

**PLEC TÈCNIC DE LICITACIÓ PER LA IMPLEMENTACIÓ D'UNA ESTRATÈGIA
D'APP MARKETING PER A L'APLICACIÓ D'SMOU DE BARCELONA DE
SERVEIS MUNICIPALS**

1.- INTRODUCCIÓ

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (d'ara en endavant BSM), és una societat anònima participada al 100% per l'Ajuntament de Barcelona. La nostra prioritat és proporcionar serveis de qualitat a la ciutadania i a les clientes i clients en àmbits com la mobilitat o en diferents espais emblemàtics de lleure i cultura, destacant el Parc Zoològic de Barcelona, el Park Güell i l'Anella Olímpica.

L'empresa va ser creada com una organització eficient que permet gestionar serveis de la ciutat de Barcelona per encàrrec de l'Ajuntament. La seva creació data del 2003 i des d'aleshores ha anat creixent i incorporant més serveis tant vinculats a la mobilitat de la ciutat (AREA, Bicing, Aparcaments, Grua Municipal, Estació d'Autobusos Barcelona Nord, Estació d'Autobusos Fabra i Puig, Zona Bus, Aparcaments residents, Endolla Barcelona i SMOU) com a l'educació, la cultura, l'esport i l'entreteniment (Tibidabo, Zoo Barcelona, Port Olímpic, Park Güell, Anella Olímpica i Parc del Fòrum) i cementiris de Barcelona.

Propòsit

Millorar la qualitat de vida de les persones generant experiències positives per a construir una Barcelona saludable i capdavantera.

Visió

Ser una empresa de referència en la gestió pública de serveis de valor afegit de la que tots i totes ens sentim orgullosos i orgulloses.

Línies estratègiques

1. Posicionar i adaptar, en tot moment, la proposta de valor de BSM maximitzant els impactes positius a les parts interessades.
2. Vetllar per l'excel·lència de l'experiència del client des de l'escolta activa, l'aprofitament de les dades i la millora contínua.
3. Adaptar, desenvolupar i fer créixer la nostra aportació de valor per respondre a les necessitats del client aprofitant les sinèrgies globals de l'empresa, les oportunitats digitals, les aliances amb tercers i l'àmbit metropolità.
4. Ser referents a través del nostre propòsit, valors i dels impactes positius a les parts interessades, potenciant el prestigi de BSM a través de la comunicació i la transferència de coneixement.
5. Consolidar el model de gestió per valors com a essència de la cultura i la governança de BSM.

6. Impulsar, garantir i retenir el talent col·lectiu i individual necessari en cada lloc i moment segons l'evolució de l'empresa.
7. Potenciar el model de lideratge per valors per desenvolupar les persones amb especial èmfasi en l'adaptació al canvi, la transferència de know-how, i l'empoderament dels equips.
8. Impulsar la millora contínua per garantir l'excel·lència dels processos i de l'experiència de les persones de forma sostenible, àgil, eficient, i segura minimitzant els riscos derivats de les nostres activitats.
9. Potenciar la transformació reforçant les sinergies de BSM, impulsant la col·laboració transversal i multidisciplinària i estandarditzant els aspectes comuns.
10. Innovar prenent els nous paradigmes i els canvis com a oportunitats, sobre la base de models estructurals i formals d'impuls permanent (big data, models predictius, intel·ligència artificial, mètodes àgils...).
11. Complir els criteris SEC (operador de mercat) assegurant l'autonomia econòmica, financera i de gestió, cercant l'equilibri econòmic de totes les activitats.
12. Prioritzar la inversió amb retorn econòmic, social i mediambiental, maximitzant els impactes positius i minimitzant els impactes negatius, de les nostres activitats en totes les parts interessades i amb el territori amb mirada a curt, mig i llarg termini.

Valors

- **Excel·lència:** Treballem amb coneixement expert, escoltant activament i desenvolupant els talents per generar les millors experiències dels nostres clients/es - ciutadans/es.
- **Compromís:** Ens impliquem amb passió amb els ciutadans/es – clients/es, els companys/es i l'entorn.
- **Integritat:** Rendim comptes des de la coherència, la responsabilitat i la transparència.
- **Proactivitat:** Ens anticipem i innovem per millorar cada dia en tot el que fem.
- **Cooperació:** Basem les nostres relacions en la confiança, la col·laboració i el respecte.

