



**Plec de prescripcions tècniques per a la contractació per procediment obert
subjecte a regulació harmonitzada dels serveis:**

**“Assistència Tècnica a l’ATM per a la definició, el desenvolupament i la
implementació dels models tarifaris, comercial i d’atenció al client”**

(EXP. C-28/2016)

Octubre 2016



Índex

Pàg

1.	PRESCRIPCIONS GENERALS	3
2.	DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS.....	3
2.1	Antecedents.....	3
2.2	Objecte de l'assistència tècnica	5
2.3	Detall del treballs.....	5
2.3.1	Definició i implementació del model de gestió tarifària	6
2.3.2	Definició i implementació del model de comercialització	6
2.3.3	Definició i implementació del model d'atenció al client.....	7
2.3.4	Suport en el seguiment i control del projecte.....	8
2.4	Fases previstes.....	9
3.	DESENVOLUPAMENT DE LA CONSULTORIA.....	10
3.1	Directrius de l'ATM	10
3.2	Metodologia de treball general	10
3.3	Metodologies de treball específiques.....	11
3.4	Lliurables.....	11
3.4.1	Lliurables de les tres primeres fases	11
3.4.2	Lliurables de suport al seguiment i control del projecte.....	13
3.5	Infraestructura necessària per a dur a terme el projecte	14
4.	PROPOSTA TÈCNICA.....	14
4.1	Termini d'execució.....	14
4.2	Equip de treball.....	15
4.3	Pla de transferència de coneixement al personal.....	15
5.	PRESSUPOST DE LICITACIÓ	15
6.	REQUERIMENTS DE SEGURETAT	15
6.1	Confidencialitat i publicitat del servei.....	16
6.2	Propietat intel·lectual	16
6.3	Tractament de dades de caràcter personal	16

1. PRESCRIPCIONS GENERALS

Aquest Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte determinar el contingut i abast de les tasques que haurà de desenvolupar l'empresa en aquesta assistència tècnica i els requisits que haurà de reunir per ser adjudicatària 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 del Transport Metropolità de Barcelona.

2. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS

2.1 Antecedents

L'any 1997 es va crear l'Autoritat del Transport Metropolità de Barcelona (d'ara endavant ATM), un consorci inter-administratiu, la finalitat del qual és la cooperació entre les Administracions Públiques titulars dels serveis i de les infraestructures del transport públic col·lectiu de l'àrea de Barcelona per tal d'optimitzar els recursos i facilitar l'accés a la xarxa de transport públic. Fruit d'aquesta col·laboració, el 15 de novembre del 2000 es va aprovar el projecte d'integració tarifària de la Regió Metropolitana de Barcelona, projecte que va rebre el nom de T-Mobilitat.

De forma similar, amb la finalitat de coordinar el sistema de transport públic de viatgers en els diferents àmbits territorials es van crear a la resta de demarcacions de Catalunya, les Autoritats Territorials de la Mobilitat de Lleida, Girona i del Camp de Tarragona a l'any 2008.

Així mateix des de l'agost del 2011, la Direcció General de Transport i Mobilitat ha anat establint diverses millores tarifàries en els corredors sense integració tarifària, implantant un nou títol T10/120 (10 viatges en 120 dies) (Berguedà - Barcelona, Solsonès - Barcelona, Alt Urgell- Barcelona, Manresa - Berguedà...)

En el Consell d'Administració de dia 13 de juliol de 2012 es va aprovar el projecte T-Mobilitat, per a la implantació d'un nou sistema tecnològic, tarifari i de gestió, en que ha estat adjudicat, després d'un procés de diàleg competitiu, al grup SOC Mobilitat dins d'un contracte públic-privat.

En data 15 de maig de 2013 es va aprovar en el Consell d'Administració de l'ATM de Barcelona el model d'addenda al protocol de col·laboració entre el Departament de Territori de Sostenibilitat, l'ATM de Barcelona, el consorci de transport públic de l'àrea de Lleida, el consorci de transport públic de l'àrea de Girona i el consorci de transport públic del Camp de Tarragona pel desenvolupament del projecte d'integració tarifària del conjunt de Catalunya subscrit en data 12 de maig de 2010, als efectes d'encomanar a l'ATM la gestió dels aspectes necessaris per dur a terme la implantació del projecte T-Mobilitat.

