

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació dels serveis:

**“Assistència tècnica a l’ATM en l’oficina Tècnica de Coordinació i Gestió de la
informació del projecte T-Mobilitat”**

(EXP. C-18/2015)

13 de juliol de 2015

ÍNDIX

	Pàg.
1. PRESCRIPCIONS GENERALS	3
2. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS	3
2.1. Antecedents	3
2.2. Objecte del treball	7
2.3. Treballs a realitzar	7
2.3.1. Definició del model d'informació per a la Direcció de l'ATM	7
2.3.2. Suport en el seguiment i control del compliment del contracte	9
2.3.3. Assessorament a la Direcció de l'ATM	10
2.4. Eines informàtiques	11
2.5. Fases de desenvolupament	11
3. ALTRES OBLIGACIONS	12
3.1. Directrius i seguiment de l'ATM	12
3.2. Equip de treball	12
3.3. Lliurables	12
4. METODOLOGIA DELS TREBALLS	13
5. PRESSUPOST DE LICITACIÓ	14
6. REQUERIMENTS DE SEURETAT	14
6.1. Confidencialitat i publicitat del servei	14
6.2. Propietat intel·lectual	14
6.3. Tractament de dades de caràcter personal	15

Annex 1

T-Mobilitat. El futur de la mobilitat a Catalunya

Annex 2

Contracte T Mobilitat

Annex 3

Plec de Prescripcions Tècniques de l'Assistència tècnica a l'ATM en l'oficina Econòmic-Financera en el seguiment de la T-Mobilitat", expedient núm. C-17/2015

Plec de Prescripcions Tècniques de l'Assistència tècnica a l'ATM per a la definició, desenvolupament i implementació del Centre de Gestió de la Informació del Transport, expedient núm. C-37/2015.

El Plec de Prescripcions Tècniques de l'Assistència tècnica a l'ATM per a la definició, desenvolupament i implementació del Centre d'Atenció al Client", expedient núm. C-35/2014

Annex 4

Àmbits de treball del Projecte de la T-Mobilitat

1. PRESCRIPCIONS GENERALS

Aquest plec de Prescripcions Tècniques té per objecte determinar el contingut i abast de les tasques que haurà de desenvolupar el prestatari del servei en aquesta assistència tècnica i els requisits que haurà de reunir per ser adjudicatari de la mateixa.

Així, es descriuen els treballs a realitzar i el seu desenvolupament, es relacionen les matèries que han de ser objecte d'estudi, es defineixen les condicions i criteris que han de servir de base i es concreten els documents que haurà d'elaborar l'equip consultor, perquè, un cop garantida la seva qualitat, puguin ésser acceptats per l'Autoritat de Transport Metropolità de Barcelona (d'ara endavant ATM).

2. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS

2.1 Antecedents

L'ATM de Barcelona és un consorci interadministratiu de caràcter voluntari, creat el 1997, al qual es poden adherir totes les administracions titulars de serveis públics de transport col·lectiu, que pertanyin a l'àmbit format per les comarques de l'Alt Penedès, el Baix Llobregat, el Barcelonès, el Garraf, el Maresme, el Vallès Occidental i el Vallès Oriental.

Actualment, les administracions consorciades són la Generalitat de Catalunya (51%) i administracions locals (49%), composades per l'Ajuntament de Barcelona, l'Entitat Metropolitana del Transport (EMT)¹ i l'Agrupació de Municipis titulars de serveis de Transport Urbà de la regió metropolitana de Barcelona (AMTU). A més, l'Administració General de l'Estat està present en els òrgans de govern de l'ATM en qualitat d'observador.

D'acord amb els estatuts del consorci, l'ATM de Barcelona té com a finalitat articular la cooperació entre les administracions públiques titulars dels serveis i de les infraestructures del transport públic col·lectiu de l'àrea de Barcelona que formen part del consorci, i també la col·laboració amb aquelles que, com l'Administració General de l'Estat, estan compromeses financerament o són titulars de serveis propis.

Les principals funcions de l'ATM de Barcelona consisteixen en la planificació de les infraestructures i serveis de transport públic col·lectiu, la coordinació i el seguiment de les relacions amb els operadors de transport col·lectiu, l'elaboració de propostes i la concertació d'acords de finançament amb les administracions, l'ordenació de tarifes i la tramitació de plans de mobilitat.

¹ Actualment i després de l'aprovació de la Llei 31/2010, de 3 d'agost, l'EMT ha estat substituïda per una nova organització institucional: "l'Àrea Metropolitana de Barcelona" (AMB).

En l'exercici de les seves funcions, l'ATM de Barcelona va iniciar l'any 2001 la implantació del Sistema Tarifari Integrat, resultant ser una eina eficient per a la millora de les prestacions del sistema de transport públic. El Sistema Tarifari Integrat permet la utilització de diferents modes de transport (metro, autobusos urbans, metropolitans e interurbans, tramvia, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i Renfe Rodalies) necessaris per realitzar un desplaçament amb un únic títol de transport, despenalitzant econòmicament els transbordaments. Actualment el sistema tarifari abasta 356 municipis i una població de 5,7 milions d'habitants.

Donada la manifesta obsolescència tecnològica de la banda magnètica i de la necessitat d'establir un nou sistema de bitlletatge electrònic, l'ATM de Barcelona va iniciar posteriorment el projecte T-Mobilitat. En aquest sentit, i atès aquest nou sistema de bitlletatge o sistema tecnològic, es va promoure al mateix temps la implantació d'un nou sistema tarifari i de gestió.

El Govern de la Generalitat de Catalunya, mitjançant acord de 8 d'octubre de 2013, va donar llum verda al projecte T-Mobilitat com a mecanisme cabdal de la gestió de la mobilitat en un únic suport intel·ligent, així com va establir un sistema d'informació pensat en el ciutadà, amb la creació de dos nous centres de treball: el Centre d'Atenció al Client i el Centre de Gestió de la Informació del Transport, que d'una manera global, hauria d'informar en temps real del funcionament de l'oferta de transport públic integrat a tot el territori català.

La complexitat tècnica, jurídica i financera intrínseca en la implementació del nou sistema tecnològic, tarifari i de gestió (projecte T-Mobilitat) va justificar inicialment la necessitat de disposar d'un mecanisme flexible, especialment en allò referit a l'assignació de riscos, considerant per tant com a modalitat contractual òptima per a licitar el projecte T-Mobilitat el contracte de col·laboració entre el sector públic i el sector privat.

