



**Pliego de prescripciones técnicas para la contratación por procedimiento
abierto sujeto a regulación armonizada de los servicios:**

**“Asistencia Técnica a la ATM para la definición, el desarrollo y la
implementación de los modelos tarifarios, comercial y de atención al
cliente”**

(EXP. C-28/2016)

Octubre 2016



Índice

Pág.

1.	PRESCRIPCIONES GENERALES	3
2.	DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS	3
2.1	Antecedentes.....	3
2.2	Objeto de la asistencia técnica	5
2.3	Detalle de los trabajos	6
2.3.1	Definición e implementación del modelo de gestión tarifaria.....	6
2.3.2	Definición e implementación del modelo de comercialización	7
2.3.3	Definición e implementación del modelo de atención al cliente.....	7
2.3.4	Soporte en el seguimiento y control del proyecto.....	8
2.4	Fases previstas	10
3.	DESARROLLO DE LA CONSULTORÍA	10
3.1	Directrices de la ATM.....	10
3.2	Metodología de trabajo general	11
3.3	Metodologías de trabajo específicas	11
3.4	Entregables	12
3.4.1	Entregables de las tres primeras fases.....	12
3.4.2	Entregables de soporte al seguimiento y control del proyecto	14
3.5	Infraestructura necesaria para llevar a cabo el proyecto	14
4.	PROPUESTA TÉCNICA	15
4.1	Plazo de ejecución	15
4.2	Equipo de trabajo	15
4.3	Plan de transferencia de conocimiento al personal.....	16
5.	PRESUPUESTO DE LICITACIÓN.....	16
6.	REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD.....	16
6.1	Confidencialidad y publicidad del servicio	16
6.2	Propiedad intelectual.....	16
6.3	Tratamiento de datos de carácter personal.....	16

1. PRESCRIPCIONES GENERALES

Este Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto determinar el contenido y alcance de las tareas que deberá desarrollar la empresa en esta asistencia técnica y los requisitos que deberá reunir para ser adjudicataria de la misma.

De esta forma, se describen los trabajos a realizar y su desarrollo, se relacionan las materias que deben ser objeto de estudio, se definen las condiciones y criterios que deben servir de base y se concretan los documentos que deberá elaborar el equipo consultor, para que, una vez garantizada su calidad, puedan ser aceptados por la Autoritat del Transport Metropolità de Barcelona.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

2.1 Antecedentes

En 1997 se creó la Autoritat del Transport Metropolità de Barcelona (en adelante ATM), un consorcio inter-administrativo, cuya finalidad es la cooperación entre las Administraciones Públicas titulares de los servicios y de las infraestructuras del transporte público colectivo del área de Barcelona para optimizar los recursos y facilitar el acceso a la red de transporte público. Fruto de esta colaboración, el 15 de noviembre de 2000 se aprobó el proyecto de integración tarifaria de la Región Metropolitana de Barcelona, proyecto que recibió el nombre de T-Mobilitat.

De forma similar, con la finalidad de coordinar el sistema de transporte público de viajeros en los diferentes ámbitos territoriales en 2008 se crearon en el resto de demarcaciones de Catalunya, las Autoridades Territoriales de la Movilidad de Lleida, Girona y del Camp de Tarragona.

Asimismo, desde agosto de 2011, la Direcció General de Transport i Mobilitat ha establecido varias mejoras tarifarias en los corredores sin integración tarifaria, implantando un nuevo título T10/120 (10 viajes en 120 días) (Berguedà-Barcelona, Solsonès-Barcelona, Alt Urgell-Barcelona, Manresa-Berguedà...).

En el Consejo de Administración de 13 de julio de 2012 se aprobó el proyecto T-Mobilitat, para la implantación de un nuevo sistema tecnológico, tarifario y de gestión, y que ha sido adjudicado, después de un proceso de diálogo competitivo, al grupo SOC Mobilitat dentro de un contrato público-privado.