Posteriorment, en data 30 d'octubre de 2013 es va aprovar en els Consells d'Administració dels consorcis de transport públic de l'àrea de Lleida, de l'àrea de Girona i del Camp de Tarragona.

El projecte de la T-Mobilitat té com a objectiu el desenvolupament d'un nou sistema de bitlletatge electrònic pel transport públic col·lectiu, que es desglossa en sis nivells d'actuació:

- La nova tecnologia xip sense contacte;
- El canvi del model tarifari (descompte en funció de l'ús);
- L'ampliació del sistema de pagament (càrrega de saldo o domiciliació bancària);
- Un nou sistema de gestió;
- L'atenció al client;
- El sistema d'informació del transport.

El projecte abasta els següents títols de transport actuals:

- Títols integrats, amb i sense bonificació social;
- Els títols socials de l'AMB, tots amb bonificació social;
- Els títols propis d'FGC, d'ús esporàdic, intensiu i d'oci;
- Els títols propis de TMB, d'ús esporàdic i d'oci.

Per tots ells cal definir el model de gestió tarifària amb la nova tecnologia sense contacte.

També cal definir el model de comercialització de tots aquests títols, des de la seva fabricació i distribució fins a la personalització, tenint en compte les següents variables:

- Tipus de suport: cartró, PVC, mòbil (com a suport virtual);
- Canal: presencial, digital, etc.
- Expedició de suports i recàrregues

I els següents aspectes:

- Control de qualitat (respecte a la fabricació);
- Control d'estocs.

En el projecte també s'aborda la definició i implementació d'un nou model d'atenció al client pels títols de transport actuals:

- Títols integrats;
- Els socials de l'AMB;
- Els propis d'FGC;
- Els propis de TMB

I la creació dels Centres de Atenció al Client Catalunya i Metropolità (d'ara endavant CAC Catalunya i CAC Metropolità) que complementen la xarxa de punts d'atenció actuals formada per les Oficines d'atenció dels operadors de transports.

De forma que l'atenció al client T-Mobilitat es realitzarà per una xarxa de punts d'atenció formada per les Oficines d'atenció dels operadors de transports, el CAC Catalunya i el CAC Metropolità.

Aquests nous Centres tindran com a missió l'atenció als clients dels títols integrats, i abasten:

- ✓ El primer nivell (front office) d'atenció pels canals presencial, telefònic i formularis web;
- ✓ El segon nivell d'atenció (back office), pel conjunt de punts d'atenció;

Els serveis d'atenció als títols integrats hauran d'estar integrats i seran coordinats des de l'ATM per evitar que es produeixin iniciatives aïllades amb missatges contraposats. És important que el client rebi respostes homogènies i serveis equivalents en qualsevol punt o canal d'atenció tot satisfent les seves expectatives en el menor temps possible.

2.2 Objecte de l'assistència tècnica

Per a la posta en marxa de la T-Mobilitat és necessari abordar la definició i implementació dels models de gestió tarifària, de comercialització i d'atenció al client, des de l'establiment de criteris i polítiques de funcionament fins a la concreció dels processos operatius i procediments, passant per la definició de les especificacions funcionals de les eines de treball que s'hagin de desenvolupar, així com les proves de validació, formació i proves d'acceptació de la posada en marxa.

D'altra banda, donades la complexitat i especials característiques del projecte, és necessari realitzar un curós seguiment i control de totes les tasques per assegurar el resultat final i el compliment dels interessos i objectius de l'ATM. S'ha de tenir en compte que aquests treballs implicaran un important nombre d'interlocutors i requerirà una gran coordinació amb les Administracions i els operadors de transport.

Així doncs els objectius fonamentals d'aquesta consultoria són els següents:

1. La definició i desenvolupament del modelat de la gestió tarifària, la comercialització, l'atenció al client de la T-Mobilitat i del nou Centre d'Atenció al Client de Catalunya.
2. Assegurar la implementació dels nous processos operatius en els àmbits de gestió tarifària, comercialització i atenció al client (incloent els del CAC Catalunya). I supervisar i controlar el desenvolupament dels requeriments i eines tecnològiques que hauran de suportar aquests processos i operatives de gestió tarifària, comercialització i atenció.
3. Garantir la posada en marxa, supervisant la formació a tots els afectats i les diferents fases de proves (de validació, Proves Generals de Sistema i Marxa en Blanc).
4. Suport a la Direcció del projecte en les tasques de seguiment i control del projecte.