Atesa aquesta impossibilitat de recórrer als contractes ordinaris i la complexitat de la licitació del nou sistema de gestió tarifària a la Regió Metropolitana de Barcelona, es va considerar necessari i indispensable dur a terme la licitació de referència mitjançant el procediment, normativament establert, del diàleg competitiu.

Procedimentalment, la licitació del contracte de col·laboració entre el sector públic i el sector privat del "Projecte T-Mobilitat per a la implantació d'un nou sistema tecnològic, tarifari i de gestió" (expedient de contractació C-24/2012), es va iniciar en data 16 d'octubre de 2013, quan es va publicar l'anunci de la licitació al Diari Oficial de la Unió Europea (DOUE) i al Butlletí Oficial de l'Estat (BOE), i en data 17 d'octubre de 2013 en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya.

En data 1 d'octubre de 2014 es va resoldre adjudicar el procediment de licitació del projecte T-Mobilitat per a la implantació d'un nou sistema tecnològic, tarifari i de gestió, a l'agrupació empresarial composta per Caixa Bank, SA, Fujitsu Technology Solutions,

SA, Indra Sistemas, SA i Marfina, SL (SOC MOBILITAT) i per un import total d'adjudicació de cinquanta-vuit milions cent quaranta-dos mil set-cents quaranta-un amb vuit cèntims d'euro (58.142.741,08 €) IVA exclòs.

En data 24 d'octubre de 2014 es va formalitzar el Contracte del projecte T-Mobilitat entre l'ATM i la SOCIETAT CATALANA PER A LA MOBILITAT, SA, segons allò establert als plecs de la licitació aprovats pel Consell d'Administració de data 22 de maig de 2014 que recollien la proposta de contracte a subscriure.

De la mateixa manera que la complexitat tècnica, jurídica i financera intrínseca en la implementació del nou sistema tecnològic, tarifari i de gestió (projecte T-Mobilitat) va justificar inicialment la necessitat de disposar d'un mecanisme flexible, especialment en allò referit a l'assignació de riscos, considerant per tant com a modalitat contractual òptima per a licitar el projecte T-Mobilitat el contracte de col·laboració entre el sector públic i el sector privat, és necessari, per tal de realitzar un Sistema de Gestió del Contracte, fer un control i seguiment del Contracte de Col·laboració Público-Privada de la T-Mobilitat en els seus aspectes tècnics de coordinació, gestió de la informació, documentació i comunicacions, juntament amb les altres assistències tècniques:

- “Assistència tècnica a l'ATM en l'oficina Econòmic-Financera en el seguiment de la T-Mobilitat
- “Assistència tècnica a l'ATM per a la definició, desenvolupament i implementació del Centre de Gestió de la Informació del Transport”
- “Assistència tècnica a l'ATM per a la definició, desenvolupament i implementació del Centre d'Atenció al Client”

Aquesta previsió ja es va fixar en el contracte del projecte T-Mobilitat de data 24 d'octubre de 2014 que en la seva clàusula 9.15 literalment estableix:

“9.15 CONTROL I INSPECCIÓ GENERAL I OFICINA DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE

1. Per tal de supervisar els treballs de la Societat contractista, l'ATM podrà comptar amb el suport d'empreses externes i independents, que podran ser contractades mitjançant un o diversos contractes. En tot cas, l'ATM indicarà expressament a la Societat contractista l'empresa o empreses externes i independents i de reconegut prestigi en l'àmbit de les funcions o tasques que s'hagin de dur a terme, que haurà de ser contractada per a la realització d'aquestes assistències tècniques. Els contractes que es subscriuguin tindran com a objectius, sense caràcter exhaustiu, els següents:

- a) En general, suport en el seguiment del Contracte entre la Societat contractista i l'ATM, i en concret, dels incompliments i la determinació de penalitzacions, i de les possibles disputes jurídiques o financeres.*
- b) Suport en els processos de liquidació dels pagaments i en els càlculs dels ajustos de la Tarifa de gestió que procedeixi realitzar segons aquest Contracte.*

- c) *Assistència i supervisió dels compliments en relació al Model Tècnic Comú, Producte Tarifari, Sistema de seguretat únic, Conformitat i Registre (rols ISO/IEC 24.014).*
 - d) *Assistència i supervisió de les proves realitzades per la Societat contractista definides en el Pla d'implantació per als pilots, el desplegament d'equipament i la Marxa en Blanc.*
 - e) *Seguiment dels compliments en relació als criteris de qualitat i disponibilitat descrits en l'Annex 3 ("Mecanismes d'ajustos per qualitat i disponibilitat") d'aquest Contracte.*
 - f) *Qualsevol altres treballs que es vulguin contractar puntualment o de manera recurrent en relació a les prerrogatives de l'Administració.*
2. *Els contractes que es subscriuguin inclouran una obligació de confidencialitat per part d'aquestes empreses externes i independents a favor de la Societat contractista.*
 3. *La dotació que per a aquestes assistències tècniques preveu l'ATM s'estimen en, durant els tres (3) primers anys de vigència del Contracte, nou-cents mil (900.000) euros més IVA. Durant la resta d'anys, s'ha de considerar una partida anual de quatre-cents cinquanta mil (450.000) euros, més IVA, a excepció de l'últim any del Contracte, que s'ha de considerar una partida de sis-cents cinquanta mil (650.000) euros, més IVA.*

Les xifres indicades seran actualitzades anualment segons inflació, corregida per un 0,85, si bé estaran sotmeses a possible revisió a la baixa segons resulti del procés de licitació que a aquests efectes desenvoluparà l'ATM.

Amb independència de quina sigui la quantia final d'aquestes assistències segons resulti del procés de selecció a desenvolupar per l'ATM, la Societat Contractista queda obligada a finançar una quantitat equivalent al 50% de les quantitats a dalt indicades, quedant obligada a que la quantia resultant estigui a disposició tots els anys de l'ATM.

En els casos en què en un any determinat aquesta quantia no s'apliqui completament a la seva finalitat, el romanent ha de romandre en un fons que podrà ser de titularitat de la Societat contractista (als efectes de la meritació d'interessos) però que serà de lliure disposició per part de l'ATM en accions d'interès per al projecte T-Mobilitat.

