



Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei de suport tècnic especialitzat per a l'assistència tècnica i control de qualitat de projectes d'AMB Informació i Serveis, S.A. en l'àmbit de la mobilitat

Índex

Índex	2
1. Introducció	3
2. Objecte de la contractació	3
3. Abast del servei	3
3.1 Gestió de projectes en l'àmbit de la mobilitat	3
4. Especificacions dels serveis a contractar	5
4.1 Gestió de projectes tecnològics en l'àmbit de la mobilitat	5
4.2 Organització, control i seguiment del servei.....	6
4.3 Traspàs al final del contracte	7
4.4 Propietat intel·lectual.....	7
4.5 Seguretat.....	8
5. Mitjans personals requerits	9
6. Règim econòmic	10

1. Introducció

AMB Informació i Serveis S.A. (en endavant, AMB INFORMACIÓ) porta anys realitzant una important aposta per la implementació de projectes tecnològics innovadors en l'àmbit de la mobilitat sostenible. Aquests projectes i la seva integració han de ser concebuts i planificats a nivell estratègic, així com redactats, contractats i supervisats des de la redacció i fins a la seva implantació, proves i posada en servei, requerint per a això d'equips de treball especialitzats.

En aquest sentit, els treballs de gestió tècnica i administrativa associats als projectes esmentats desborden la capacitat del personal actualment existent en la plantilla d'AMB INFORMACIÓ.

Per aquest motiu, la contractació d'un servei extern de suport per a l'assistència tècnica per a la gestió dels projectes actuals i futurs en fase de preparació permetrà a AMB INFORMACIÓ assegurar la disponibilitat de recursos per abordar aquestes tasques, de manera planificada, agilitzant el desenvolupament tecnològic, minimitzant els riscos habituals associats als sistemes d'informació complexos, i assegurant que els projectes es desenvolupen en línia amb els objectius d'AMB INFORMACIÓ.

2. Objecte de la contractació

El present plec té per objecte la regulació de les condicions tècniques que han de regir la contractació, que es durà a terme a sol·licitud d'AMB INFORMACIÓ, per a la prestació del servei de suport tècnic especialitzat per a l'assistència tècnica i control de qualitat de projectes en l'àmbit de la mobilitat.

3. Abast del servei

3.1 Gestió de projectes en l'àmbit de la mobilitat

L'adjudicatari haurà d'aportar una visió tècnica global dels projectes, realitzar-ne el seu seguiment i control, detectar punts crítics i col·laborar en la interlocució amb els diferents agents involucrats, així com establir la composició dels mitjans personals i materials exigits per al seu desenvolupament i garantir la qualitat del projecte i dels resultats.

Cal tenir en compte que la càrrega de treball pot ser variable en funció del període d'execució o la casuística temporal d'alguns dels projectes. D'aquesta manera, l'adjudicatari haurà de tenir en

compte la flexibilitat de l'equip adscrit al projecte segons les necessitats dels serveis. Serà necessari analitzar de forma continuada, conjuntament amb els Responsables d'AMB INFORMACIÓ, la previsió de les tasques de treball, planificació i càrrega de treball prevista amb suficient antelació per mantenir els objectius, obligacions i qualitat de les tasques a desenvolupar.

Amb caràcter orientatiu, els principals projectes en els quals es requerirà la intervenció del contractista seran:

- **Servei d'Aparcaments d'intercanvi metropolitans (P+R).** Es tracta d'un servei que facilita l'ús de places d'aparcament en nodes de transport públic reservades per a usuaris freqüents del transport públic.
- **Plataforma metropolitana de gestió de Zones de Baixes Emissions (ZBE).** Es tracta de la plataforma que permet realitzar el registre d'exempcions, l'enviament d'informació dels vehicles, així com el tractament estadístic de la informació de forma coordinada entre els municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (en endavant, AMB).
- **Càmeres de captació de les Zones de Baixes Emissions (ZBE).** AMB Informació disposa d'algunes càmeres de lectura de matrícules, a més d'un sistema itinerant amb panell d'informació variable. Es preveu la instal·lació de més càmeres en diversos municipis metropolitans.
- **Sistema de Captació Automàtica d'Infraccions (SCAI).** Es tracta d'un servei de captació automàtica d'infraccions de trànsit viàries mitjançant l'ús d'un vehicle de l'AMB, cedit a AMB Informació, amb un sistema de càmeres embarcat, en col·laboració amb els municipis de l'AMB.
- **Plataforma metropolitana d'aparcament (PMA).** Es tracta d'una plataforma des de la qual es gestionen les zones d'aparcament regulat dels municipis de l'AMB i que permet a les persones usuàries gestionar l'estacionament de vehicles en zona blava i verda a través d'una app.
- **AMB Aparcament Residents.** Es tracta d'un servei que permet a les persones usuàries gestionar l'estacionament de vehicles en zones regulades per a residents en municipis de l'AMB a través d'una app.
- **T-metropolitana.** Es tracta dels sistemes que gestionen i operen amb els nous suports PVC de tots els títols socials de transport públic que gestiona l'AMB.

