

---

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

### **MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA D'ENVIAMENT D'AVISOS I EMISSIÓ DE FACTURES ELECTRÒNIQUES**

---

**Maig 2026**

## INDEX

|       |                                           |   |
|-------|-------------------------------------------|---|
| 1     | Introducció .....                         | 3 |
| 2     | Objecte del servei .....                  | 3 |
| 3     | Descripció del servei .....               | 4 |
| 3.1   | Àmbit d'aplicació .....                   | 4 |
| 4     | Gestió del servei .....                   | 4 |
| 4.1   | Organització del servei .....             | 5 |
| 4.1.1 | Gestió de la qualitat .....               | 5 |
| 4.1.2 | Procediments de control i seguiment ..... | 5 |
| 4.1.3 | Regles d'execució del projecte .....      | 5 |
| 5     | Equip i lloc de treball .....             | 7 |
| 6     | Calendari .....                           | 8 |
| 7     | Garantia .....                            | 8 |
| 8     | Documentació .....                        | 8 |
| 9     | Formació .....                            | 8 |
| 10    | Confidencialitat - RGPD .....             | 8 |

## 1 Introducció

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (d'aquí en endavant FGC) és una empresa pública depenent del Departament de 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.

L'activitat desenvolupada per FGC segueix la següent classificació:

- Transport de viatgers:
  - Línia Barcelona - Vallés
  - Línia Llobregat - Anoia
  - Línia Lleida - La Pobla de Segur
- Transport de mercaderies:
  - Línia Llobregat - Anoia
- Explotació de muntanya:
  - La Molina
  - Espot
  - Port Ainé
  - Vallter (a través de l'empresa Vallter, SA)
  - Boí Taüll (a través de l'empresa Actius de Muntanya, SA)
  - Vall de Nuria (inclou el tren cremallera)
  - Montserrat (inclou el tren cremallera)
- Altres activitats comercials:
  - Parc Astronòmic del Montsec
  - 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 es una empresa al servei de la Generalitat de Catalunya per garantir la mobilitat a Catalunya, que gestiona un servei de transport públic, el ferrocarril i les estacions de muntanya dedicades a activitats de muntanya (especialment esquí), contribuint, així al dinamisme econòmic i social de les regions de muntanya.

FGC és una entitat que pertany al sector públic i la seva contractació pública es subjecta a la Llei 9/2017, de 8 de març, de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP).

## 2 Objecte del servei

El present plec de condicions particulars té com a objectiu definir i concretar les característiques del servei de manteniment de la plataforma SERES d'enviament d'avís de recepció i d'emissió i signatura delegada de les factures electròniques utilitzada per FGC i les societats participades. Les especificacions que es recullen al present plec es complementaran amb allò exposat en el plec de clàusules administratives.

Aquest plec complementa allò especificat en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

### **3 Descripció del servei**

Es pretén la contractació d'un servei que permeti aconseguir els següents objectius:

- Subscripció a la plataforma SERES durant el període del contracte.
- Allotjament de les aplicacions i les dades històriques als servidors de l'adjudicatari durant el mateix període.
- Manteniment del servei d'enviament d'avísos de recepció als proveïdors.
- Manteniment del servei d'enviament de factures emeses als clients.
- Manteniment del servei de firma delegada de les factures emeses.
- Resolució de les incidències que es puguin produir tant als proveïdors que reben avísos de recepció com als clients que reben factures.
- Resolució dels dubtes que puguin tenir els usuaris d'FGC en el treball diari de consulta i revisió dels enviaments efectuats mitjançant la plataforma.
- Proporcionar noves versions del producte estàndard quan aquestes siguin desenvolupades.

Totes les especificacions que es detallen en aquest plec de condicions particulars, no tenen caràcter exhaustiu ni limitador, de manera que qualsevol altre element que l'empresa que liciti consideri convenient per tal de millorar aquestes condicions, haurà d'estar inclòs o especificat en l'oferta presentada.

En tot el que no s'especifica en el present plec, l'adjudicatari haurà d'acomplir l'especificat al plec de prescripcions tècniques generals de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i a les normatives d'obligat compliment i higiene en el treball.

#### **3.1 Àmbit d'aplicació**

Els serveis que son objecte d'aquesta contractació tenen aplicació sobre la societat FGC i sobre les seves societats participades que en el moment de redactar aquest plec son sis: Vallter SA, FGCRAIL SA, Autometro SA, Cargometro Rail Transport SA, FGC Mobilitat SAU i Actius de Muntanya SA.

Si en el transcurs del servei objecte d'aquest contracte s'incorporés al grup una nova societat caldrà contractar a part l'alta de la mateixa i ampliar aquest contracte de manteniment amb la nova societat pel període que quedi entre la incorporació i la finalització del contracte.