En fecha 15 de mayo de 2013 se aprobó en el Consejo de Administración de la ATM de Barcelona el modelo de adenda al protocolo de colaboración entre el Departament de Territori i Sostenibilitat, la ATM de Barcelona, el consorcio de transporte público del área de Lleida, el consorcio de transporte público del área de Girona y el consorcio de transporte público del Camp de Tarragona para el desarrollo del proyecto de integración tarifaria del conjunto de Catalunya suscrito en fecha 12 de mayo de 2010, a los efectos de encomendar a la ATM la gestión de los aspectos necesarios para llevar a cabo la implantación del proyecto T-Mobilitat.

Posteriormente, en fecha 30 de octubre de 2013 se aprobó en los Consejos de Administración de los consorcios de transporte público del área de Lleida, del área de Girona y del área del Camp de Tarragona.

El proyecto T-Mobilitat tiene como objetivo el desarrollo de un nuevo sistema de billeteaje electrónico para el transporte público colectivo, que se desglosa en seis niveles de actuación:

- La nueva tecnología chip sin contacto;
- El cambio del modelo tarifario (descuento en función del uso);
- La ampliación del sistema de pago (carga de saldo o domiciliación bancaria);
- Un nuevo sistema de gestión;
- La atención al cliente;
- El sistema de información del transporte.

El proyecto abarca los siguientes títulos de transporte actuales:

- Títulos integrados, con y sin bonificación social;
- Los títulos sociales de la AMB, todos con bonificación social;
- Los títulos propios de FGC, de uso esporádico, intensivo y de ocio;
- Los títulos propios de TMB, de uso esporádico y de ocio.

Para todos ellos es necesario definir el modelo de gestión tarifaria con la nueva tecnología sin contacto.

También hay que definir el modelo de comercialización de todos estos títulos, desde su fabricación y distribución hasta la personalización, teniendo en cuenta las siguientes variables:

- Tipos de soporte: cartón, PVC, móvil (como soporte virtual);
- Canal: presencial, digital, etc.
- Expedición de soportes y recargas

I los siguientes aspectos:

- Control de calidad (respecto a la fabricación);
- Control de *stocks*.

En el proyecto también se aborda la definición e implementación de un nuevo modelo de atención al cliente para los títulos de transporte actuales:

- Títulos integrados;
- Los sociales de la AMB;
- Los propios de FGC;
- Los propios de TMB

Y la creación de los Centros de Atención al Cliente Catalunya y Metropolitano (en adelante,

CAC Cataluña y CAC Metropolitano) que complementan la red de puntos de atención actuales formada por las oficinas de atención de los operadores de transportes, de tal forma que la atención al cliente de T-Mobilitat se realizará por una red de puntos de atención formada por las oficinas de atención de los operadores de transportes, el CAC Cataluña y el CAC Metropolitano.

Estos nuevos Centros tendrán como misión la atención a los clientes de los títulos integrados, y abarcan:

- ✓ El primer nivel (*front office*) de atención a través de los canales presencial, telefónico y formularios web;
- ✓ El segundo nivel de atención (*back office*), a través del conjunto de puntos de atención;

Los servicios de atención a los títulos integrados deberán estar integrados y serán coordinados desde la ATM para evitar que se produzcan iniciativas aisladas con mensajes contrapuestos. Es importante que el cliente reciba respuestas homogéneas y servicios equivalentes en cualquier punto o canal de atención satisfaciendo sus expectativas en el menor tiempo posible.

2.2 Objeto de la asistencia técnica

Para la puesta en marcha de la T-Mobilitat es necesario abordar la definición e implementación de los modelos de gestión tarifaria, de comercialización y de atención al cliente, desde el establecimiento de criterios y políticas de funcionamiento hasta la concreción de los procesos operativos y procedimientos, pasando por la definición de las especificaciones funcionales de las herramientas de trabajo que tengan que desarrollarse, así como las pruebas de validación, formación y pruebas de aceptación de la puesta en marcha.

Por otra parte, a la vista de la complejidad y especiales características del proyecto, es necesario realizar un cuidadoso seguimiento y control de todas las tareas para asegurar el resultado final y el cumplimiento de los intereses y objetivos de la ATM. Hay que tener en cuenta que estos trabajos implicarán un importante número de interlocutores y requerirá una gran coordinación con las Administraciones y los operadores de transporte.