2.3 Detall del treball

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 i implementació del model de gestió tarifària

L'objectiu és definir i implantar el model de gestió tarifària de tots els títols de transport.

Per això, les tasques a abordar en aquest àmbit són:

- Definir el model de gestió tarifari detallat i les regles tarifàries per cada família de títols:
 - Integrats;
 - Socials de l'AMB;
 - Propis d'FGC;
 - Propis de TMB.
- Definir els procediments operatius i els requeriments de les eines tecnològiques associades:
 - Modelar els processos operatius;
 - Definir els indicadors de mesura del rendiment i qualitat dels processos operatius;
 - Validar les especificacions funcionals de les eines tecnològiques.
- Donar suport en les tasques d'implantació:
 - Establir els plans de proves i realitzar les proves de validació de les eines tecnològiques;
 - Definir les necessitats de formació i establir el pla de formació;
 - Supervisar els manuals d'usuari i la documentació de suport a la formació dels usuaris de les eines tecnològiques.
- Donar suport en les tasques preparatòries a la posada en marxa i en especial a les següents fases de proves:
 - Generar la documentació necessària pel Pla de Comunicació del projecte.
 - Proves Generals del Sistema, en la que es realitzaran proves globals dels processos i eines i del funcionament i de rendiment de la solució.
 - Marxa en Blanc, en la que es realitzaran proves completes amb col·lectius reduïts d'usuaris.

2.3.2 Definició i implementació del model de comercialització

L'objectiu és definir i implantar el model de fabricació, distribució i comercialització de tots els títols de transport.

Per això, les tasques a abordar en aquest àmbit són:

- Definir les polítiques i el model de fabricació, distribució i comercialització de cada família de títols:
 - Integrats;
 - Socials de l'AMB;
 - Propis d'FGC;
 - Propis de TMB.
- Definir els procediments operatius i els requeriments de les eines tecnològiques associades:
 - Modelar els processos operatius de fabricació, distribució, comercialització, control de qualitat i control de estocs.
 - Definir els indicadors de mesura del rendiment i qualitat dels processos operatius
 - Validar les especificacions funcionals de les eines tecnològiques.
- Donar suport en les tasques d'implantació:
 - Establir els plans de proves i realitzar les proves de validació de les eines tecnològiques.
 - Definir les necessitats de formació i establir el pla de formació.
 - Supervisar els manuals d'usuari i la documentació de suport a la formació dels usuaris de les eines tecnològiques.
- Donar suport en les tasques preparatòries a la posada en marxa i en especial a les següents fases de proves finals:
 - Generar la documentació necessària pel Pla de Comunicació del projecte.
 - Proves Generals del Sistema, en la que es realitzaran proves globals dels processos i eines i del funcionament i de rendiment de tota la solució.
 - Marxa en Blanc, en la qual es realitzaran proves completes amb col·lectius reduïts d'usuaris.

2.3.3 Definició i implementació del model d'atenció al client

L'objectiu és definir i implantar el model d'atenció al client de tots els títols de transport.

Per això, les tasques a abordar en aquest àmbit són:

- Definició les polítiques d'atenció i el model operatiu d'atenció per cada família de títols i els diferents canals d'atenció:
 - Títols: integrats, socials de l'AMB, propis d'FGC, propis de TMB
 - Canals: presencial, no presencial (digital, telefònic, etc.) i desassistit.
- Definir els processos operatius i els requeriments de les eines tecnològiques associades, del nou Centre d'Atenció al client i de totes les Oficines d'atenció al client dels operadors de transport:
 - Modelar els processos operatius d'atenció pels diferents canals (presencial,

telefònic, web, etc.).