Situació actual de l'aplicació mòbil SMOU

Al febrer de l'any 2019, BSM va realitzar el llançament d'una nova aplicació mòbil, que uneix diferents serveis de mobilitat: l'app SMOU.

Poc a poc l'app va incorporant noves funcionalitats i serveis. Per exemple, al juliol de 2019 incorpora el servei Pàrquing via app, per accedir i pagar sense tiquet a la xarxa d'Aparcaments BSM. Al desembre del mateix any, Endolla Barcelona s'integra a l'app per facilitar les recàrregues de vehicles elèctrics i impulsar el creixement de la mobilitat sostenible.

Al juliol de 2020 s'integra el Bicing amb noves funcionalitats disponibles pels seus usuaris. Al maig de 2021 ja és possible consultar en temps real les places dels aparcaments de fora de la via pública de Barcelona per planificar les necessitats d'aparcament. A l'octubre de 2021 els usuaris i usuàries ja poden activar les notificacions al mòbil en cas que la Grua Municipal de Barcelona retiri o mogui el seu vehicle. Al juliol de 2022 s'afegeix tota la informació del transport públic de Barcelona i l'àrea metropolitana per consultar en temps reals els horaris, parades i estacions. Al novembre de 2022 s'integra el servei Residents Barcelona, per estacionar a les places d'aparcament per a residents d'AREA de Barcelona. Al juliol de 2023 s'incorpora el servei de Taxi en modalitat end-to-end.

Any rere any, l'app SMOU ha anat evolucionant per adaptar-se a les noves necessitats de mobilitat dels ciutadans i convertir-se en l'app de mobilitat de referència de Barcelona.

Actualment, per fer seguiment d'analítica de SMOU, disposem de Google Firebase i Google Analytics 4 i el backoffice dels propis *market places*.

2.- OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la definició i la implementació d'una estratègia d'App Màrqueting, amb anàlisi, implantació i desenvolupament de mesures ASO, UA, ARS i proposta analítica, relatives a l'aplicació SMOU.

Actualment no hi ha cap estratègia implantada als *market places*, que són les botigues *online* on els usuaris poden descarregar-se aplicacions de tota mena. També és una vitrina virtual on l'usuari escull l'aplicació que més li agrada o li encaixa per satisfer les seves necessitats.

A més, el 65% de les descàrregues d'aplicacions provenen de la recerca realitzada en els cercadors d'aquests *market places* (Play Store per dispositius Android i App Store per dispositius iOS) i, per això, el moment en el qual un usuari troba una app, és el moment clau per captar-lo, retenir-lo i fidelitzar-lo.

Portar a terme una estratègia d'App Màrqueting a l'app SMOU, ajudarà a augmentar la visibilitat de l'app, el seu reconeixement entre els usuaris, millorar la nota mitjana, potenciar la imatge de marca i millorar la conversió de descàrregues per aconseguir usuaris actius de qualitat.

És per això que BSM necessita un proveïdor especialitzat en App Màrqueting, que ens ajudi a realitzar el plantejament de l'estratègia, les integracions necessàries amb les nostres eines ja existents, com Google Analytics 4, la implantació de tota l'estratègia definida, la traçabilitat de l'app i la mesura analítica dels KPIs.

Dins d'aquest projecte, detallem els treballs necessaris i sempre tenint en compte d'altres que puguin sorgir com a resultat del desenvolupament d'aquests treballs a realitzar i del moment canviant que està vivint tant la ciutat de Barcelona com el món digital.

3.- ABAST

L'objecte contractual inclou les següents tasques, **sense que aquest llistat tingui caràcter limitatiu:**