- **Suport a la gestió de la Plataforma de gestió d'infraaccions de mobilitat.** Es tracta d'una plataforma metropolitana per a la vigilància del les zones d'estacionament i ZBE a través de les diferents unitats de captura (càmeres, vehicles i pda's dels vigilants) i la gestió i tramitació de denúncies o sancions.

Així mateix, és possible que es requereixin tasques puntuals de suport en altres projectes que ja s'estan desenvolupant per AMB INFORMACIÓ o en nous projectes que puguin sorgir dins l'àmbit de la mobilitat.

4. Especificacions dels serveis a contractar

4.1 Gestió de projectes tecnològics en l'àmbit de la mobilitat

L'empresa adjudicatària haurà de proveir assistència tècnica als equips d'AMB INFORMACIÓ en la gestió dels projectes indicats amb caràcter orientatiu a l'apartat 3 del present plec, realitzant les tasques que es considerin necessàries per a la implementació amb èxit dels projectes.

A continuació, s'estableix de forma enunciativa però no exhaustiva ni limitativa, les funcions que haurà de desenvolupar l'empresa adjudicatària:

- Donar suport, des d'un punt de vista tècnic, als responsables de projectes i programes d'AMB INFORMACIÓ.
- Aportar i coordinar eines de planificació de projectes amb identificació de tasques, responsables i fites clau.
- Fer un seguiment del desenvolupament de les activitats dels projectes.
- Assistir a les reunions relacionades amb els projectes que estimi necessàries el responsable del projecte o programa de que es tracti.
- Avaluació de riscos i redacció de plans de contingència.
- Comunicació i coordinació amb els actors dels projectes (AMB INFORMACIÓ, AMB, tècnics municipals, altres).
- Suport en processos de contractació i gestió de proveïdors externs dels projectes.
- Dimensionament pressupostari i control financer dels projectes.
- Extracció i tractament de dades per a l'elaboració de quadres de comandament dels serveis.
- Seguiment i elaboració d'informes de seguiment periòdics dels indicadors operatius i de qualitat dels projectes.

- Formació al personal d'atenció a l'usuari i altres agents involucrats en els projectes.
- Disseny de Plans i protocols de prova per l'assegurament del bon funcionament dels diferents sistemes o aplicacions.
- Execució de les proves (Testing) i control de qualitat.
- Suport tècnic en la resolució d'incidències d'ús del servei.
- Generació i actualització de la documentació interna i lliurables dels projectes: presentacions genèriques, cronogrames, pressupostos, manuals d'ús, procediments, etc.

4.2. Organització, control i seguiment del servei

Per tal de vetllar per un òptim funcionament del servei, serà imprescindible l'estreta col·laboració entre AMB INFORMACIÓ i l'empresa adjudicatària.

En aquest sentit, AMB INFORMACIÓ designarà un cap de projecte que serà el responsable de la comprovació, coordinació i vigilància de la correcta realització dels serveis contractats. Per complir amb aquests objectius, efectuarà les funcions de direcció i d'inspecció mitjançant les verificacions corresponents.

L'empresa adjudicatària, com s'indicarà en el següent apartat 5, proporcionarà, entre el seu propi personal, l'equip tècnic necessari per a la realització dels treballs aquí presentats i designarà un Cap de projecte que actuarà com a interlocutor amb AMB INFORMACIÓ.

D'altra banda, es podran realitzar reunions presencials i/o per videoconferència amb la periodicitat que es requereixi (per defecte, reunions mensuals) o en funció de les necessitats del projecte, en les quals es podrà requerir la participació d'un comitè de seguiment tècnic que estarà compost pels dos caps de projecte (el proposat per AMB INFORMACIÓ i el designat per l'adjudicatari) i dels membres de l'equip de treball que es considerin oportuns en cada moment.