- Definir els indicadors de mesura del rendiment i qualitat dels processos operatius
- Validar les especificacions funcionals de les eines tecnològiques.
- Definir el model de gestió del nou CAC:
 - Funcions a executar pel centre tant de primer d'atenció (front office) pels canals presencial, telefònic i digital, com de segon nivell (back office).
 - Organització del centre: definició de rols i descripció dels llocs de treball, sistema torns, de guàrdies, etc.
 - Mecanismes de direcció i gestió del Centre: indicadors de qualitat, operatius i de gestió, etc.
- Donar suport en les tasques d'implantació:
 - Establir els plans de proves i realitzar les proves de validació de les eines tecnològiques.
 - Definir les necessitats de formació i establir el pla de formació.
 - Supervisar els manuals d'usuari i la documentació de suport a la formació dels usuaris de les eines tecnològiques.
- Donar suport en les tasques preparatòries a la posada en marxa i en especial a les següents fases de proves finals:
 - Generar la documentació necessària pel Pla de Comunicació del projecte.
 - Proves Generals del Sistema, en la que es realitzaran proves globals dels processos i eines i del funcionament i de rendiment de total la solució.
 - Marxa en Blanc, en la que es realitzaran proves completes amb col·lectius reduïts d'usuaris.

2.3.4 Suport en el seguiment i control del projecte

El servei requerit és, principalment, donar suport als responsables de projectes de l'ATM en el seguiment i control del projecte.

Motiu pel qual s'hauran de desenvolupar, entre altres, les següents tasques:

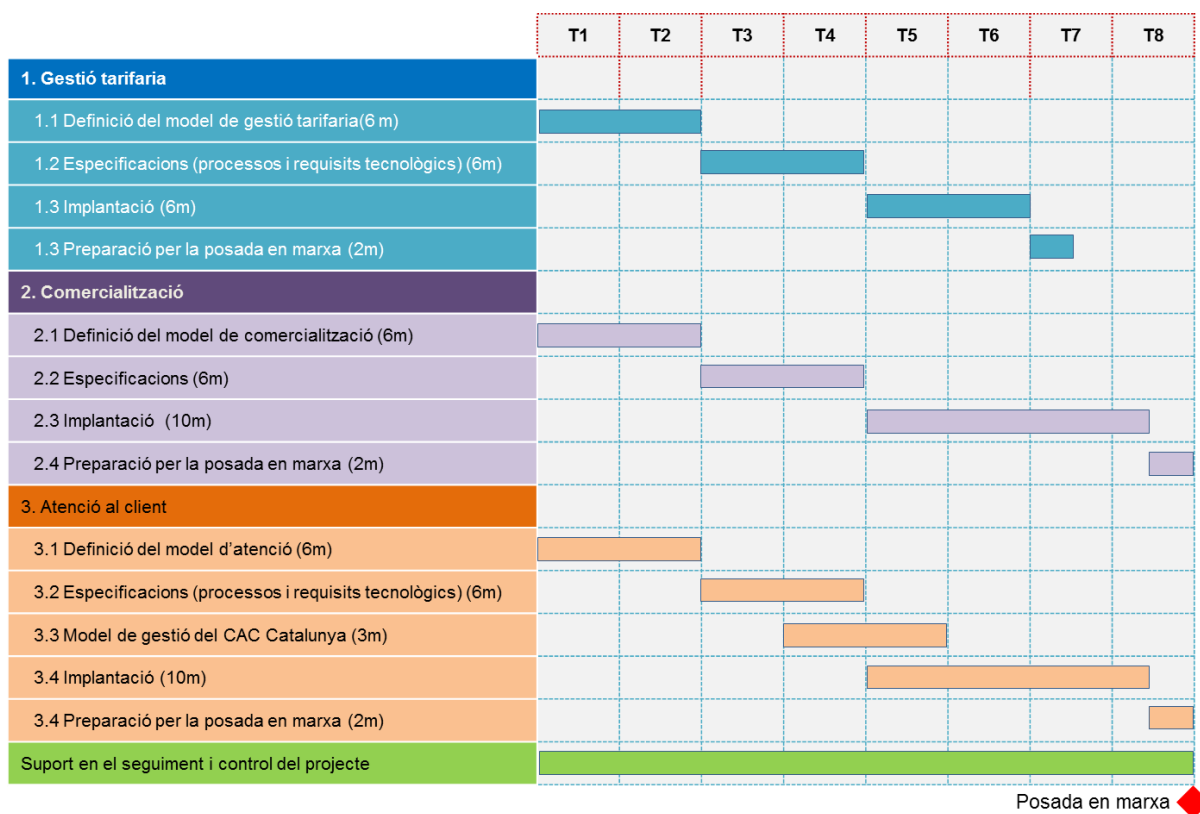
- Seguiment i control dels requisits del projecte:
 - Assegurar la correcta identificació dels requeriments funcionals de suport a les activitats definides i de les necessitats tècniques i logístiques.
 - Supervisar que els requisits compleixen els estàndards definits per ATM.
 - Controlar els canvis de requisits durant el projecte, realitzar el seguiment dels requisits nous/modificats i comprovar que tots els implicats en el projecte són informats dels canvis en els requisits.
 - Assegurar la implementació dels requisits.
 - Supervisar el joc de proves de client de forma parcial i aleatòria per a assegurar

que compleix els estàndards d'ATM.