- Presentació d'una estratègia d'App Màrqueting: ASO, UA i ASR.
- Presentació d'una proposta analítica en la seva totalitat, per mesurar i conèixer el comportament de l'usuari en totes les fases del *journey* amb l'app que doni resposta a l'ASO, UA i ASR, però també altres aspectes del comportament de l'usuari que es considerin importants tenir en compte.
- Implementació i coordinació amb la posada en marxa de les línies estratègiques que es detallen a l'objecte contractual. Aquesta proposta i la seva implementació ha d'incloure tant els serveis com les eines i la seva configuració per a la recopilació de la informació a partir d'analítica de comportament, d'analítica d'adquisició amb un MMP (AppsFlyer, Adjust...), entre d'altres eines o integracions que es considerin necessàries per poder dur a terme l'estratègia.
- Creació d'un informe tècnic (SDK) amb els esdeveniments que cal mesurar de l'app, per tal que els desenvolupadors de SMOU puguin integrar-los de forma senzilla a les nostres plataformes de medició (Google Analytics 4).
- Creació d'un *dashboard* amb els *funnels* de conversió i actualització d'un *reporting* on BSM pugui fer, en temps real, el seguiment dels indicadors per avaluar l'èxit i l'evolució del projecte, amb un aplicatiu, com per exemple Looker Studio.
- Validació: confirmar que la mesura analítica és correcta i recollir les dades de l'entorn i producció. Fer proves per assegurar la validació de la informació analítica a registrar.
- Seguiment setmanal-mensual de la implementació (en funció de la fase) on el licitador presenti l'estat actual del projecte i els indicadors necessaris per avaluar el resultat de les accions i on proposi plans d'acció i millores contínues per millorar els resultats. *Tracking*, mesura i *reporting* de totes les tasques.
- **ASO: App Store Optimization**
 - Auditoria d'anàlisi holístic de punt de partida (situació actual) i proposta de situació futura (to-be).
 - Visibilitat i conversió de *leads* en App Store i Google Play.
 - Estratègies combinades d'ASO amb UA: *App name*, categorització, descripció, *screenshots*, *keywords* i vídeo *preview*, entre d'altres tasques que es considerin necessàries per poder dur a terme l'estratègia.
 - Seguiment de KPIs d'ASO a partir del *report* mensual establert per obtenir una optimització constant.
 - Dins de l'abast del servei s'inclouen els costos, el drets d'ús i les integracions que es considerin necessàries de les eines per a la implementació de la estratègia.
- **UA: Adquisició d'usuaris a les Apps:**
 - Treballar amb transparència tots els canals performance en els seus diferents models: CPI, CPL i CPA. Inclou la coordinació des de l'estratègia, les creativitats (sempre seguint el llibre d'estil de la marca), el seguiment fins a l'optimització de campanyes. Les creativitats es validaran per l'equip de BSM.

- Definir estratègies de *boost* i captació en *paid* màrqueting per a potenciar el trànsit: definició d'audiència, i target, detall del *budget split*, creació de creativitats, generació de *copys*). L'import de la inversió recomanada en aquesta línia estratègica, no sortirà d'aquesta licitació.
- Seguiment de KPIs d'UA a partir del *report* mensual establert per veure l'evolució de les campanyes i obtenir una optimització constant, amb la integració d'un MMP.
- Dins de l'abast del servei s'inclouen els costos, el drets d'ús i les integracions necessàries de les eines per a la implementació de la estratègia.
- **ASR: App Store Reputation**
 - Analitzar els motius d'una nota mitjana baixa en les *stores* i detectar diferents *sweet* moments en els quals demanar la sol·licitud de valoració a l'usuari per aconseguir els millors resultats.
 - Definir una estratègia reputacional que inclogui un pla d'acció per a potenciar la recepció de valoracions positives, nº de valoracions, aspectes destacats positius i negatius, distribució de valoracions i fidelització, entre d'altres aspectes que es considerin necessaris per poder dur a terme l'estratègia.
 - Definir una estratègia que inclogui un pla d'acció de protocol de resposta.
 - Seguiment de KPIs d'ASR a partir del *report* mensual establert per veure l'evolució i obtenir una optimització constant.
 - Dins de l'abast del servei s'inclouen els costos, el drets d'ús i les integracions que es considerin necessàries de les eines per a la implementació de la estratègia.
- **Proposta analítica:**
 - Pressa de decisions i definició del model de mesura: recollida i control de les dades, pla per fer seguiment de les dades identificades.
 - Implementació tècnica i d'eines internes per BSM, per visualitzar en temps real totes les dades: detectar les principals fonts de tràfic, conèixer el comportament dels usuaris:
 - Anàlisi de comportament (Google Firebase i Google Analytics 4)
 - Anàlisi d'adquisició amb un MMP (AppsFlyer, Adjust, etc.)
 - Entre d'altres que es considerin, si escau.
 - Visualització i interpretació de les dades: creació d'informes on incloure els principals KPI's on es recollirà informació com, per exemple: seguidors, impressions, interaccions, descarregues, perfil demogràfic, atribució, origen del tràfic, etc.

4.- RELACIÓ ENTRE BSM I L'ADJUDICATARI

BSM requereix un interlocutor únic als estudis gràfics i agències de comunicació homologats per a gestionar els diferents encàrrecs que es generin.