### **4 Gestió del servei**

L'adjudicatari haurà de realitzar totes les tasques necessàries derivades de la gestió del servei per tal de garantir la seva correcta execució. Això inclou:

- Revisió periòdica a petició d'FGC de l'acompliment dels Acords de Nivell de Servei i convocatòria de reunions de seguiment si es consideren necessàries.

Coordinació amb FGC i/o d'altres proveïdors en tot allò relatiu al desenvolupament o modificacions que calgui fer en altres sistemes d'FGC.

## **4.1 Organització del servei**

Des del principi del servei, el proveïdor i FGC determinaran el paper i la responsabilitat de les diferents persones que participaran en la seva realització. El proveïdor designarà un Responsable del Servei, que serà l'únic interlocutor del Responsable del Servei d'FGC, per a tots aquells assumptes administratius, financers i tècnics.

La comunicació de dades, informes, reunions, informacions, i en general totes les activitats relacionades amb la realització del servei, es canalitzaran, exclusivament, per mitjà dels Responsables del Servei de les dues empreses.

L'adjudicatari proveirà un únic responsable del servei que:

- Serà l'únic interlocutor vàlid entre l'empresa adjudicatària i FGC.
- Controlarà i gestionarà els recursos assignats al projecte.
- Realitzarà i actualitzarà en cada fase i/o iteració el Pla de Projecte: calendari, riscos, tasques i recursos.
- Gestionarà accions correctives a les incidències.
- Gestionarà els canvis.

FGC controlarà, mitjançant la figura del Responsable del Servei, el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat o l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del servei segons la metodologia i els estàndards d'FGC. Metodologia.

### **4.1.1 Gestió de la qualitat**

L'adjudicatari haurà de definir el pla de qualitat que consideri necessari per garantir la qualitat dels serveis rebuts per FGC, com a resultat de les tasques i activitats efectuades per el licitador 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, gestió de no conformitats del servei, etc...).

L'adjudicatari haurà de fer una descripció de la metodologia que farà servir per fer el seguiment del servei. Caldrà descriure explícitament com es planteja el cicle de revisions dels procediments dels serveis. FGC podrà sol·licitar els canvis que consideri necessaris per garantir el correcte desenvolupament d'aquest.

### **4.1.2 Procediments de control i seguiment**

Les informacions intercanviades i les decisions preses en el curs de les reunions es limitaran al marc estrictament contractual i no podran, en cap cas, modificar el contracte, en els seus aspectes tècnics ni comercials. Tota modificació contractual haurà de ser negociada entre el proveïdor i FGC, i ser incorporada en el contracte.

### **4.1.3 Regles d'execució del projecte**

No es podrà realitzar cap instal·lació ni lliurar cap producte sense el previ acord del Cap de Projecte de FGC. 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.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària el desplegament de l'aplicació en el servidor de test que FGC designi per realitzar les proves abans de la posada en producció. Aquest serà un servidor de Test i no de Desenvolupament, pel que no disposarà, ni ha de disposar de eines de desenvolupament. No es podrà instal·lar cap programa o en aquest servidor sense el consentiment escrit de FGC. Durant aquest procés és obligatori la realització per part de l'empresa adjudicatària d'un manual amb les passes a seguir per la correcta posada en producció, ja que aquest darrer pas serà dut a terme i és responsabilitat de l'equip de sistemes d'FGC, basant-se en el manual prèviament realitzat per part de l'empresa adjudicatària durant la publicació en el servidor de test.

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 en determinades fases del projecte, la necessària col·laboració i treball en equip entre el personal assignat al projecte de FGC i el personal de l'adjudicatària, caldrà que:

- L'equip de l'adjudicatària estigui sempre en disposició de treballar a les instal·lacions de FGC, aportant els equips i infraestructures que els hi siguin necessaris, sempre i quan les condicions sanitàries ho permetin.

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 però no obligatòria, 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 Equip i lloc de treball

Pel que fa a l'empresa adjudicatària, és responsabilitat d'aquesta constituir un equip de treball amb els perfils més adequats per a cadascuna de les tasques i fases del projecte, garantint la qualitat del resultat i l'assoliment dels terminis fixats.

En tot cas l'equip haurà de comptar com a mínim amb:

- Un responsable del servei que serà l'interlocutor únic amb el responsable del servei d'FGC amb qui tractarà tant temes contractuals com els problemes tècnics, funcionals o les incidències que es puguin produir al llarg de la prestació del servei.
- Un desenvolupador que efectuarà les accions correctives degudes a les incidències que es produeixin o be les evolutives que s'acordi entre les dues parts.