Así pues los objetivos fundamentales de esta consultoría son los siguientes:

1. La definición y desarrollo del modelado de la gestión tarifaria, la comercialización, la atención al cliente de la T-Mobilitat y del nuevo Centro de Atención al Cliente de Catalunya.
2. Asegurar la implementación de los nuevos procesos operativos en los ámbitos de gestión tarifaria, comercialización y atención al cliente (incluyendo los del CAC Catalunya). Y supervisar y controlar el desarrollo de los requerimientos y herramientas tecnológicas que deberán soportar estos procesos y operativas de gestión tarifaria, comercialización y atención.
3. Garantizar la puesta en marcha, supervisando la formación a todos los afectados y las diferentes fases de pruebas (de validación, Pruebas Generales de Sistema y

Marcha en Blanco).

4. Soporte a la Dirección del proyecto en las tareas de seguimiento y control del proyecto.

2.3 Detalle de los trabajos

Los trabajos a realizar por la consultora en el desarrollo de su asistencia técnica se describen en los capítulos siguientes.

2.3.1 Definición e implementación del modelo de gestión tarifaria

El objetivo es definir e implantar el modelo de gestión tarifaria de todos los títulos de transporte.

Para ello, las tareas a abordar en este ámbito son:

- Definir el modelo de gestión tarifaria detallado y las reglas tarifarias para cada familia de títulos:
 - Integrados;
 - Sociales de la AMB;
 - Propios de FGC;
 - Propios de TMB.
- Definir los procedimientos operativos y los requerimientos de las herramientas tecnológicas asociadas:
 - Modelar los procesos operativos;
 - Definir los indicadores de medición del rendimiento y calidad de los procesos operativos;
 - Validar las especificaciones funcionales de las herramientas tecnológicas.
- Dar soporte en las tareas de implantación:
 - Establecer los planes de pruebas y realizar las pruebas de validación de las herramientas tecnológicas;
 - Definir las necesidades de formación y establecer el plan de formación;
 - Supervisar los manuales de usuario y la documentación de soporte a la formación de los usuarios de las herramientas tecnológicas.
- Dar soporte en las tareas preparatorias a la puesta en marcha en especial en las siguientes fases de pruebas:
 - Generar la documentación necesaria para el Plan de Comunicación del proyecto.
 - Pruebas Generales del Sistema, en la que se realizarán pruebas globales de los procesos y herramientas, y del funcionamiento y de rendimiento de la solución.
 - Marcha en Blanco, en la que se realizarán pruebas completas con colectivos reducidos de usuarios.

2.3.2 Definición e implementación del modelo de comercialización

El objetivo es definir e implantar el modelo de fabricación, distribución y comercialización de todos los títulos de transporte.

Para ello, las tareas a abordar en este ámbito son:

- Definir las políticas y el modelo de fabricación, distribución y comercialización de cada familia de títulos:
 - Integrados;
 - Sociales de la AMB;
 - Propios de FGC;
 - Propios de TMB.
- Definir los procedimientos operativos y los requerimientos de las herramientas tecnológicas asociadas:
 - Modelar los procesos operativos de fabricación, distribución, comercialización, control de calidad y control de *stocks*.
 - Definir los indicadores de medición del rendimiento y calidad de los procesos operativos
 - Validar las especificaciones funcionales de las herramientas tecnológicas.
- Dar soporte en las tareas de implantación:
 - Establecer los planes de pruebas y realizar las pruebas de validación de las herramientas tecnológicas.
 - Definir las necesidades de formación y establecer el plan de formación.
 - Supervisar los manuales de usuario y la documentación de soporte a la formación de los usuarios de las herramientas tecnológicas.
- Dar soporte en las tareas preparatorias a la puesta en marcha y en especial a las siguientes fases de pruebas finales:
 - Generar la documentación necesaria para el Plan de Comunicación del proyecto.
 - Pruebas Generales del Sistema, en la que se realizarán pruebas globales de los procesos y herramientas, y del funcionamiento y de rendimiento de toda la solución.
 - Marcha en Blanco, en la que se realizarán pruebas completas con colectivos reducidos de usuarios.