- Col·laborar en la revisió i validació del pla de projecte elaborat per SOC Mobilitat:
 - Assegurar que s'identifiquen tots els àmbits de treball necessaris per construir el model i la solució.
 - Assegurar que s'integra amb les planificacions de les altres parts del projecte T-Mobilitat i s'identifiquen totes les interdependències.
 - En definitiva, ajudar a assegurar la qualitat del pla.
- Control i seguiment del desenvolupament del projecte:
 - Coordinar i donar suport en els comitès de control i seguiment del projecte.
 - Elaborar els informes de seguiment del projecte.
 - Actualitzar el pla de projecte, integrant els canvis aprovats, les accions per a mitigar els riscos o corregir problemes i les repercussions de les modificacions de les altres parts del projecte T-Mobilitat.
 - Realitzar el seguiment de les accions definides i de l'avanç (desplegament, riscos) del projecte.
 - Detectar possibles desviaments (cost, terminis, funcionalitats) i proposar les accions necessàries per a evitar-los o minimitzar-los.
- Gestió de riscos:
 - Anàlisis de riscos i pla de mitigació:
 - Definir i implantar el mètode de gestió de riscos.
 - Assegurar la realització de les activitats necessàries per identificar riscos i problemes.
 - Analitzar els riscos i problemes detectats i definir accions preventives i correctives.
 - Realitzar un seguiment de les accions definides.
 - Assegurar que s'analitzen els problemes detectats i s'estableixen les accions necessàries per a prevenir la repetició dels riscos i problemes.
 - Definir els factors crítics d'èxit (institucionals, organitzatius, funcionals, tecnològics) i els mètodes de mesura per avaluar-los.
 - Identificar les expectatives i les barreres que poden condicionar o limitar la definició del nou model o que poden posar en risc la seva implantació:
 - Possibles reticències dels diferents organismes a adaptar-se al nou model que exigeix la implantació de la T-Mobilitat.
 - Problemàtica de coordinació dels diferents organismes que afecti la qualitat del funcionament global.

2.4 Fases previstes

El calendari i la planificació d'aquesta consultoria anirà condicionat pel calendari del projecte T-Mobilitat. Les fases previstes en relació als 3 àmbits de treball són les següents:



3. DESENVOLUPAMENT DE LA CONSULTORIA

3.1 Directrius de l'ATM

Atesa la complexitat inherent del projecte, es crearà un grup de treball pel desenvolupament del projecte de definició i implementació del Centre, liderat pel director del Centre d'Atenció i Informació del Transport de Catalunya, la composició del qual es decidirà a l'inici del propi projecte. Aquest grup de treball tindrà una dependència del Comitè Inter-Centres, que serà juntament amb l'ATM qui validi els treballs.

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.

3.2 Metodologia de treball general

L'adjudicatari dels serveis podrà seguir la metodologia pròpia que consideri adient per l'execució dels treballs. No obstant això, s'haurà d'alinear amb la metodologia pròpia de l'ATM per a l'execució de projectes i assegurar l'obtenció dels resultats i lliurables de

cadascuna de les fases del projecte.

L'empresa adjudicatària haurà de proposar i portar a terme una metodologia de treball que procuri la implicació i participació activa de tots els organismes, institucions i unitats afectats pel projecte de definició i implementació a tots els nivells, de forma que això faciliti que s'arribi a propostes consensuades. En concret haurà de:

- Preveure un pla de treball amb la participació de tots els actors implicats, en el que s'hi haurà d'identificar diferents tipus de reunions:
 - Reunions de treball per recollir informació i generar propostes;
 - Reunions de revisió i validació de propostes;
 - Reunions de presentació de treballs finalitzats.
- Tenir en compte les actuacions i decisions prèvies i que, per a la seva comesa, haurà de coordinar-se en tot moment amb els equips, tan interns com externs, responsables d'aquestes actuacions prèvies.
- Assegurar una correcta transferència de coneixement al personal de l'ATM i de les altres entitats que participin en el projecte, tant pel que fa a la metodologia de treball com a les eines específiques que s'utilitzin, organitzant activitats de formació a mida i lliurant la documentació que sigui necessària.