4. *Tot l'anterior és sense perjudici dels costos que hagi de preveure en el PEF i assumir completament la Societat contractista en relació a les mesures d'autocontrol de qualitat i sistema de reports."*

2.2 Objecte del treball

Amb l'objectiu final de dotar a l'ATM d'un model de gestió del contracte eficient i eficaç, els objectius fonamentals d'aquesta assistència tècnica són els següents:

1. La definició del model d'informació per a la Direcció de l'ATM que asseguri el control del compliment global del contracte per part de la societat contractista, incloent, d'una banda el disseny dels procediments d'informació, del sistema de reporting i del quadre de comandament; i de l'altre el disseny dels protocols de registre de comunicacions contractuals amb SOC i de la gestió documental global del contracte.
2. Suport a la Direcció de l'ATM en les tasques de seguiment i control del compliment del contracte, i la supervisió de les obligacions de la Societat contractista, tant de la fase d'implantació, com de la fase d'operació.
3. Assessorament a la Direcció de l'ATM en totes les qüestions legals, contractuals i jurídiques que es derivin del contracte i de la possible evolució del mateix.

2.3 Treballs a realitzar

Els treballs a realitzar per la consultora en el desenvolupament de la seva assistència tècnica, es descriuen en els capítols següents.

2.3.1 Definició del model d'informació per a la Direcció de l'ATM

- Definició del Manual de seguiment del contracte on s'incloguin els protocols i procediments a seguir en determinats aspectes del contracte, especialment els referits a les activitats de processos d'informació.
 - o El Manual es desenvoluparà sobre la base dels inputs de les demés assistències tècniques, així com els inputs i directrius de l'ATM.
 - o El manual contindrà mòduls relatius a la fase d'implantació i mòduls relatius a la fase d'operació.
 - o El Manual s'haurà d'actualitzar d'acord amb els canvis en el contracte, així mateix s'haurà de revisar i millorar segons la realitat un vegada cada 6 mesos i en el cas que sigui necessari, s'haurà de realitzar una capacitat als responsables de l'ATM segons les actualitzacions.
- Definir el model de reporting pel seguiment del contracte per part de la Direcció de l'ATM, sota les seves directrius i orientacions i la dels especialistes de les assistències tècniques i de l'econòmic-financera, que haurà de servir per monitoritzar el compliment agregat del projecte en la seva fase d'operació. Aquest model de reporting s'haurà de definir de forma que permeti fer un seguiment per operador (necessitats inicials moment d'implantació, desplegament i durant l'explotació), que reculli entre d'altres amb detall el nombre d'elements instal·lats, la data, incidències, etc.

- Definir i dissenyar el quadre de comandament de Direcció que inclogui tots els aspectes essencials del contracte i els indicadors a considerar durant tota la vida del contracte. Haurà de permetre efectuar el seguiment mensual i acurat i poder valorar l'evolució de les variables en el temps, així com les projeccions futures. Aquest quadre de comandament es nodrirà dels sistemes d'informació que es derivin del contracte amb SOC Mobilitat. Així doncs, aquest quadre de comandament haurà d'incloure els elements necessaris per poder calcular la correcció d'ajustos per qualitat i disponibilitat, d'acord amb els mecanismes especificats en el contracte:
 - Mecanisme d'ajustos per disponibilitat dels dispositius i elements que conformen el sistema de billètica als ingressos per Tarifa de gestió.
 - Correcció o ajust per coeficient mensual de disponibilitat d'Expenedores/recarregadores amb el detall de les variables necessàries pel seu càlcul.
 - Correcció per coeficient mensual de disponibilitat de validadores amb el detall de les variables necessàries pel seu càlcul.
 - Mecanisme d'ajust per disponibilitat i qualitat del servei del Centres d'Atenció al Client i de Gestió de la Informació del Transport de Catalunya.
 - Centre d'Atenció al Client:
 - Correcció o ajust per coeficient de trucades ateses amb el detall de les variables necessàries pel seu càlcul.
 - Correcció o ajust per coeficient de satisfacció atenció telefònica amb el detall de les variables necessàries pel seu càlcul.
 - Correcció o ajust per coeficient de temps d'espera en atenció presencial amb el detall de les variables necessàries pel seu càlcul.
 - Correcció o ajust per coeficient de satisfacció atenció presencial amb el detall de les variables necessàries pel seu càlcul.
 - Centre de gestió de la Informació del Transport
 - Correcció o ajust per coeficient de disponibilitat operativa de la plataforma d'informació amb el detall de les variables necessàries pel seu càlcul.
 - Correcció o ajust per coeficient de temps de publicació de la informació amb el detall de les variables necessàries pel seu càlcul.
 - Correcció o ajust per coeficient de grau de satisfacció amb el detall de les variables necessàries pel seu càlcul.

Per més detall veure l'Annex 3 del contracte de la T-Mobilitat.

- Establir un sistema de gestió documental i de registre de comunicacions que inclogui tots els àmbits del contracte especificats en l'annex 3 d'aquest document. Caldrà dissenyar un sistema de comunicació/flux d'informació i el seu registre, d'acord amb les assistències de caràcter tecnològic i operacional, les de caràcter econòmic financer, i els responsables del contracte.
 - Aquest sistema de comunicació haurà de ser vàlid tant a la fase d'implementació de la T-Mobilitat com a la seva fase d'operacions i inclourà:
 - Un repositori documental que permeti classificar tota la documentació d'entrada i sortida, així com documents resultants d'interaccions internes.
 - Habilitació de permisos segons perfils de responsabilitat dins de l'organització ATM i equips de gestió i les seves assistències.
 - Mecanismes de captura de dades i informació que ha de proporcionar el soci privat, protocols i operativa per al repartiment de la informació a les àrees de responsabilitat.
 - Estàndards de comunicació de i cap al soci privat i de comunicacions internes, incloent preformes de comunicacions oficials o formals de caràcter administratiu-jurídic.
 - Altres facilitats i instruments que puguin ser necessaris per a la gestió de la informació.
 - Ha de ser compatible amb el previst pel soci privat en el seu sistema de gestió de la qualitat i els seus sistemes de reporting, per la qual cosa s'organitzaran reunions durant la seva etapa de disseny.
 - El temps pel disseny i implantació del sistema d'informació i registre serà de 3 mesos més 2 mesos per a la seva implantació. Durant aquest temps l'assistència ha de preveure els mitjans provisionals que resultin necessaris per captar, difondre i registrar la informació.
- Efectuar la capacitat als responsables de l'ATM, als membres dels equip que gestionin el contracte i tot aquell personal que es consideri que, pel seu perfil, requereix un coneixement dels procediments a seguir i eines a utilitzar.