2.3.3 Definición e implementación del modelo de atención al cliente

El objetivo es definir e implantar el modelo de atención al cliente de todos los títulos de transporte.

Para ello, las tareas a abordar en este ámbito son:

- Definición de las políticas de atención y el modelo operativo de atención para cada familia de títulos y los diferentes canales de atención:
 - Títulos: integrados, sociales de la AMB, propios de FGC, propios de TMB
 - Canales: presencial, no presencial (digital, telefónico, etc...) y desasistido.
- Definir los procesos operativos y los requerimientos de las herramientas tecnológicas asociadas, del nuevo Centro de Atención al cliente y de todas las Oficinas de atención al cliente de los operadores de transporte:
 - Modelar los procesos operativos de atención para los diferentes canales (presencial, telefónico, web, etc...).
 - Definir los indicadores de medición del rendimiento y calidad de los procesos operativos
 - Validar las especificaciones funcionales de las herramientas tecnológicas.
- Definir el modelo de gestión del nuevo CAC:
 - Funciones a ejecutar por el centro tanto de primer nivel de atención (*front office*) mediante los canales presencial, telefónico y digital, como de segundo nivel (*back office*).
 - Organización del centro: definición de roles y descripción de los puestos de trabajo, sistema de turnos, de guardias, etc...
 - Mecanismos de dirección y gestión del Centro: indicadores de calidad, operativos y de gestión, etc.
- Dar soporte en las tareas de implantación:
 - Establecer los planes de pruebas y realizar las pruebas de validación de las herramientas tecnológicas.
 - Definir las necesidades de formación y establecer el plan de formación.
 - Supervisar los manuales de usuario y la documentación de soporte a la formación de los usuarios de las herramientas tecnológicas.
- Dar soporte en las tareas preparatorias a la puesta en marcha y en especial a las siguientes fases de pruebas finales:
 - Generar la documentación necesaria para el Plan de Comunicación del proyecto.
 - Pruebas Generales del Sistema, en la que se realizarán pruebas globales de los procesos y herramientas, y del funcionamiento y de rendimiento de toda la solución.
 - Marcha en Blanco, en la que se realizarán pruebas completas con colectivos reducidos de usuarios.

2.3.4 Soporte en el seguimiento y control del proyecto

El servicio requerido es, principalmente, apoyar a los responsables de proyectos de la

ATM en el seguimiento y control del proyecto.

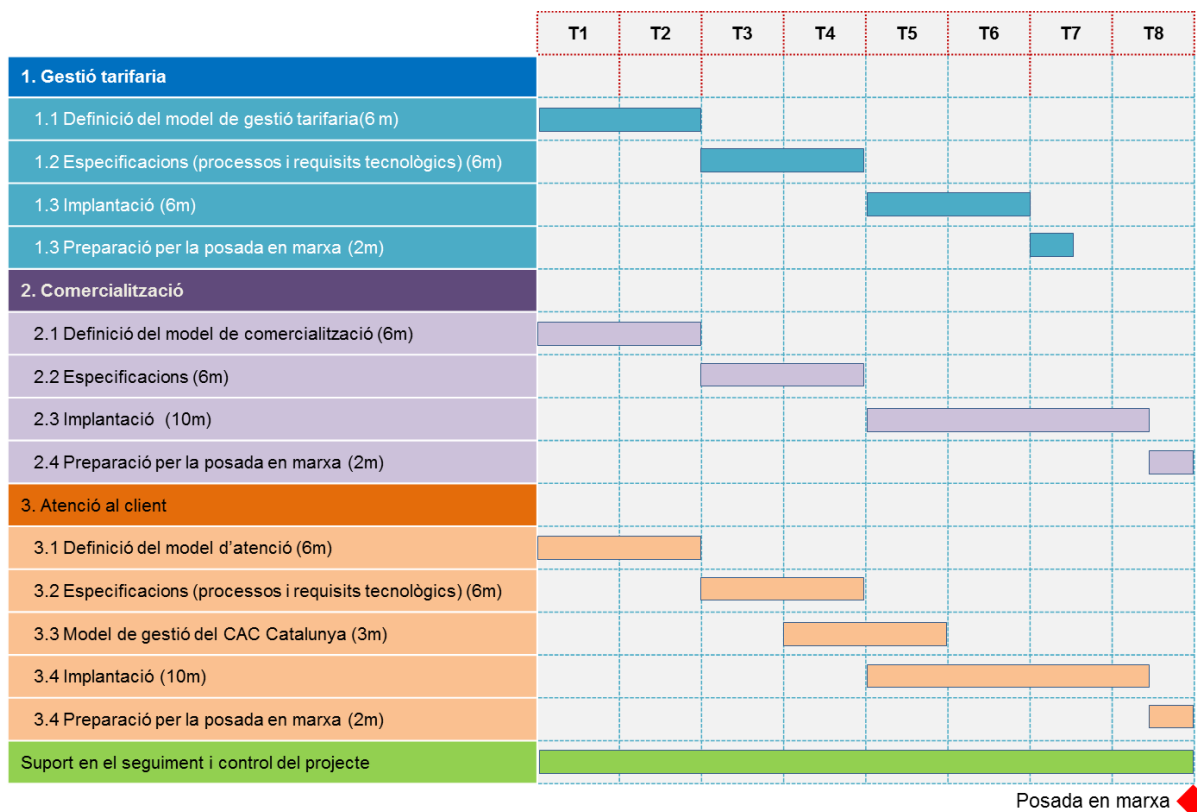
Para ello deberán desarrollarse, entre otras, las siguientes tareas:

- Seguimiento y control de los requisitos del proyecto:
 - Asegurar la correcta identificación de los requerimientos funcionales de soporte a las actividades definidas y de las necesidades técnicas y logísticas.
 - Supervisar que los requisitos cumplen los estándares definidos por ATM.
 - Controlar los cambios de requisitos durante el proyecto, realizar el seguimiento de los requisitos nuevos/modificados y comprobar que todos los implicados en el proyecto son informados de los cambios en los requisitos.
 - Garantizar la implementación de los requisitos.
 - Supervisar el juego de pruebas de cliente de forma parcial y aleatoria para garantizar que cumple los estándares de la ATM.
- Colaborar en la revisión y validación del plan de proyecto elaborado por SOC Mobilitat:
 - Garantizar que se identifican todos los ámbitos de trabajo necesarios para construir el modelo y la solución.
 - Garantizar que se integra con las planificaciones de las otras partes del proyecto T-Mobilitat y se identifican todas las interdependencias.
 - En definitiva, ayudar a garantizar la calidad del plan.
- Control y seguimiento del desarrollo del proyecto:
 - Coordinar y apoyar en los comités de control y seguimiento del proyecto.
 - Elaborar los informes de seguimiento del proyecto.
 - Actualizar el plan de proyecto, integrando los cambios aprobados, las acciones para mitigar los riesgos o corregir problemas y las repercusiones de las modificaciones de las otras partes del proyecto T-Mobilitat.
 - Realizar el seguimiento de las acciones definidas y del avance (desarrollo, riesgos) del proyecto.
 - Detectar posibles desvíos (coste, plazos, funcionalidades) y proponer las acciones necesarias para evitarlos o minimizarlos.
- Gestión de riesgos:
 - Análisis de riesgos y plan de mitigación:
 - Definir e implantar el método de gestión de riesgos.
 - Asegurar la realización de las actividades necesarias para identificar riesgos y problemas.
 - Analizar los riesgos y problemas detectados y definir acciones preventivas y correctivas.
 - Realizar un seguimiento de las acciones definidas.
 - Garantizar que se analizan los problemas detectados y se establecen las acciones necesarias para prevenir la repetición de los riesgos y problemas.

- Definir los factores críticos de éxito (institucionales, organizativos, funcionales, tecnológicos) y los métodos de medición para evaluarlos.
- Identificar las expectativas y las barreras que pueden condicionar o limitar la definición del nuevo modelo o que pueden poner en riesgo su implantación:
 - o Posibles reticencias de los diferentes organismos a adaptarse al nuevo modelo que exige la implantación de la T-Mobilitat.
 - o Problemática de coordinación de los diferentes organismos que afecte a la calidad del funcionamiento global.