Serà obligació de l'adjudicatari assistir a les reunions periòdiques que proposi BSM, durant tot el procés.

La supervisió, avaluació i aprovació dels resultats finals de cada acció el valida i conforma el Departament de Màrqueting Digital, dins de la Direcció Corporativa Comunicació i Màrqueting de BSM, i el Departament de Solucions de Mobilitat Urbana.

Així doncs, l'adjudicatari haurà de designar un Responsable que esdevindrà Interlocutor Únic i que interactuarà directament amb el Responsable de l'Àrea.

- Les ordres i directrius seran emeses pel representant designat per l'adjudicatari, que serà el responsable de regular l'organització i qualsevol mena d'incidència en relació al personal de l'adjudicatari.
- El seguiment i supervisió del personal de l'adjudicatari encarregat de l'execució dels serveis serà tasca del representant de l'adjudicatari, en cap cas realitzarà aquesta funció personal de BSM.
- En tot cas les ordres i directrius de l'adjudicatari hauran de ser aquelles que siguin escaients per tal de donar compliment a les obligacions contractuals i a les prioritats i calendari indicat pel Responsable del Contracte.
- Periòdicament el Responsable de Contracte i el representant designat per l'adjudicatari es reuniran per fer seguiment i avaluació de l'execució del contracte.
- El Representant de l'adjudicatari del contracte serà qui s'encarregarà de l'organització de l'equip de l'adjudicatari. Aquestes tasques inclouran com a mínim:
 - Direcció, Control i gestió del personal destinat per l'adjudicatari al servei (vacances, baixes, permisos, substitucions, horaris, organització, sol·licituds de material... etc., obligacions de prevenció de riscos, pagament de salaris, cotitzacions i la resta d'obligacions laborals, etc).
 - Emissió d'ordres directes al personal destinat per l'adjudicatari,
 - Adopció de la metodologia i organització escaient pel compliment de l'objecte del contracte en cada cas.

En el cas que per la tipologia de la prestació, resulti necessari que personal de l'adjudicatari accedeixi a recursos i/o materials propis de BSM (accés a aplicacions informàtiques, cessions de materials), caldrà deixar constància en la documentació que BSM proporcioni a aquests efectes. Així mateix, un cop finalitzada la prestació caldrà de nou deixar constància de la finalització de l'accés i/o del retorn de les eines en el mateix estat que es trobaven.

Amb caràcter general, la prestació dels serveis objecte del contracte es portarà a terme a les instal·lacions de l'adjudicatari. No obstant l'anterior, en el cas que resulti necessari fer-ho a les instal·lacions de BSM per la pròpia casuística de la prestació, s'utilitzarà espais de treball senyalitzats per a ús extern.

En el cas que el personal extern requereixi fer ús de correu corporatiu, s'assignarà un compte de correu electrònic on quedi constància que es tracta de personal extern.

Per últim i en la línia del correu corporatiu habilitat per personal extern, només es donarà accés a la intranet corporativa quan la tipologia de la prestació ho requereixi, deixant constància que es tracta de personal extern i només amb els permisos estrictament suficients per realitzar la prestació. L'esmentada circumstància quedarà reflectida en la

documentació proporcionada per BSM a aquests efectes, i un cop realitzada la prestació, es deixarà constància de la finalització de l'accés a l'eina.

5.- EQUIP DE TREBALL

L'empresa adjudicatària es compromet a posar tots els mitjans personals i materials que siguin necessaris per a la correcta execució de les tasques a desenvolupar i a facilitar tota la informació i assistència necessària per a la utilització dels resultats aportats.

L'adjudicatari haurà de garantir la continuïtat de l'equip durant tot el termini d'execució dels treballs. Qualsevol canvi en els integrants de l'equip haurà d'ésser autoritzat prèviament per la societat.

El servei d'assessorament especificat es prestarà mitjançant un equip de professionals experts en la matèria, amb la dedicació necessària per la prestació adequada del servei, i mitjançant els/les tècnics/tècniques que els/les assisteixin.