2.3.2 Suport en el seguiment i control del compliment del contracte

- Establir una oficina tècnica de seguiment del contracte ubicada a la seu de l'ATM.
- Administrar el sistema de registre de comunicacions i el sistema de gestió documental. Això inclou l'emissió de comunicacions al soci privat segons requeriment dels responsables designats de l'ATM i recolzament al mateix en l'administració de l'expedient del contracte i registrar tota la informació/comunicació entre ATM i SOC Mobilitat.

Durant la fase d'implantació del sistema T-Mobilitat, suport en la realització d'informes mensuals de seguiment, amb especial atenció a totes les incidències, incompliments detectats, riscos i/o endarreriments en el calendari i qualsevol altra amenaça per al bon funcionament de la fase d'implantació. Aquesta informació es farà en base a la informació recollida de les diferents assistències tècniques i econòmica i per l'activitat desenvolupada per SOC Mobilitat.

- Durant la fase d'operació del sistema T-Mobilitat, suport en la realització d'informes mensuals de seguiment, amb especial atenció a totes les incidències, incompliments detectats, riscos i qualsevol altra amenaça per al bon funcionament del sistema. Aquests informes inclouran, almenys, els següents punts:
 - Indicadors de seguiment i control (definits en el model de reporting i quadre de comandament) i valoració qualitativa.
 - Anàlisi qualitatiu de les incidències greus, tant per impacte com per reiteració, que poden sortir al llarg de la vida del projecte d'acord amb el contracte del projecte T-Mobilitat. I proposar avisos de penalització per incompliment, registre i seguiment de faltes o incompliments i alerta continua sobre accions com avisos, obertura d'expedients...
 - Monitoritzar el grau general i tendencial de compliment.
- Durant tot el contracte, suport en la organització de les reunions de seguiment del contracte i amb els stakeholders, d'acord amb les indicacions dels responsables de cada àrea, preparar l'agenda i l'ordre de dia, i redactar les actes de les reunions. Entre altres:
 - Reunions de seguiment o gestió de la comissió delegada de l'ATM.
 - Reunions amb el soci privat.
 - Reunions d'actualització i seguiment dels stakeholders, en especial els operadors de transport.
 - Reunions per a la resolució de disputes i altres fets rellevants que ho faci necessari de la Comissió delegada o amb el soci privat.

2.3.3 Assessorament a la Direcció de l'ATM

- Donar suport jurídic a la direcció de l'ATM en el seguiment del contracte del projecte T-Mobilitat. Control i seguiment de terminis, drets i obligacions jurídiques de les parts derivades del contracte i amb d'altres organismes o administracions afectats pel projecte; assistència tècnico-jurídica en la resolució de comunicacions, acords i qualsevol altre assumpte, ja sigui tècnic o econòmic, intern o extern, que pugui tenir una implicació jurídica o legal durant la implantació i gestió del projecte; assistència legal en aquells àmbits del projecte T-Mobilitat que suposin una innovació en el sistema i per tant també una innovació en els procediments administratius o de gestió que se'n puguin derivar; assistència jurídica en qualsevol procediment administratiu o judicial que l'ATM requereixi.

- Assessorament en els canvis contractuals, reclamacions i disputes.
- Donar consell a nivell estratègic a la Direcció General de l'ATM en tots els aspectes relacionats en el contracte que sigui requerit, especialment en relació a la gestió de relacions amb els stakeholders i el soci privat.

2.4 Eines informàtiques

En el projecte de la T-Mobilitat està prevista la implementació de solucions i eines tant de reporting com de Business Intelligence (basades en productes de mercat de darrera generació).

I per tant, la definició del model de reporting i del quadre de comandament s'haurà de fer tenint en compte les capacitats d'aquestes eines que es podran analitzar detalladament.

L'adjudicatari podrà proposar solucions alternatives sempre i quan siguin completament compatibles amb les eines ja previstes en el projecte T-Mobilitat.

L'adjudicatari haurà de proposar eines pel sistema de registre de comunicacions i pel sistema de gestió documental.

2.5 Fases de desenvolupament

El termini d'execució del contracte serà de 4 anys des de la data de la signatura del contracte, prorrogable 2 anys més, i amb el següent calendari, aproximat, segons les fases:

1. Definició model informació (reporting, QC, Gestió documental, Registre), de 6 mesos de duració.
 - a. El temps per a la definició del Manual en els seus mòduls generals i els relatius a la fase d'implantació serà de com a màxim de 3 mesos. I el dels mòduls relatius a la fase d'operacions serà de com a màxim de 6 mesos des de el moment de la signatura del contracte.
 - b. El model de reporting y el quadre de comandament hauran d'estar operatius almenys 2 mesos abans de la posada en funcionament de cada servei.
2. Suport en el seguiment i control contracte fase implementació 1ª corona, de 12 mesos de duració des del moment de la signatura del contracte.
3. Suport en el seguiment i control contracte fase operació 1ª corona i desplegament resta corones, de 12 mesos de duració.
4. Suport en el seguiment i control contracte fase operació total, de 24 mesos de duració.

Les fases 1 i 2 s'inicien a la signatura del contracte i s'executen en paral·lel; la fase 3 s'inicia en acabar la fase 2; i la fase 4 s'iniciarà en finalitzar la fase 3.

3. ALTRES OBLIGACIONS

3.1 Directrius i seguiment de l'ATM

L'equip consultor impulsarà les sessions de treball en grup amb els diferents actors implicats en el projecte i les dinamitzarà per tal de recollir de primera mà les idees, plantejaments, propostes, preocupacions, observacions i, en general, qualsevol aspecte rellevant a tenir en compte en relació a aquest projecte, amb la documentació actualitzada.