2.4 Fases previstas

El calendario y la planificación de esta consultoría estarán condicionados por el calendario del proyecto T-Mobilitat. Las fases previstas en relación a los 3 ámbitos de trabajo son las siguientes:



3. DESARROLLO DE LA CONSULTORÍA

3.1 Directrices de la ATM

Dada la complejidad inherente del proyecto, se creará un grupo de trabajo para el desarrollo del proyecto de definición e implementación del Centro, liderado por el director del Centro de Atención e Información del Transporte de Catalunya, cuya composición se decidirá al inicio del propio proyecto. Este grupo de trabajo tendrá una dependencia del Comité Inter-Centros, que será junto con la ATM quien valide los trabajos.

El equipo consultor impulsará las sesiones de trabajo en grupo con los diferentes actores implicados en el proyecto y las dinamizará para recoger de primera mano las ideas, planteamientos, propuestas, preocupaciones, observaciones y, en general, cualquier aspecto relevante a tener en cuenta en relación a este proyecto.

3.2 Metodología de trabajo general

El adjudicatario de los servicios podrá seguir la metodología propia que considere adecuada para la ejecución de los trabajos. Sin embargo, se deberá alinear con la metodología propia de la ATM para la ejecución de proyectos y asegurar la obtención de los resultados y entregables de cada una de las fases del proyecto.

La empresa adjudicataria deberá proponer y llevar a cabo una metodología de trabajo que procure la implicación y participación activa de todos los organismos, instituciones y unidades afectados por el proyecto de definición e implementación a todos los niveles, de forma que esto facilite que se llegue a propuestas consensuadas. En concreto, deberá:

- Prever un plan de trabajo con la participación de todos los actores implicados, en el que se deberán identificar diferentes tipos de reuniones:
 - Reuniones de trabajo para recoger información y generar propuestas;
 - Reuniones de revisión y validación de propuestas;
 - Reuniones de presentación de trabajos finalizados.
- Tener en cuenta las actuaciones y decisiones previas y que, para su cometido, deberá coordinarse en todo momento con los equipos, tanto internos como externos, responsables de estas actuaciones previas.
- Garantizar una correcta transferencia de conocimiento al personal de la ATM y de las demás entidades que participen en el proyecto, tanto en lo referente a la metodología de trabajo como las herramientas específicas que se utilicen, organizando actividades de formación a medida y entregando la documentación que sea necesaria.

3.3 Metodologías de trabajo específicas

El adjudicatario deberá proponer una metodología de trabajo y de documentación específica para cada uno de los siguientes ámbitos:

- Para la definición de los modelos de gestión tarifaria, de comercialización y de atención.
- Para la definición de los procedimientos operativos y de los indicadores de medición de rendimiento y calidad de los procesos operativos.

- Para la definición de los planes de pruebas de validación de las herramientas tecnológicas.
- Para la definición del modelo de gestión del CAC y de los indicadores de gestión del centro (*KPIs*).
- Para el seguimiento y control del proyecto y gestión de riesgos.

3.4 Entregables

3.4.1 Entregables de las tres primeras fases

En cuanto a los trabajos definidos en las tres primeras fases descritas en los apartados 2.3.1, 2.3.2 y 2.3.3 de este pliego de prescripciones técnicas, la documentación a entregar será aquella que se considere necesaria para el desarrollo de cada una de estas fases, incluyendo, como mínimo la siguiente:

- Respecto a la fase de Definición e implementación del modelo de gestión tarifaria:
 - Definición del modelo de gestión tarifaria para los títulos de transporte integrados, sociales de AMB, propios de TMB y propios de FGC.
 - Definición detallada de los procesos operativos de gestión tarifaria
 - Definición de los indicadores de medición del rendimiento y calidad de los procesos operativos
 - Validación de las especificaciones funcionales de las herramientas tecnológicas
 - Relación de los aspectos a incluir en el plan de comunicación
 - Definición del plan de pruebas de validación
 - Resultado de las pruebas de validación
 - Plan de formación
 - Definición del plan de Pruebas Generales del Sistema
 - Resultado de las Pruebas Generales del Sistema
 - Definición del plan de la Marcha en Blanco
 - Resultado de la Marcha en Blanco
- Respecto a la fase de Definición e implementación del modelo de comercialización:
 - Definición del modelo de fabricación, distribución y comercialización para los títulos de transporte integrados, sociales de AMB, propios de TMB y propios de FGC.
 - Definición detallada de los procesos operativos de fabricación, distribución y comercialización
 - Definición de los indicadores de medición del rendimiento y calidad de los