6. DESPESES INCLOSES EN LA CONTRACTACIÓ

A banda dels serveis especificats al plec, també queden incloses en el present contracte totes aquelles despeses necessàries per a l'execució dels presents treballs, en particular:

- Els impostos i quotes a la Seguretat Social.
- Assegurances de tota mena.
- Les despeses i impostos amb motiu del contracte, llevat de l'Impost sobre el Valor Afegit.
- La mà d'obra, mitjans materials i tot el material necessari.
- Els desplaçaments o el transport necessaris per la prestació del servei.
- Dietes i manutenció.
- Assistència a reunions, tant a les dependències de BSM com de l'adjudicatari.
- Despeses integrals de la Formació ofertada com a millora en cas de ser sol·licitada per BSM (tot inclòs).
- Les altres expressament detallades en el present Plec.

7.- IDIOMA

Les feines que s'encarreguin podran ser en qualsevol idioma: català, castellà i anglès. Es sol·licita que la correcció ortogràfica estigui inclosa en el projecte.

8.- HORARIS

Quan les necessitats així ho requereixin, el servei ha de donar cobertura de dilluns a divendres en horari de 9.00h a 18.00h, en la mesura que sigui compatible

amb el conveni col·lectiu aplicable.

9.- PECES A ENTREGAR

Totes les propostes creatives i estratègiques que es treballin per donar cobertura a aquesta licitació, seran lliurades a BSM, en els formats requerits necessaris.

En el cas de les peces audiovisuals també s'hauran d'entregar sempre tots els vídeos en brut.

Els terminis de lliurament de les diferents peces o documents, s'aniran entregant a mesura que es va treballant cadascuna de les estratègies.

10. CONDICIONS ESPECÍFIQUES DE LA PRESTACIÓ

La prestació d'aquest servei no inclou una exclusivitat sectorial ni priva a l'empresa adjudicatària de treballar per organitzacions, empreses o entitats públiques de naturalesa similar a BSM o que gestionin negocis afins.

En totes les actuacions i serveis que presti l'adjudicatari prevaldrà els criteris ètics propis de la professió.

En l'execució de les prestacions contractades, l'adjudicatari adoptarà les mesures adequades per tal de complir amb les normes específiques de protecció de dades.

Tota la informació i documentació lliurada per l'adjudicatari haurà d'estar signada pel responsable dels treballs concrets.

En el decurs de l'execució del contracte BSM indicarà a l'adjudicatari el termini de lliurament de cadascun dels encàrrecs.

A més de les condicions anteriors, l'adjudicatari:

- Haurà de lliurar la documentació a BSM, que es concretarà en cada encàrrec.
- En la primera reunió entre l'Adjudicatari i el Responsable de l'Àrea s'indicarà les directrius per a l'operativa dels canals d'enviament i recepció de la documentació, així com, la detecció d'incidències.
- Té el deure i la responsabilitat de mantenir informat a BSM en tot allò que li resulti menester.
- Ha de resultar proactiu i col·laborador en totes les tasques i funcions que realitzi.

11.- CONFIDENCIALITAT I PROPIETAT INTEL·LECTUAL

Compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei orgànica 3/2018 de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals, i del reglament

que la desenvolupa, així com també de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable, i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

11.1.- Clàusula de propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs fets a l'empara d'aquest contracte pertany a BSM, de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a la informació o productes protegits per la propietat intel·lectual necessaris per desenvolupar el treball no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec correspon única i exclusivament a BSM.

11.2.- Clàusula de confidencialitat

1. Que l'adjudicatari coneix que té coneixement de l'obligació de deure de secret i confidencialitat respecte de la informació societària, contractual, comptable i de qualsevol tipus que li sigui lliurada per BSM o a la que en tingui accés amb motiu de la seva actuació a la societat.
2. Excepte que per part de BSM s'indiqui expressament i per escrit el contrari, tota la informació a la que tingui accés o que li lliuri BSM té el caràcter d'informació confidencial.
3. Que té coneixement del deure de secret i confidencialitat establert a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i normativa que la desenvolupa o pugui desenvolupar en un futur, respecte del possible accés a dades de caràcter personal que pel motiu de la seva actuació a BSM/PATSA en pugui tenir coneixement.
4. Que d'acord amb les anteriors manifestacions, l'adjudicatari es compromet expressament a complir el deure de secret professional i a mantenir la confidencialitat de les dades de caràcter personal i de la informació a la que tingui accés, directa o indirectament, amb motiu de la seva actuació a BSM.
5. Que les obligacions i compromisos de deure de secret i confidencialitat subsistiran després d'acabar les relacions, gestions o tràmits amb BSM.