3.2 Equip de treball

El licitador aportarà l'estructura de l'equip de projecte que intervindrà en la realització dels treballs, indicant l'historial professional detallat de cadascun dels seus membres i aportant els Currículum Vitae dels membres de l'equip de treball assignat.

Entre els quals ha d'haver-hi:

- Director d'assistència
- Experts en oficines tècniques de gestió de projectes (PMO)
- Experts en sistemes d'informació, de reporting i de quadres de comandament de Direcció
- Experts en sistemes de gestió documentals i de registres de comunicacions
- Experts en contractes CPP, jurídic i econòmic

3.3.- Lliurables

Pel que fa als treballs definits en la primera fase descrita a l'apartat 2.3 del present plec de prescripcions tècniques, la documentació a lliurar serà aquella que es consideri necessària pel seu correcte desenvolupament, incloent-hi, com a mínim:

- Manual de seguiment del contracte (incloent els procediments d'informació a establir)
- Definició del model de reporting de Direcció
- Definició dels requeriments funcionals del model de reporting a implementar
- Validació del sistema de reporting implementat
- Manual d'ús del sistema de reporting
- Definició del quadre de comandament de Direcció
- Definició dels requeriments funcionals del quadre de comandament de Direcció
- Validació del quadre de comandament de Direcció implementat
- Manual d'ús del quadre de comandament
- Definició del sistema de gestió documental
- Definició del sistema de registre de comunicacions

- Manual d'ús del sistema de gestió documental
- Manual de manteniment del sistema de gestió documental
- Manual d'ús del sistema de registre de comunicacions
- Manual de manteniment del sistema de registre de comunicacions

Pels treballs de la resta de fases (2, 3 i 4), la documentació a lliurar mensualment ha d'incloure com a mínim:

- Respecte a les fases d'implementació del projecte T-Mobilitat:
 - Informes de grau d'avenç del projecte en tots els àmbits de treball i els resultats més significatius
 - Anàlisi de desviacions
 - Gestió i control de canvis
 - Control de riscos del projecte
- Respecte a les fase d'operació de la T-Mobilitat:
 - Informe de seguiment del contracte amb el detall de tots els indicadors definits, els resultats més significatius i les incidències més destacables
 - Informes detallats de les incidències més destacables indicant la causa i identificant el/s possible/s responsable/s.

Altres documents a generar són:

- Actes de reunions

4. METODOLOGIA DELS TREBALLS

Els licitadors hauran de presentar una proposta tècnica que haurà d'incloure la memòria explicativa de la proposta presentada, la qual haurà d'incloure almenys els següents apartats:

- Entesa de la problemàtica i de les necessitats a cobrir per l'assistència tècnica.
- Enfocament metodològic, descripció dels compromisos d'activitats a executar pel consultor, explicant l'enfocament de la seva prestació.
- Resultats/entregables compromesos.
- Equip per a la definició del model de reporting i quadre de comandament de Direcció; i per a la definició i implementació del sistema de gestió documental i de registre de comunicacions.
- Equip de l'oficina tècnica i compromisos d'aportació de mitjans humans. (Estructura de l'equip i currículum vitae dels consultors).
- Mitjans tècnics disponibles i compromesos.
- Pla de gestió de qualitat dels treballs.
- Calendari de treball proposat.
- Proposta de guió del Manual de seguiment del Contracte.

5. PRESSUPOST DE LICITACIÓ

Pressupost de licitació: 1.200.000 € (IVA exclòs).

Atès que la implementació de la T-Mobilitat no és la mateixa durant els 4 (quatre) anys de duració del contracte s'estableixen diferents pressupostos en relació al compliment de cada una de les fases. Aquestes fases es succeiran en funció de l'execució del contracte de la T-Mobilitat i es preveu el següent en funció de la fase d'execució:

Pressupost de cadascuna de les fases de desenvolupament dels treballs:

1. Definició model informació (reporting, QC, Gestió documental, Registre): 200.000 € (IVA exclòs)
 - a. Any 2015 → 50.000 euros
 - b. Any 2016 → 150.000 euros
2. Suport en el seguiment i control contracte fase implementació 1^a corona: 220.000 € (IVA exclòs)
 - a. Any 2015 → 55.000 euros
 - b. Any 2016 → 165.000 euros
3. Suport en el seguiment i control contracte fase operació 1^a corona i desplegament resta corones: 250.000 € (IVA exclòs)
 - a. Any 2016 → 62.500 euros
 - b. Any 2017 → 187.500 euros
4. Suport en el seguiment i control contracte fase operació total: 530.000 € (IVA exclòs)
 - a. Any 2017 → 147.000 euros
 - b. Any 2018 → 200.000 euros
 - c. Any 2019 → 183.000 euros

Així mateix es preveu la possibilitat de prorrogar durant 2 (dos) anys la durada inicial del contracte per un pressupost de 400.000 € (IVA exclòs).

6. REQUERIMENTS DE SEGURETAT

6.1 Confidencialitat i publicitat del servei

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o informació que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte. Així mateix s'hauria de respectar allò previst a la clàusula 9.15.2 del contracte del projecte T-Mobilitat

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a l'ATM haurà de ser aprovat prèviament pel client.

6.2 Propietat intel·lectual

Tota la documentació que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva de l'ATM. El licitador no la podrà utilitzar per altres finalitats sense el consentiment exprés de l'ATM.

6.3 Tractament de dades de caràcter personal

L'adjudicatari tractarà les dades de caràcter personal a les quals accedeixi com a conseqüència de l'execució d'aquest contracte de conformitat amb el que estableix la normativa vigent en la matèria.

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de la utilització adient de la informació que pugui obtenir a fi de protegir les dades personals, durant tota la fase de realització de l'objecte del contracte i també després de la finalització.

L'incompliment d'aquestes obligacions constitueix la infracció tipificada en la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, i és sancionable d'acord amb el que disposa l'esmentada Llei, sens perjudici de les responsabilitats exigibles davant la jurisdicció ordinària.

Barcelona, 13 de juliol de 2015

Ramon Bacardí i Gascón
Director de la T-Mobilitat

Mayte Capdet i Sorribes
Directora Econòmico-Financera i
d'Integració Tarifària

Annex 1

T-Mobilitat. El futur de la mobilitat a Catalunya

El per què del canvi

El nou projecte de mobilitat per Catalunya, T-Mobilitat, comença a ser una realitat. El projecte T-Mobilitat neix alhora d'una ambició i d'una necessitat.