procesos operativos

- Validación de las especificaciones funcionales de las herramientas tecnológicas
 - Relación de los aspectos a incluir en el plan de comunicación
 - Definición del plan de pruebas de validación
 - Resultado de las pruebas de validación
 - Plan de formación
 - Definición del plan de Pruebas Generales del Sistema
 - Resultado de las Pruebas Generales del Sistema
 - Definición del plan de la Marcha en Blanco
 - Resultado de la Marcha en Blanco
- Respecto a la fase de Definición e implementación del modelo de atención:
 - Definición del modelo de atención al cliente de los títulos de transporte integrados, sociales de AMB, propios de TMB y propios de FGC.
 - Definición detallada de los procesos operativos de atención
 - Definición de los indicadores de medición del rendimiento y calidad de los procesos operativos
 - Validación de las especificaciones funcionales de las herramientas tecnológicas
 - Relación de los aspectos a incluir en el plan de comunicación
 - Modelo de gestión del Centro y definición detallada de los procesos de gestión.
 - Definición de los indicadores de calidad del CAC Catalunya.
 - Definición del sistema de *reporting* y de los indicadores de gestión del Centro.
 - Definición del plan de pruebas de validación
 - Resultado de las pruebas de validación
 - Plan de formación
 - Definición del plan de Pruebas Generales del Sistema
 - Resultado de las Pruebas Generales del Sistema
 - Definición del plan de la Marcha en Blanco
 - Resultado de la Marcha en Blanco

Otros documentos a generar son:

- Actas de reuniones
- Actas de aprobación

Además, a la finalización de estas tres fases, se entregará, en soporte digital, el documento final global que incluirá todos los entregables parciales de cada fase.

Junto con el informe final global de estas tres fases, el adjudicatario deberá entregar un resumen ejecutivo del estudio que no debería exceder de las veinte (20) páginas o una presentación con unas veinte (20) diapositivas.

Todos los datos numéricos y gráficos entregarán en formato MS-Excel, las presentaciones en MS-PowerPoint, los documentos en MS-Word y las planificaciones en MS-Project.

3.4.2 Entregables de soporte al seguimiento y control del proyecto

En cuanto a los trabajos de soporte al seguimiento y control del proyecto descritos en el apartado 2.3.4 de este pliego de prescripciones técnicas, la documentación a entregar será aquella que se considere necesaria para el desarrollo de cada una de estas fases, incluyendo, como mínimo:

- Relación completa de los requerimientos funcionales y de las necesidades técnicas y logísticas.
- Gestión y Control de Cambios.
- Análisis de desviaciones del proyecto (en tiempo, calidad y presupuesto).
- Informes de Seguimiento del proyecto del Centro que incluirán los puntos siguientes:
 - Planificación, avance detallado del proyecto (la fase en que se encuentra) y los resultados más significativos (con la relación de reuniones realizadas y aprobaciones)
 - Análisis de desviaciones del proyecto (en esfuerzos y económicas)
 - Gestión y Control de Cambios
 - Control de Riesgos del proyecto

Otros documentos a generar son:

- Actas de reuniones de seguimiento
- Resúmenes ejecutivos de estado del proyecto

Asimismo, al iniciar los trabajos se establecerá un calendario detallado de reuniones de seguimiento de las cuales el adjudicatario será responsable de la redacción de la correspondiente acta.

3.5 Infraestructura necesaria para llevar a cabo el proyecto

La empresa adjudicataria dispondrá de instalaciones propias adecuadas para dar cabida al equipo de proyecto, así como de infraestructuras suficientes para permitir y facilitar su trabajo. En caso de ser requerido por ATM, el equipo de proyecto de la empresa adjudicataria tendrá que trabajar en las instalaciones de la misma ATM o en cualquier otra instalación que se habilite a tal efecto.