La principal funció d'aquestes reunions serà la de coordinar l'evolució del projecte i certificar l'entrega de la documentació tècnica corresponent, així com el seguiment de les hores consumides dedicades a cada projecte.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà d'entregar com a mínim mensualment un informe amb la relació de les tasques desenvolupades durant el període mensual i que servirà de base a la factura a emetre pels serveis prestats.

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, l'adjudicatari es compromet, en tot moment,

a facilitar a AMB INFORMACIÓ la informació i documentació que sol·liciti per disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes que es puguin plantejar i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per a resoldre'ls.

4.3 Traspàs al final del contracte

L'empresa adjudicatària ha de mantenir actualitzada en tot moment la documentació necessària per a la prestació del servei.

Un cop finalitzat el contracte subscrit entre AMB INFORMACIÓ i l'empresa adjudicatària, sense renovació o pròrroga, l'adjudicatari vindrà obligat a fer una transmissió del coneixement i traspàs de dades al sistema de la nova empresa adjudicatària que la succeeixi o a AMB INFORMACIÓ.

En tot cas, AMB INFORMACIÓ podrà demanar al contractista que efectui la transmissió del coneixement i traspàs de dades abans de la finalització del contracte.

L'equip del proveïdor sortint posarà a disposició de l'entrant o d'AMB INFORMACIÓ tota la documentació considerada necessària per al correcte funcionament del servei.

De forma consensuada entre AMB INFORMACIÓ i els proveïdors sortint i entrant o, en tot, cas entre el proveïdor sortint i AMB INFORMACIÓ, s'establiran unes pautes en relació amb el calendari i el personal dedicat a aquest procés. Un cop planificada, es realitzarà el traspàs de coneixement per part del proveïdor sortint al proveïdor entrant o, en cas de que encara no estigués designat el proveïdor entrant, a AMB INFORMACIÓ.

AMB INFORMACIÓ es reserva el dret a realitzar una avaluació del traspàs realitzat en els termes establerts en aquest apartat. El traspàs per finalització del contracte no suposarà a AMB Informació cap cost addicional.

4.4 Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual de tots els continguts, així com de totes les accions realitzades per l'empresa adjudicatària o que se'n puguin derivar de la prestació del servei objecte de la present licitació, pertanyerà a AMB INFORMACIÓ de forma exclusiva.

Els productes o subproductes derivats no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia per part d'AMB INFORMACIÓ. Així mateix, l'accés a la informació o productes protegits per la propietat

intel·lectual necessaris per a desenvolupar el treball no es podran emprar sense la deguda autorització.

4.5 Seguretat

El desenvolupament i gestió del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts per AMB INFORMACIÓ, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a les tecnologies de la informació i la comunicació.

El desenvolupament del servei haurà de respondre com a mínim als requisits i les mesures de seguretat tècniques definides a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), per a sistemes d'informació de categoria Mitjà; sense perjudici de les mesures que poguessin derivar de la tipologia de servei i sensibilitat de les dades personals – atès el tractament de dades que es realitzarà amb elles - i la informació que suportin aquests sistemes.

L'adjudicatari prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat d'AMB INFORMACIÓ.

Ni l'empresa adjudicatària ni el seu personal podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions d'AMB INFORMACIÓ durant l'execució del projecte. El personal de l'adjudicatària haurà d'observar i complir amb els principis i requisits de seguretat definits per AMB INFORMACIÓ, principalment:

- Portar a terme el tractament de la informació i les dades personals únicament i exclusivament per a les finalitats relacionades directament amb el servei contractat, restant expressament prohibit utilitzar-los per a finalitats diferents.
- Garantir la confidencialitat, reserva i estricte secret professional de la informació i les dades personals a les que puguin accedir per a la prestació dels serveis, no podent ser divulgades, publicades o comunicades a tercers. Les obligacions de confidencialitat tindran una durada indefinida i es mantindran vigents en cas que finalitzi la prestació de serveis.
- Està prohibit divulgar o comunicar els codis d'accés (usuari i contrasenya) als sistemes d'AMB INFORMACIÓ, a terceres persones, incloent a altre personal o responsables de l'adjudicatària.
- Accedir al CPD, les infraestructures i sistemes d'AMB Informació únicament sota autorització dels responsables d'AMB INFORMACIÓ.