11.3.- Clàusula de protecció de dades de caràcter personal

Atesa la naturalesa particular de la informació inclosa en els arxius que resideixen en les instal·lacions informàtiques de la de les entitats contractants, i a les quals es considera que el personal de l'empresa adjudicatària pot tenir accés, és d'obligat compliment tot allò indicat en la Llei orgànica Llei orgànica 3/2018 de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals.

Queda estrictament prohibit tot mal ús, còpia en suport magnètic, òptic o paper, cessió a tercers, transferència, divulgació oral o escrita de la informació dels arxius de la de les entitats contractants que puguin fer els tècnics de l'adjudicatària. També està estrictament prohibida qualsevol alteració, esborrat o alta d'informació d'arxius de la Direcció de les entitats contractants i sense l'autorització del seu personal intern.

Seguint el principi de subsidiarietat, l'adjudicatari es responsabilitza directament i absolutament de qualsevol de les actuacions que facin els seus operadors, i accepta qualsevol responsabilitat civil o penal que se'n pugui derivar.

Un cop signat el contracte d'adjudicació, i abans que s'iniciï el servei, el personal de l'adjudicatari que portarà a terme el servei objecte d'aquest contracte haurà de ser clarament advertit sobre aquests temes, com també qualsevol tècnic que es pugui incorporar a la prestació d'aquest servei posteriorment.

La Direcció de les entitats contractants es reserva el dret d'establir qualsevol tipus de marcatge dels seus fitxers, de manera que les seves característiques es puguin constituir com a prova que possibiliti localitzar l'origen i els responsables de les eventuais cessions.

12. FUNCIONS DE CONTROL I INSPECCIÓ PER PART DE BSM

BSM tindrà la facultat d'exercir les funcions de control i inspecció en relació els encàrrecs prestats per l'adjudicatari.

En l'exercici d'aquestes funcions, BSM podrà revisar la documentació derivada dels treballs d'assessorament en qualsevol moment anterior al seu lliurament o inclús havent estat lliurada i sol·licitar la seva modificació per adequar-se a l'encàrrec o bé per manca la qualitat exigida en el contracte.

En l'exercici d'aquestes funcions, BSM podrà convocar reunions per tal de revisar el treball realitzat i per tal d'adequar-lo o reconduir-lo a la finalitat perseguida per BSM. En aquest sentit, BSM estarà facultada per donar les instruccions corresponents a l'adjudicatari, el qual haurà de seguir-les en l'execució del contracte.

13. INCOMPLIMENTS I PENALITZACIONS

L'adjudicatari haurà de rescabalar a BSM o al personal que en depèn pels danys i indemnitzar-lo pels perjudicis derivats de dol o negligència en el compliment de les

obligacions resultants de l'adjudicació. Igualment serà responsable dels danys i perjudicis ocasionats a terceres persones durant l'execució del contracte.

En els supòsits d'incompliment o compliment defectuós de les obligacions assumides per l'adjudicatari, BSM podrà resoldre el contracte o compel·lir-lo al compliment del mateix.

L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions contractuals, donarà lloc a la imposició de penalitzacions. La tipificació de les faltes als efectes del present contracte, es descriuen a continuació:

Lleus:

- ✓ Manca de col·laboració amb el personal de BSM.
- ✓ L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta greu.
- ✓ No avisar a BSM de la incorporació de personal nou o si es produeixen canvis.
- ✓ Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a lleus per la seva normativa específica.

Greus:

- ✓ La resistència als requeriments efectuats per BSM, o la seva inobservança.
- ✓ L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta molt greu.
- ✓ No disposar de personal suplent per a un determinat servei.
- ✓ Realitzar una jornada de treball superior a la permesa laboralment, i en cas que això succeeixi per eventualitat, no informar a BSM.
- ✓ Permetre per acció o omissió, l'accés a dependències de BSM, a persones alienes al servei contractat.
- ✓ La manca de lliurament, en temps i forma, de tota la informació respecte de la prestació del servei que li hagi estat sol·licitada per BSM.
- ✓ Reincidència en la comissió de faltes lleus.
- ✓ Manca de cobertura del servei durant un període de temps, per inexistència de personal suplent o altres causes, sempre que no sigui incompliment molt greu.
- ✓ L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals, i en especial, les del pla de seguretat i salut en les prestacions, qualificats com a Greus per la seva normativa específica.

Molt greus:

- ✓ Incompliment de la prestació del servei, bé sigui per abandonament o d'altres causes.
- ✓ Passivitat, deixament i desídia en la realització del servei.
- ✓ La resistència als requeriments efectuats per BSM, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.