4. PROPUESTA TÉCNICA

Los licitadores deberán presentar una propuesta técnica que deberá incluir la memoria explicativa de la propuesta presentada, la cual deberá incluir una explicación descriptiva de los contenidos del proyecto objeto de la contratación, la metodología para su desarrollo, y la organización del proyecto, incluyendo tanto el calendario previsto como el equipo de trabajo necesario para la correcta realización del proyecto (estructura del equipo y *Curriculum Vitae* de los consultores).

4.1 Plazo de ejecución

El plazo de ejecución del contrato será de dos años desde la fecha de la firma del contrato y con el siguiente calendario, aproximado, según las fases:

- Gestión tarifaria:
 - Definición: 6 meses
 - Especificaciones: 6 meses
 - Implantación: 10 meses
 - Preparación para la puesta en marcha: 2 meses
- Comercialización:
 - Definición: 6 meses
 - Especificaciones: 6 meses
 - Implantación: 10 meses
 - Preparación para la puesta en marcha: 2 meses
- Atención al cliente:
 - Definición: 6 meses
 - Especificaciones: 6 meses
 - Implantación: 10 meses
 - Preparación para la puesta en marcha: 2 meses
- Soporte en el seguimiento y control del proyecto: duración del proyecto.

Las cuatro primeras fases de trabajo son secuenciales y se inician con la firma del contrato; y la última es independiente y se inicia con la firma del contrato.

4.2 Equipo de trabajo

El licitador aportará la estructura del equipo de proyecto que intervendrá en la realización de los trabajos, indicando el historial profesional detallado de cada uno de sus miembros y aportando los *Curriculum Vitae* de los miembros del equipo de trabajo asignado.

4.3 Plan de transferencia de conocimiento al personal

Indicación de las actividades formativas a desarrollar, haciendo referencia a sus objetivos, contenido y metodología.

5. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El presupuesto de licitación es de 625.000,00 € (IVA excluido). Forma de valoración de los trabajos:

- Primer plazo de entrega parcial: Fase de definición del modelo de gestión tarifaria, del modelo de comercialización y del modelo de atención: 96.000,00 €, IVA excluido.
- Segundo plazo de entrega parcial: Fase de especificaciones de gestión tarifaria, comercialización y atención: 96.000,00 €, IVA excluido.
- Tercer plazo de entrega parcial: Fase de implantación: 81.000,00 €, IVA excluido
- Cuarto plazo de entrega parcial: Fase de preparación para la puesta en marcha: 30.000,00 €, IVA excluido.
- Soporte en la coordinación y el seguimiento y control del proyecto: duración del proyecto: 322.000,00 €, IVA excluido.

El presupuesto que se presente debe responder a precios de mercado.

6. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD

6.1 Confidencialidad y publicidad del servicio

El adjudicatario está obligado a guardar secreto respecto de los datos o información que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato.

Cualquier comunicado de prensa o inserción en los medios de comunicación que el proveedor realice referente al servicio que presta a la ATM deberá ser aprobado previamente por el cliente.

6.2 Propiedad intelectual

Toda la documentación que se genere a lo largo del servicio es propiedad exclusiva de la ATM. El licitador no la podrá utilizar para otros fines sin el consentimiento expreso de la ATM.

6.3 Tratamiento de datos de carácter personal

El adjudicatario tratará los datos de carácter personal a los que acceda como consecuencia de la ejecución de este contrato de conformidad con lo establecido por la

normativa vigente en la materia.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de la utilización adecuada de la información que pueda obtener a fin de proteger los datos personales, durante toda la fase de realización del objeto del contrato y también después de su finalización.

El incumplimiento de estas obligaciones constituye la infracción tipificada en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y es sancionable de acuerdo con lo dispuesto en la citada Ley, sin perjuicio de las responsabilidades exigibles ante la jurisdicción ordinaria.

Ramón Bacardí Gascón
Director de la T-Mobilitat

Barcelona, 18 de octubre de 2016