- L'ambició ja hi era fa catorze anys, el 2001, quan es va començar la integració tarifària. Ara es fa un salt endavant, de manera que tot Catalunya pugui treballar amb un sol títol. Només a l'àmbit de Barcelona es substituiran més de 80 títols integrats de transport per una única targeta.
- La necessitat sorgeix principalment arran de l'obsolescència. Obsolescència de dos tipus, funcional i tecnològica:

Funcional: en quan el sistema ja no pot suportar les necessitats que caldria esperar en un sistema tarifari amb els seus distints productes adequats a les necessitats de mobilitat d'avui. Per tant no es poden cobrir moltes de les necessitats que donarien un millor servei al client de transport. Cal dissenyar un nou sistema de gestió més efectiu, fiable i flexible.

Tecnològic: la tecnologia de banda magnètica i el sistema actual es troba al final del seu cicle de vida, per tant la reposició és econòmicament inviable i seguiria reproduint un escenari totalment propietari i tancat, que ja no té sentit.

La substitució dels sistemes de venda i validació actuals seria una mala inversió. El que cal és actualitzar el sistema tecnològic, de gestió i fer un nou sistema tarifari més adequat a les necessitats dels ciutadans, obert, basat en les normatives europees; i amb un clar coneixement per part dels actors del transport i de l'ATM.

El projecte T-Mobilitat s'està gestant des de fa anys. I treballant de ferm des del 2009, i ha implicat, sota el lideratge de l'ATM de Barcelona i del Departament de Territori i Sostenibilitat, la participació de tots els operadors de transport públic del nostre àmbit.

El nou sistema necessita superar el decalatge tecnològic de la banda magnètica, amb totes les amenaces que això comporta:

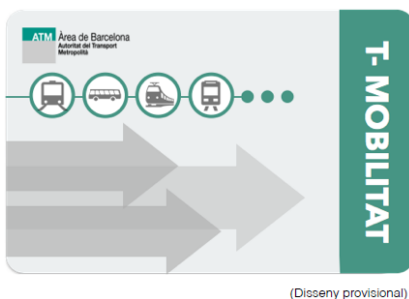
- Amenaces derivades del manteniment del maquinari actual, costos des del punt de vista financer i de l'esforç, fins i tot, per trobar proveïdors que encara treballin amb aquesta tecnologia.
- I amenaces en relació al frau, especialment el frau en la manipulació dels títols, atesa la facilitat amb què actualment es pot duplicar una banda magnètica.

A més, la transició al nou sistema comporta, sobretot, oportunitats per a tots els implicats:

- Per als clients del transport, l'oportunitat de comptar amb un sistema integrat al cent per cent: una única targeta de transport i serveis de mobilitat per a tot Catalunya, amb un sistema que els dona més informació, i més flexibilitat, amb la introducció de nous mitjans de pagament i una tarifa adaptada a la seva mobilitat real, sense necessitat d'avançar diners, podent recuperar-los en cas de pèrdua o sostracció del títol de transport.
- Per als operadors i les Administracions, comporta l'oportunitat de conèixer més al client del transport, la seva mobilitat, amb la implantació d'una xarxa d'informació que permetrà conèixer en cada moment la demanda real de cada servei i poder adaptar l'oferta a aquestes necessitats.

La T-Mobilitat és, en definitiva, una gran oportunitat per a la qual comptem amb l'experiència i el bagatge de tots: administracions, empreses de transport i adjudicatari de la implantació del projecte T-Mobilitat. I ara iniciem el procés d'implantació de la T-Mobilitat on hem d'incorporar al ciutadà en aquest projecte, per fer fàcil el canvi.

Què és la T-Mobilitat?



És el nou projecte de mobilitat per Catalunya, que transforma la gamma actual de títols de transport (T-10, T-50/30, T-Mes ...) en una única targeta que cohesiona el sistema de transport públic ajudant a trobar un equilibri territorial en la mobilitat del País, a través d'una única targeta més atractiva, més moderna, més còmoda i per a totes les persones.

Els objectius més significatius de la T-Mobilitat són:

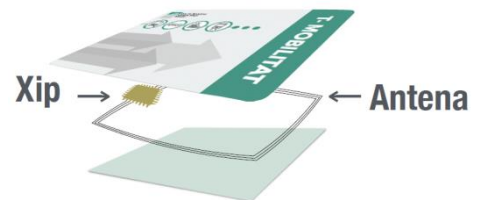
1. El projecte ha de ser econòmicament sostenible.
2. Fer el transport públic més modern, còmode i atractiu per al ciutadà, convertint a l'usuari en client.
3. Augmentar la utilització del sistema de transport i guanyar quota en el mercat dels desplaçaments.
4. Fer extensiu el model tarifari a tot el territori català.
5. Millorar la planificació i la gestió de la xarxa de transport públic.
6. Fer que el transport públic i el privat estigui a l'abast de tothom amb un únic mitjà de pagament.
7. Ser el projecte tractor de les smart-cities.

Amb aquest projecte, passem d'un Sistema tarifari integrat a un Sistema integrat de mobilitat. Per a la seva implantació s'han definit nous sistemes en l'àmbit:



Característiques bàsiques del Sistema tecnològic de la T-Mobilitat:

1. És un projecte de R+D+i fet per i per al sistema de transport públic de Catalunya.
2. El sistema tecnològic s'ha dissenyat seguint un model d'especificacions obertes i normades internacionalment.
3. És un projecte Contactless-NFC.
4. Sistema d'alta seguretat que garantirà les transaccions fetes d'extrem a extrem, tant de venda/recàrrega com de validació.
5. La targeta substitueix els títols de transport per una aplicació.
6. Xip d'altres prestacions.



Característiques bàsiques del Sistema tarifari i comercial de la T-Mobilitat:

Targeta de mobilitat adaptada a cada client en funció del grau d'ús del sistema i les característiques personals que donen dret a bonificacions.