3.3 Metodologies de treball específiques

L'adjudicatari haurà de proposar una metodologia de treball i de documentació específica per cadascun dels següents àmbits:

- Per la definició dels models de gestió tarifària, de comercialització i d'atenció.
- Per la definició dels procediments operatius i dels indicadors de mesura de rendiment i qualitat dels processos operatius.
- Per a la definició dels plans de proves de validació de les eines tecnològiques.
- Per la definició del model de gestió del CAC i dels indicadors de gestió del centre (KPIs).
- Pel seguiment i control del projecte i gestió de riscos.

3.4 Lliurables

3.4.1 Lliurables de les tres primeres fases

Pel que fa als treballs definits en les tres primeres fases descrites als apartats 2.3.1, 2.3.2 i 2.3.3 d'aquest plec de prescripcions tècniques, la documentació a lliurar serà aquella que es consideri necessària pel desenvolupament de cadascuna d'aquestes fases, incloent-hi, com a mínim la següent:

- Respecte a la fase de Definició i implementació del model de gestió tarifària:

- Definició del model de gestió tarifària pels títols de transport integrats, socials d'AMB, propis de TMB i propis d'FGC.
 - Definició detallada dels processos operatius de gestió tarifària
 - Definició dels indicadors de mesura del rendiment i qualitat dels processos operatius
 - Validació de les especificacions funcionals de les eines tecnològiques
 - Relació dels aspectes a incloure en el pla de comunicació
 - Definició del pla de proves de validació
 - Resultat de les proves de validació
 - Pla de formació
 - Definició del pla de Proves Generals del Sistema
 - Resultat de les Proves Generals del Sistema
 - Definició del pla de la Marxa en Blanc
 - Resultat de la Marxa en Blanc
- Respecte a la fase de Definició i implementació del model de comercialització:
 - Definició del model de fabricació, distribució i comercialització pels títols de transport integrats, socials d'AMB, propis de TMB i propis d'FGC.
 - Definició detallada dels processos operatius de fabricació, distribució i comercialització
 - Definició dels indicadors de mesura del rendiment i qualitat dels processos operatius
 - Validació de les especificacions funcionals de les eines tecnològiques
 - Relació dels aspectes a incloure en el pla de comunicació
 - Definició del pla de proves de validació
 - Resultat de les proves de validació
 - Pla de formació
 - Definició del pla de Proves Generals del Sistema
 - Resultat de les Proves Generals del Sistema
 - Definició del pla de la Marxa en Blanc
 - Resultat de la Marxa en Blanc
- Respecte a la fase de Definició i implementació del model d'atenció:
 - Definició del model d'atenció al client dels títols de transport integrats, socials d'AMB, propis de TMB i propis d'FGC.
 - Definició detallada dels processos operatius d'atenció
 - Definició dels indicadors de mesura del rendiment i qualitat dels processos operatius

- Validació de les especificacions funcionals de les eines tecnològiques
- Relació dels aspectes a incloure en el pla de comunicació
- Model de gestió del Centre i definició detallada dels processos de gestió.
- Definició dels indicadors de qualitat del CAC Catalunya.
- Definició del sistema de reporting i dels indicadors de gestió del Centre.
- Definició del pla de proves de validació
- Resultat de les proves de validació
- Pla de formació
- Definició del pla de Proves Generals del Sistema
- Resultat de les Proves Generals del Sistema
- Definició del pla de la Marxa en Blanc
- Resultat de la Marxa en Blanc

Altres documents a generar són:

- Actes de reunions
- Actes d'aprovació

A més, a la finalització d'aquestes tres fases, es lliurarà, en suport digital, el document final global que inclourà tots els lliurables parcials de cada fase.

Juntament amb l'informe final global d'aquestes tres fases, l'adjudicatari haurà de lliurar un resum executiu de l'estudi que no hauria d'excedir de les vint (20) pàgines o una presentació amb unes vint (20) diapositives.