L'equip de projecte aportat pel licitant es considera clau pel bon desenvolupament del projecte. Qualsevol incompliment en les condicions que es detallen en aquest apartat suposaran la desqualificació de l'oferta.

El licitant és responsable de l'aportació de tots els recursos humans i tècnics necessaris per realitzar les tasques contractades en els terminis compromesos.

L'equip de persones que s'incorporarà després de la formalització del contracte haurà d'estar format per components presentats en l'oferta i conseqüentment valorats, sent els currículums presentats completament vinculants. FGC es reserva el dret de realitzar les accions legals que consideri pertinents (cancel·lació del contracte, penalitzacions, ...) en el cas que l'equip de treball presentat en l'oferta no sigui el que iniciïn i realitzin el projecte.

Cadascú d'aquests perfils hauran de complir els requisits de solvència tècnica que s'exigeixin.

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 responsable de FGC; indicant el C.V. del nou recurs, i el procediment suggerit per dur a terme el canvi, aquest ha de preveure un temps de solapament. El responsable de FGC aprovarà la petició en comitè de seguiment. El responsable del servei de l'adjudicatari 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 responsable mantindrà en tot moment una llista actualitzada i disponible de tot el personal adscrit al projecte, de la data en els que se'ls va informar de les condicions de seguretat i de la data de signatura del document d'acceptació esmentat.

El lloc de treball habitual de l'equip de l'adjudicatari es durà a terme a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària. Per a resoldre problemes de comunicació, s'oferirà la possibilitat puntual d'accés remot per VPN als equips i recursos de projecte prèvia petició i autorització d'FGC. En qualsevol cas, FGC es reserva el dret a decidir quan convocar el personal in-situ a les seves instal·lacions en situacions puntuals (posada en producció, situacions de crisi, reunions de seguiment, etc.).

El licitador ha de presentar l'equip de treball complet amb els seus currículums a la oferta.

## **6 Calendari**

Un cop adjudicat el contracte, el servei de manteniment està previst que tingui una durada de tres anys, amb la possibilitat de prorrogar-lo dos anys addicionals.

## **7 Garantia**

El servei de manteniment inclou ja la garantia del producte i per tant no hi ha cap període especial que s'hagi de tenir en compte.

## **8 Documentació**

Degut a que el producte no està instal·lat a les dependències d'FGC sinó que l'explotació es fa sobre servidors de l'empresa adjudicatària, no cal el lliurament de manuals tècnics ni d'instal·lació ni d'operativa.

A l'inici d'aquest servei, FGC ja disposa dels manuals d'usuari que van ser lliurats al moment en que es va contractar i es va iniciar el servei del producte de gestió patrimonial. En cas de que hi hagi modificació o ampliació de la documentació d'usuari per millores del producte o per aclariments de funcionalitats ja existents caldrà que aquestes se subministrin a FGC.

## **9 Formació**

En cas de que s'instal·lin noves versions del producte, l'adjudicatari caldrà que prepari un pla de formació de tots els usuaris del programari fent incidència en els punts de millora que s'hagin incorporat al producte.

La formació s'haurà de fer sempre acompanyada de les ampliacions dels manuals d'usuari.

## **10 Confidencialitat - RGPD**

La informació obtinguda com a conseqüència de la prestació del servei objecte d'aquest contracte té caràcter confidencial, i l'empresa adjudicatària ha de mantenir en tot moment el secret professional.

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 de caràcter personal de FGC, ostentarà la posició de subencarregat/encarregat de tractament envers aquestes dades de conformitat amb la llei orgànica 3/2018 (RGPD). 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 de 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.

L'adjudicatària vetllarà per tal que les persones que tinguin accés a dades de caràcter personal siguin les estrictament imprescindibles per a la correcta execució de les tasques derivades del contracte. Totes aquestes persones hauran de ser advertides de la naturalesa confidencial i reservada de les dades i del deure de secret al que estan sotmeses, essent l'adjudicatària el responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal i de les conseqüències d'una eventual violació de les mateixes.

L'adjudicatària haurà de comunicar a FGC quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran. Amb el permís exprés de FGC i actuant en nom i representació d'aquest, l'adjudicatària formalitzarà els corresponents contractes amb les empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa en matèria de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats del tractament. Aquests contractes s'afegiran com annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació.

Davant qualsevol incompliment d'aquesta clàusula, l'adjudicatària serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comés i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte. FGC repercutirà a l'adjudicatària tots els costos corresponents a sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directament o indirecta per un tractament deficient o negligent de les dades de caràcter personal per part de l'adjudicatària.