1. El preu de cada viatge s'adapta a la mobilitat real de cada ciutadà amb descomptes per ús.
2. Una única targeta independentment de les zones tarifàries amb validació d'entrada i sortida en els modes de transport interurbans.
3. Més informació de l'ús del transport que permetrà una total adaptació a la demanda real.
4. Ampliació dels canals de venda: Internet, mòbil i postpagament.
5. Canvi de relació amb l'usuari, amb un tracte personal i més informació del sistema.



Característiques bàsiques del Sistema de gestió de la T-Mobilitat:

1. Projecte consensuat per totes les Administracions i empreses de transport.
2. L'ATM gestionarà la definició dels sistemes tecnològics, tarifaris, generació de títols, preus, distribució d'ingressos.
3. SocMobilitat gestionarà la instal·lació del maquinari i sistemes, el seu manteniment correctiu i els nous canals de comercialització.
4. Sistema interoperable a nivell de transport públic, amb altres modes de mobilitat i obert a nous productes i noves tecnologies.
5. Centre d'atenció al client que donarà servei les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.
6. Creació d'un nou centre de gestió de la informació del transport.



Implantació T-Mobilitat

SocMobilitat, Societat Catalana per a la Mobilitat, és l'empresa formada per quatre entitats -CaixaBank, Fujitsu, Indra i Moventia- capdavanteres en els seus respectius sectors i àmbits d'actuació que ha guanyat la implantació del projecte T-Mobilitat licitat per l'ATM a través d'un procés de diàleg competitiu.

El contracte s'ha adjudicat a SocMobilitat per un import de 58,1 milions d'euros per implantar el maquinari i el programari necessaris per al llançament de la T-Mobilitat en les 74 empreses de transport públic que formen part del sistema tarifari integrat. El procés està tutelat per l'ATM, que manté el control i la propietat del sistema.

L'abast del subministrament del maquinari i sistemes adjudicat comporta la implantació de 14.000 terminals d'interacció amb l'usuari i en concret l'actuació en:

- Equipament en 2.656 passos de control d'accés.
- 1.465 màquines de venda i recàrrega de títols.
- Equipaments en 2.950 autobusos.
- Màquines en 41 tramvies.
- Equipament en 176 taquilles.
- 3.107 consoles de conductor.
- 5.528 validadores embarcades.
- 3.273 terminals de consulta.
- 208 punts de validació autònoma.
- Realitzar els treballs d'obra civil necessaris per a la instal·lació dels equips.
- Extracció dels sistemes magnètics.
- Es proporcionarà manteniment de nivell 3 definit com la garantia de disponibilitat permanent i obligatòria al llarg de tot el període d'explotació del parc de reserva equipament subministrat sigui via reparació, sigui via substitució. Inclou la formació associada a la utilització i regles per a la correcta implantació del HW subministrat.
- Tant el manteniment de nivell 1, com de nivell 2 el realitzarà l'operador corresponent, amb l'excepció del SIC-ATM i el SIC-BUS Embarcat que abastarà tot el manteniment.
- Formació del personal.



Tot això s'ha de realitzar sota les especificacions de la norma ISO 24.014, que garantirà un sistema completament interoperable on tots els nous elements quedaran certificats per una autoritat de confiança (ATM) per garantir que s'integrin correctament en l'entorn.

Tots els desenvolupaments estaran basats en estàndards oberts (SIRI, Transmodel, etc.) de forma que el sistema compleixi amb els principis d'estandardització i neutralitat tecnològica que actualment estan definint la línia europea en quant a Transport Col·lectiu.

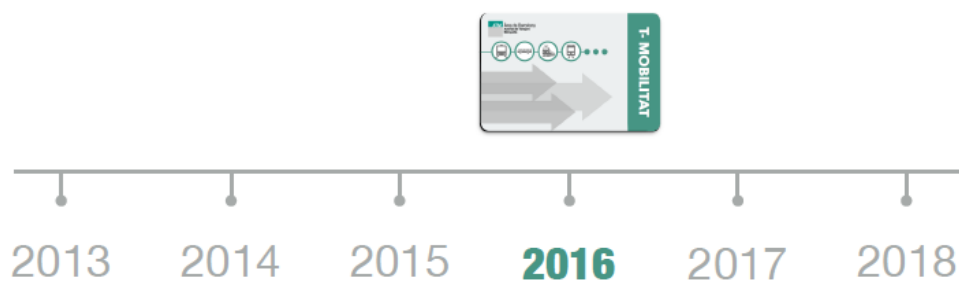
El pilar fonamental del nou sistema serà el SIC ATM, que serà l'encarregat de processar els més de 900 milions de validacions anuals del conjunt d'operadors que conformen el sistema.

Calendari T-Mobilitat

En el darrer trimestre de 2014 es va fer l'adjudicació del contracte per a la implantació del Projecte T-Mobilitat. A partir d'aquest moment s'inicia el procés d'implantació dels equipaments i sistemes a tot el conjunt d'empreses de transport de l'àmbit integrat gestionat per l'ATM de l'àrea de Barcelona.

La targeta serà operativa en el segon semestre del 2016 a la primera corona tarifària i durant l'any 2017 s'estendrà a tot l'àmbit tarifari de l'ATM de l'àrea de Barcelona coexistint els dos sistemes (T-Mobilitat – targetes magnètiques).

L'any 2018, la T-Mobilitat serà ja una realitat a tot el país.



Annex 3

Plec de Prescripcions Tècniques

El Plec de Prescripcions Tècniques de l'“Assistència tècnica a l'ATM en l'oficina Econòmic-Financera en el seguiment de la T-Mobilitat”, expedient núm. C-17/2015 es troba accessible al perfil del contractant de l'ATM a través del següent enllaç:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/notice.pscp?idDoc=12048122&reqCode=viewCn&idCap=203711&

El Plec de Prescripcions Tècniques de l'“Assistència tècnica a l'ATM per a la definició, desenvolupament i implementació del Centre de Gestió de la Informació del Transport”, expedient núm. C-37/2014 es troba accessible al perfil del contractant de l'ATM a través del següent enllaç:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/notice.pscp?reqCode=viewCn&idDoc=10528505

El Plec de Prescripcions Tècniques de l' Assistència tècnica a l'ATM per a la definició, desenvolupament i implementació del Centre d'Atenció al Client”, expedient núm. C-35/2014 es troba accessible al perfil del contractant de l'ATM a través del següent enllaç:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/notice.pscp?reqCode=viewCn&idDoc=10362372

Annex 4

Àmbits de treball del projecte de la T-Mobilitat.