- Aplicar les mesures de seguretat que AMB INFORMACIÓ indiqui en cada moment i, en tot cas, les definides per les bones pràctiques de seguretat de la informació per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació.
- Evitar, en la mesura del possible, la rotació de personal.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir regulat el Deure de Secret amb el seu personal recollint aquests punts.

5. Mitjans personals requerits

L'empresa adjudicatària haurà d'adscriure a la prestació del servei, com a mínim, els següents recursos a fi que es pugui fer front als objectius, les tasques i els projectes emmarcats en el present contracte:

- **1 Cap de projecte** per al seguiment i supervisió del contracte, amb mínim 10 anys d'experiència en la Direcció de projectes en l'àmbit de la mobilitat.

S'estima que la dedicació del Cap de projecte esdevingui aproximadament un 5% del temps que dediqui el tècnic especialista en gestió de projectes tecnològics per a l'assistència tècnica a AMB INFORMACIÓ.

- **1 Tècnic especialista en la gestió de projectes tecnològics** en l'àmbit de la mobilitat. Les seves funcions inclouran el control de qualitat en el lliurament dels projectes per part del proveïdor extern, així com l'assistència tècnica al llarg de tot el cicle de vida del projecte, des de la seva conceptualització, la redacció de requeriments i plecs, fins a la posada en servei, seguiment i reporting un cop el projecte estigui en producció.

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar que el perfil de Tècnic especialista en la gestió de projectes tecnològics aportat té coneixement i experiència suficient per desenvolupar totes les tasques esmentades en el present PPT.

A més a més, l'adjudicatària haurà d'assegurar personal estable i qualificat per complir les obligacions contractuals. Els canvis en l'equip tècnic designat per a la prestació del servei es realitzaran sempre de forma pactada i planificada amb AMB INFORMACIÓ i no es produiran canvis excepte a petició justificada d'AMB INFORMACIÓ o per motius justificats per part de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària cobrirà amb suplències de personal competent, les absències en l'equip

tècnic adscrit al servei que es puguin produir al llarg de la durada del contracte, ja sigui per malaltia, per vacances o per qualsevol altre motiu, de manera que el servei objecte del contracte sempre estigui cobert i no es vegi afectat durant aquests períodes.

El personal suplent que s'adscrigui al contracte haurà de complir amb els mateixos requisits de solvència indicats als Plecs pel que fa a formació, titulació i experiència, així com respecte de les experiències addicionals ofertes que hagin estat objecte de valoració.

Qualsevol canvi de personal haurà de ser prèviament validat i aprovat per AMB INFORMACIÓ prèvia sol·licitud de l'adjudicatari i amb un perfil, formació i experiència que acompleixi com a mínim els requeriments de contractació, així com, en el seu cas, respecte de les experiències addicionals ofertes que hagin estat objecte de valoració per criteris automàtics i les possibles millores proposades per l'adjudicatari.

Els recursos humans que prestin el servei hauran de disposar dels mitjans i les eines pròpies que siguin idònies per a la correcta prestació del servei.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar els sistemes, interfícies d'usuaris i la documentació que es generi, en català.

L'empresa adjudicatària serà responsable de tenir al personal al seu càrrec en condicions laborals legals vigents. En cap cas aquest personal tindrà vinculació laboral amb AMB INFORMACIÓ.

6. Règim econòmic

La facturació del present contracte s'efectuarà de forma electrònica, mensualment, al llarg de la durada del contracte, el dia últim de cada mes, de conformitat amb la proposta econòmica resultant de l'oferta guanyadora, en funció dels serveis prestats durant el mes en qüestió i indicant amb prou detall la dedicació horària i els serveis realitzats.

L'acreditació dels serveis realitzats s'efectuarà mitjançant certificació de tasques emesa per la pròpia empresa adjudicatària, a validar per AMB INFORMACIÓ.

La factura haurà de ser conformada per la Unitat encarregada del seguiment i execució del contracte per part d'AMB INFORMACIÓ.

El seu pagament es realitzarà de conformitat amb el previst en el Plec de Clàusules Particulars.

Barcelona, a data de la signatura electrònica.

Ramon Pruneda Felip
Director Tècnic d'AMB Informació i Serveis S.A.