- ✓ La utilització de sistemes de treball, elements, materials, maquinaria o personal diferents als previstos en el Plec i en les ofertes de l'adjudicatari, si s'escau, quan produeixi un perjudici molt greu.
- ✓ No posar a disposició personal per a l'execució dels serveis mínims establerts.
- ✓ Incompliment molt greu de les prescripcions relatives a la subcontractació, si s'escau.
- ✓ Falsejament de les prestacions consignades per l'adjudicatari a la factura.
- ✓ Reincidència en faltes greus.
- ✓ Incorporar personal sense cap coneixement de les seves obligacions, ni formació prèvia.
- ✓ Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a molt greus per la seva normativa específica, i en especial de les del Pla de seguretat i salut en les prestacions.
- ✓ L'incompliment de les prescripcions sobre seguretat de tercers en les prestacions.

En la tramitació de l'expedient, es donarà audiència a l'adjudicatari perquè pugui formular les al·legacions que estimi pertinents i l'òrgan de contractació de BSM resoldrà.

Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, BSM podrà aplicar les sancions següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

- Faltes MOLT GREUS: 5% de l'import del contracte
- Faltes GREUS: 2% de l'import del contracte
- Faltes LLEUS: 0,5% de l'import del contracte

L'import de les penalitzacions podrà fer-se efectiu mitjançant la seva deducció en la factura/ les factures que s'hagi/n d'abonar a l'adjudicatari.

BSM es reserva el dret de resoldre el contracte per reiteració en les deficiències d'execució del servei, si s'apliquen més de 3 de les penalitzacions assenyalades en els apartats anteriors d'aquest punt.

Amb independència dels danys i perjudicis que pugui reclamar BSM per motiu d'incompliment de les obligacions de l'adjudicatari, BSM podrà aplicar, l'import o retardar el pagament de la facturació que acrediti la realització total o parcial del contracte, en concepte de deutes de l'adjudicatari, per raó del contracte.

14. ESPECIFICITAT DE LA RELACIÓ ENTRE BSM I LA PLANTILLA DE TREBALLADORS DE L'ADJUDICATARI

Ambdues parts manifesten expressament que entre la plantilla de treballadors de l'Adjudicatari i BSM no es crea cap vincle laboral ni dependència, essent l'adjudicatari el responsable, en la seva condició d'empleador de tots els deures i obligacions que es derivin de la seva relació laboral amb els seus treballadors.

15. OBLIGACIONS LABORALS, FISCALS, DE SEGURETAT I SALUT, SINDICALS I DE PROTECCIÓ DE MEDI AMBIENT

Durant tota la vigència d'aquest contracte, l'adjudicatari s'obliga a estar al corrent de les obligacions que com a empresa li corresponguin en matèria fiscal, laboral, de Seguretat Social, sindical i de prevenció de riscos laborals, i serà estrictament i rigorosament responsable, amb caràcter exclusiu i sense cap càrrec per compte de BSM, de l'incompliment de qualsevol d'aquestes obligacions.

L'Adjudicatari facilitarà anualment a BSM el certificat positiu de trobar-se al corrent de les seves obligacions fiscals emès per l'Administració als efectes del compliment de l'article 43.1.f de la Llei General Tributària 58/2003 de 17 de desembre.

En cas d'incompliment d'aquest requisit BSM suspendrà el pagament de les factures pendents.

16. RESPONSABILITAT PROFESSIONAL DE L'ADJUDICATARI

L'execució del contracte es farà a risc i ventura de l'adjudicatari.

L'adjudicatari declara expressament que coneix el contingut de tota la documentació que forma part de l'objecte del contracte i, en conseqüència, que assumeix la responsabilitat que es pugui derivar del seu incompliment.

L'adjudicatari respondrà dels seus propis actes, així com dels que es derivin amb els seus col·laboradors.

L'adjudicatari s'obliga a preservar el deure de confidencialitat subscrit, d'acord amb el que s'especifica en aquesta licitació, i a la documentació annexa, obligant-se a no donar a conèixer a tercers la informació relativa a aquest contracte.

L'adjudicatari no podrà fer ús publicitari d'aquest encàrrec ni de la seva condició d'adjudicatari, sense la prèvia aprovació de BSM.

Barcelona,

Charlotte Dubreucq
Cap Unitat de Coneixement de Client i Màrqueting
Barcelona de Serveis Municipals, SA.