Comercialització

Descripció de funcions

- Recull dels canals de comercialització dels productes tarifarís (presencials i no presencials)
- Selecció dels proveïdors de suports, abastiment i distribució als operadors
- Definició dels sistemes de coneixement del client de la T-Mobilitat
- Definició de les eines i canals de relació amb els clients de la T-Mobilitat
- Definició de les polítiques de fidelització

Comunicació i Màrqueting

Descripció de funcions

Actualment el Comitè de Màrqueting consensua actuacions per a la Setmana de la Mobilitat

- Consensuar actuacions de comunicació del sistema de transport
- Consensuar els elements de comunicació: fulletons, opís, webs ... i els punts a disposició dels diferents operadors a la campanya del sistema.
- ...

Atenció

Descripció de funcions

- Definició del nou model d'atenció global i de les polítiques d'atenció;
- Definició de les funcions i competències del nou centre i dels centres existents dels operadors (actors i rols);
- Definició dels processos d'atenció transversal;
- Definició del model d'atenció del CAC (presencial, no presencial –digital, telefònic, etc.-, desassistit) i dels processos operatius, i procedimentació dels processos clau;
- Definició de requeriments de les noves eines de gestió del centre (CRM) i eines pels usuaris (Portal Web, APP)
- Verificació de les funcionalitats desenvolupades de les noves eines de gestió del centre: CRM, APP, Web, etc.
- Preparació del nou centre:
 - Definició de l'organització del centre i de les polítiques generals;
 - Selecció i formació general al nou personal;
 - Adquisició i instal·lació de l'equipament i instal·lacions necessàries;
 - Adequació dels espais i adquisició i instal·lació del mobiliari.

Informació

Descripció de funcions

- Definició del nou model d'informació al client global i de les polítiques d'informació;
- Definició dels processos transversals;
- Definició del model d'operació del centre i procedimentació dels processos clau;
- Definició de requeriments de les noves eines de gestió del centre (sistema intern) i eines pels usuaris (APP, Web, etc.)
- Verificació de les funcionalitats desenvolupades de les noves eines de gestió del centre (sistema intern) i eines pels usuaris (APP, Web, etc.)
- Preparació del nou centre:
 - Definició de l'organització del centre i de les polítiques generals
 - Selecció i formació general al nou personal
 - Adquisició i instal·lació de l'equipament instal·lacions necessàries
 - Adequació dels espais, i adquisició i instal·lació del mobiliari

Model Tècnic Comú

Descripció de funcions

- Desenvolupament de la tecnologia del Sistema T-Mobilitat comuna en relació al ticketing extrem a extrem
- Desenvolupament del Terminal d'interacció d'usuari (TIU)
- Desenvolupament de l'Aplicació del Transport Interoperable Única (ATIU)
- Definició i implementació de les operatives dinàmiques (regles tècniques de funcionament) dels productes tarifaris.
- Implementació del Model operatiu (casos d'ús).
- Desenvolupament de les especificacions comunes i polítiques del Sistema Interoperable Global: Sistema de Seguretat, Sistema de Conformitat, Sistema d'Identificació i Registre.
- Coordinació dels rols d'operació (segons la ISO 24.014) i assignació de cadascun dels actors del Sistema de Transport (operadors, administracions, etc.).
- Definició i implementació de les infraestructures tecnològiques transversals i el seu manteniment i evolució (interoperabilitat horitzontal, vertical i temporal).

Projectes específics d'operadors

Descripció de funcions

- Desplegament dels Projectes Específics dels Operadors en tot el seu abast, en coordinació a les fases d'implantació i desplegament definits en el calendari del projecte.
- entre ells els més significatius següents:
 - Sistemes fixes/embarcats de venda i validació, recàrrega
 - Sistemes d'inspecció
 - Sistemes de les Oficines d'Atenció al Client
 - Sistemes d'informació / gestió centrals
- Gestió del canvi dels col·lectius afectats (formació)
- Adaptació i coordinació de la tecnologia (Projecte Comú) als Sistemes dels Operadors des del punt de vista comú al si de cada Operador o projecte específic.
- Definició i implementació dels processos de gestió operativa de les tecnologies i desenvolupament de les eines de gestió necessàries per executar aquest processos.

Sistemes Informàtics Centrals d'ATM

Descripció de funcions

Infraestructura informàtica, de serveis i procediments informàtics i de comunicacions necessaris dels sistemes centrals de l'ATM, que donin compliment de garantia de l'ATM en el seu rol global d'Autoritat del Sistema T-Mobilitat a nivell català.

Específicament donarà compliment, entre d'altres:

- al rol de l'ATM de prescripció, distribució i recollida de dades comunes del Sistema de Ticketing en temps real i extrem a extrem (Operadors de transport, centres distribuïts d'atenció al client, etc.)
- a les prestacions bàsiques del programari i serveis a desenvolupar pel que fa al Sistema de gestió de la integració tarifària i servirà de plataforma per al de Gestió del client i Gestió de funcionament de la informació de transport públic que es determinin en el desplegament dels Centres.

Com a estructura troncal, sense excloure les interrelacions, desenvolupaments i millores a nivell transversal i global que s'estimin necessàries disposar per part de l'ATM.

A banda del programari específic del projecte es requerirà la interrelació i comunicació amb altres aplicacions / proveïdors d'informació i/o serveis derivats de l'escalabilitat del Sistema T-Mobilitat.

Àmbit jurídic

Descripció de funcions

- Anàlisi jurídic i participació amb altres administracions de les novetats normatives en l'àmbit del transport com a conseqüència del Projecte T-Mobilitat (P. ex.: Definició del marc contractual adient en relació amb l'usuari/client de la targeta T-Mobilitat, LOPD)
- Tramitació i resolució d'incidències de caire jurídic derivades dels canals de venda de la T-Mobilitat, especialment en el cas del post-pagament (impagaments, morositat, etc...).
- Resolució de qualsevol aspecte jurídic com a conseqüència de la implantació prevista del nou Centre d'Atenció al Client de tot Catalunya i del nou Centre de Gestió de la Informació del Transport.
- Qualsevol aspecte jurídic que se'n derivi del Projecte T-Mobilitat.