat completa de les incidències, des del seu escalat als responsables dels projectes i sistemes a mida, fins a la seva resolució i tancament, assegurant una resposta estructurada, transparent i centrada en la qualitat i la millora contínua dels serveis TIC d'FGC.

2.5 SERVEI DE SUPORT A L'ANALÍTICA I REPORTING DE DADES DE LA GESTIÓ

L'adjudicatari haurà de proporcionar un servei complet en el disseny i implementació d'informes i quadres de comandament (d'ara endavant QdC) per a la gestió dels projectes i incidències facilitant el seu seguiment. Les eines de suport a la informació són JIRA i Power BI.

Considerant les activitats de disseny, implementació, avaluació de la qualitat dels QdC i informes, que donin resposta a les necessitats d'anàlisis i visualització de dades, duent a terme:

- Recollir necessitats de reporting i difusió de la informació dels projectes.
- Analitzar la coherència dels informes a nivell de dades i estructura de la informació per al seu

consum.

- Validar les dades, analitzant l'origen, contrastant amb altres fons d'informació i comprovant amb tots els mitjans disponibles la veracitat de les dades presentades.
- Identificació, anàlisi, disseny i implementació de QdC i informes recurrents i sota demanda, en funció de la disponibilitat de les dades, de les eines disponibles i de les noves necessitats.
- Proposar i aplicar mesures correctores davant les incoherències o errades detectades en la validació dels informes.
- Analitzar i promoure l'ús dels QdC i informes, mitjançant accions de comunicació i formació.
- Analitzar els QdC i informes implementats per detectar possibles millores per potenciar l'ús de les dades.
- Presentar propostes de millora amb el seu corresponent anàlisi cost/benefici, la seva corresponent valoració quantitativa i qualitativa. Planificar i prioritzar les accions de millora tenint en compte l'impacte que aquestes ocasionin, i valorar el resultat de la implementació d'aquestes.
- Millorar els processos, mecanismes de recollida i tractament de la informació en segons els errors detectats.

3. REQUISITS DEL SERVEI

3.1 PRINCIPALS ACTIVITATS 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 en 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 haurà de gestionar la PMO són:

- 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 i contractacions.
- Seguiment i gestió de les incidències (ANS, KPIs, procediments, etc.).

3.2 DURADA DEL SERVEI, VOLUM D'HORES I PLANIFICACIÓ

Atenent a la naturalesa i característiques de la prestació que es pretén contractar en el marc d'aquest procediment, s'estableix una durada d'un (1) any a comptar des de la data de la formalització del contracte.

3.3 CALENDARI I LLOC DE TREBALL

En relació als treballs a realitzar en 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.

3.4 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.
- 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, Scrum i Kanban.
- Coneixements de gestió de serveis ITIL.
- Gestió de documentació/control.
- Coneixement de l'eina Jira.
- Coneixement entorn FGC.
- 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:

- 1 Responsable de l'oficina PMO que serà el responsable del contracte i el màxim interlocutor davant FGC i l'assessor principal quant a coneixements i experiència que es requereix pels

serveis contractats. Participarà en els aspectes de caire estratègic, vetllant per la qualitat del servei i l'acompliment dels objectius.

- 1 PMO Operatiu que, d'una manera continuada, serà la persona responsable de les activitats de seguiment dels projectes.
- 1 Consultor PMO de suport a la redacció de plecs.
- 1 Consultor PMO de suport a la implementació de projectes Atlassian.
- 1 Consultor PMO de suport a la gestió d'incidències.
- 1 Consultor PMO de suport per a l'anàlisi i reporting de dades.

L'equip de professionals que el licitador proposi pel contracte haurà d'acreditar l'experiència i coneixement que es requereixen 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.

3.5 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.

4. 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.

El document aportat haurà de limitar-se en un màxim de 30 pàgines amb un text en format Arial 12.

4.1 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.

4.2 DETALL DEL SERVEI

Descripció i detall sobre la descripció i característiques que cobrirà cada un dels serveis sol·licitats:

- Abast
- Objectius
- Suposicions
- Restriccions

4.3 PROPOSTA DE GESTIÓ DEL SERVEI

Descripció tècnica de l'oferta sobre la proposta de gestió del servei per part del licitador, incloent, com a mínim, els principals aspectes com:

4.3.1 Organització i model de relació del servei

Organització, rols i model de relació. Mesures proposades per controlar i assegurar el compliment del projecte (reunions, govern, indicadors de seguiment, procediments de treball, etc.)

4.3.2 Metodologia de gestió PMO

Descripció de la metodologia de seguiment de projectes aportada, destacant-ne aquells aspectes que siguin més rellevants per a una oficina de projectes, contemplant totes les dimensions que ha de gestionar la PMO.

Entre altres, s'ha de detallar com es gestionaran els mecanismes per a l'anàlisi, la gestió i control de riscos, detall de les fases del projecte, lliurables, activitats i responsables atenent a l'indicat al present plec, detall de les comunicacions, detall del model de govern, detall de gestió recursos, etc.

4.3.3 Metodologia de gestió dels diferents serveis addicionals oferts

Descripció de la metodologia de seguiment i execució dels diferents serveis oferts, destacant-ne aquells aspectes que siguin més rellevants per a una oficina de serveis.

Entre d'altres, la proposta haurà d'incloure com a mínim els mecanismes de seguiment i control de les activitats en curs dels diferents serveis, els procediments i documentació associada als serveis, els formats de comunicació i informes, la definició de KPIs per avaluar el rendiment, i la metodologia de millora contínua orientada a l'optimització del servei prestat per part del licitador i l'equip tècnic de la PMO a mida d'FGC.

4.4 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.
- Possible dimensionament o capacitat de dimensionament 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.

4.5 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, es 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.

4.6 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.

4.7 VALOR AFEGIT I ABAST ADDICIONAL

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