Totes les dades numèriques i gràfics s'entregaran en format MS-Excel, les presentacions en MS-PowerPoint, els documents en MS-Word i les planificacions en MS-Project.

3.4.2 Lliurables de suport al seguiment i control del projecte

Pel que fa als treballs de suport al seguiment i control del projecte descrits a l'apartat 2.3.4 d'aquest plec de prescripcions tècniques, la documentació a lliurar serà aquella que es consideri necessària pel desenvolupament de cadascuna d'aquestes fases, incloent-hi, com a mínim:

- Relació completa dels requeriments funcionals i de les necessitats tècniques i logístiques.
- Gestió i Control de Canvis.
- Anàlisi de desviacions del projecte (en temps, qualitat i pressupost).
- Informes de Seguiment del projecte del Centre que inclouran els punts següents:
 - Planificació, avenç detallat del projecte (la fase en què es troba) i els resultats més significatius (amb la relació de reunions realitzades i aprovacions)

- Anàlisi de desviacions del projecte (en esforços i econòmiques)
- Gestió i Control de Canvis
- Control de Riscos del projecte

Altres documents a generar són:

- Actes de reunions de seguiment
- Resums executius d'estat de projecte

Així mateix, en iniciar els treballs s'establirà un calendari detallat de reunions de seguiment de les quals l'adjudicatari serà responsable de la redacció de la corresponent acta.

3.5 Infraestructura necessària per a dur a terme el projecte

L'empresa adjudicatària disposarà d'instal·lacions pròpies adequades per a donar cabuda a l'equip de projecte, així com d'infraestructures suficients per a permetre i facilitar la seva feina. En cas de ser demandat per ATM, l'equip de projecte de l'empresa adjudicatària haurà de treballar en les instal·lacions de la mateixa ATM o en qualsevol altra instal·lació que es prepari a tal efecte.

4. PROPOSTA TÈCNICA

Els licitadors hauran de presentar una proposta tècnica que haurà d'incloure la memòria explicativa de la proposta presentada, la qual haurà d'incloure una explicació descriptiva dels continguts del projecte objecte de la contractació, la metodologia pel seu desenvolupament, i l'organització del projecte, incloent-hi tant el calendari previst com l'equip de treball necessari per a la correcta realització del projecte (estructura de l'equip i currículum vitae dels consultors).

4.1 Termini d'execució

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

- Gestió tarifària:
 - Definició: 6 mesos
 - Especificacions: 6 mesos
 - Implantació: 10 mesos
 - Preparació per la posada en marxa: 2 mesos
- Comercialització:
 - Definició: 6 mesos
 - Especificacions: 6 mesos
 - Implantació: 10 mesos

- Preparació per la posada en marxa: 2 mesos
- Atenció al client:
 - Definició: 6 mesos
 - Especificacions: 6 mesos
 - Implantació: 10 mesos
 - Preparació per la posada en marxa: 2 mesos
- Suport en el seguiment i control del projecte: durada del projecte.

Les quatre primeres fases de treball són seqüencials i s'inicien amb la signatura del contracte; i la darrera és independent i s'inicia amb la signatura del contracte.

4.2 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.

4.3 Pla de transferència de coneixement al personal

Indicació de les activitats formatives a desenvolupar, fent referència als seus objectius, contingut i metodologia.

5. PRESSUPOST DE LICITACIÓ

El pressupost de licitació és de 625.000,00€ (IVA exclòs). Forma de valoració dels treballs:

- Primer termini de lliurament parcial: Fase de definició del model de gestió tarifària, del model de comercialització i del model d'atenció: 96.000,00 €, IVA exclòs.
- Segon termini de lliurament parcial: Fase d'especificacions de gestió tarifària, comercialització i atenció: 96.000,00 €, IVA exclòs.
- Tercer termini de lliurament parcial: Fase d'implantació: 81.000,00 €, IVA exclòs
- Quart termini de lliurament parcial: Fase de preparació per la posada en marxa: 30.000,00 €, IVA exclòs.
- Suport en la coordinació i el seguiment i control del projecte: durada del projecte: 322.000,00 €, IVA exclòs.

El pressupost que es presenti ha de respondre als preus de mercat.

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.

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 que 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.

Ramon Bacardí i Gascón
Director de la T-Mobilitat

Barcelona, 18 d'octubre de 2016