

Plec de Prescripcions Tècniques del Servei de Delineació i manteniment de la cartografia de l'estacionament regulat a la ciutat de Barcelona

AREA – Negoci

Índex

Índex	2
1. Introducció	3
Abast i àmbit d'aplicació del servei	3
2. Serveis Sol·licitats	4
Funcions a realitzar	4
Recursos Humans	8
Infraestructura a aportar pel licitador	9
3. Metodologia de Treball	11
Pla de treball	11
Pla de qualitat	13
Gestió del projecte	13
Documentació tècnica	14
4. Acords de Nivell de Servei	14
Indicadors	14
5. Règim de penalitzacions	16
6. Confidencialitat	16

1. Introducció

Barcelona de Serveis Municipals (B:SM) és una empresa de titularitat municipal que gestiona algunes de les principals infraestructures de Mobilitat i Lleure de la ciutat.

Entre d'altres, la divisió de Mobilitat i Espai Públic administra l'Estacionament Regulat de Barcelona (d'ara endavant AREA), que inclou la gestió, control, supervisió i regulació de les places d'estacionament municipals en superfície de tipus blaves, verdes, exclusives residents, distribució urbana de mercaderies, motos, zonabus, encotxament/desencotxament i altres reserves de ciutat.

Actualment la ciutat de Barcelona està immersa en un canvi continu degut a l'aparició de nous serveis combinats derivat de noves necessitats de ciutat tenint en compte la limitació d'espai públic. A més, encara disposa de barris de la perifèria amb possibilitat de regulació com a noves zones residents d'AREA.

En concret, BSM necessita **disposar d'un servei de delineació i manteniment de la cartografia de l'estacionament regulat de la ciutat de Barcelona** per a la correcta gestió d'inventari i canvis de la ciutat, sent aquest l'objecte del present plec tècnic per poder fer front als canvis i creixement de l'àmbit de zones regulades a la ciutat de Barcelona en els propers anys.

Abast i àmbit d'aplicació del servei

A dia d'avui, la ciutat de Barcelona es troba en ple període de transformació. Per motius de necessitat de la ciutat, es preveu transformar l'AREA a tota la ciutat de Barcelona durant els pròxims anys fent aparèixer nous serveis combinats per aprofitar al màxim l'espai disponible en calçada. Actualment, el conjunt de ciutat ascendeix a un volum d'unes 80.000 places.

L'abast del nou sistema inclou el servei i manteniment de delineació de la cartografia de tota la ciutat de Barcelona.

2. Serveis Sol·licitats

En el present plec tècnic es detallen els diferents serveis sol·licitats d'aquesta licitació i que són d'obligat compliment per l'adjudicatari.

Funcions a realitzar

Seguidament es resumeixen els principals serveis i tasques de delineació que l'adjudicatari haurà de tenir en compte per tal d'elaborar propostes de senyalització, còmput de places, modificacions diàries, i tots els treballs de delineació del parc total de places i inventari de senyalització tant en Microstation com amb l'Inca Urbano de l'Ajuntament de Barcelona per al correcte funcionament de la unitat d'estacionament regulat.

Les principals tasques, amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, que s'han de realitzar són les següents:

a) Treballs de manteniment i suport

Els treballs a executar fan referència a totes aquelles tasques relacionades amb el manteniment i actualització dels canvis de ciutat amb l'objectiu de disposar de la documentació actualitzada d'acord amb la situació a carrer tant en la plataforma interna de gestió d'actius com en la plataforma Inca Urbano. A continuació és llisten els principals punts a tenir en compte:

Manteniment Inca Urbano (sistema d'informació geogràfica d'inventaris urbans de l'Ajuntament de Barcelona)

- Descarrega de la informació de l'inventari d'Inca Urbano i projecció en Microstation.
- Elaboració de rematades diàries i actualització dels plànols executats.
- Actualització d'incidències d'inventari detectades per vigilants BSM de reserves, senyalització vertical i parquímetres.
- Trasllat de la informació de l'inventari de l' AREA a Inca Barcelona amb introducció de dates d'alta i baixa dels elements, modificació de la informació dels elements (nombre de places, codis DUM, configuracions parquímetres, ubicació elements...).
- Actualització i manteniment de senyalització a Inca Urbano de les execucions realitzades respecte reserves d'estacionament regulat així com l'actualització d'altres espais afectats directament com reserves de motos, Endolla, PMR, Bicing, contenidors, etc.
- Manteniment de la ubicació de parquímetres amb les seves característiques (tipus de pagament, servei que ofereix...)

Manteniment senyalització vertical

- Manteniment i creació noves propostes de senyalització a INCA (transformació de zones, zona blava d'autobusos...)

- Disseny de noves senyals o marques vials d'acord amb el Manual de Senyalització de la ciutat de Barcelona
- Creació de les plantilles de nova senyalització i posterior alta a INCA.

Manteniment Decret, polígons i coordenades i altres plànols

- Actualització dels límits de zones residents segons Decret d'Alcaldia
- Actualització del plànol de Decret d'Alcaldia davant de canvis d'aquest (solapaments, nous límits...)
- Actualització de l'índex de plànols de cada zona resident.
- Canvi imatges de plànols
- Actualització plànols per comunicació web, aplicacions mòbil i cartells porteria.
- Elaboració fitxer de coordenades de trams per a la càrrega informació aplicacions mòbil
- Elaboració coordenades de polígons de zones residents per a la càrrega informació aplicacions mòbil (inclòs solapaments i desbordaments)
- Polígons per a l'extracció de dades resident amb IMI
- Actualització del plànol OAV
- Plànols per canvis d'ús de la regulació: de blau a verd, de verd a DUM, etc.
- Manteniment i actualització de plànols de l'àmbit de platges anual.
- Actualització plànols amb noves places recuperades fruit de baixa reserves PMRs, Guals o altres.
- Generació de plànols pels contractes de manteniment de la senyalització vertical i horitzontal, com per la brigada pròpia de manteniment de B:SM (vertical, horitzontal, fresat)
- Plànols d'actualització de vinils de la senyalització vertical per canvis de zones i horaris.
- Plànols d'estacionament regulat de ciutat o per zona resident

Amidaments i dades:

- Càlcul de pèrdua de places per afectació de projectes municipals
- Històric de reserves per any i ubicació geogràfica
- Amidaments a nivell de ciutat detallat per districte, barri, zona resident i per índex de plànol, tant per places horitzontals com per senyalització vertical.
- Amidaments d'altres reserves de la ciutat: PMR, Guals, Bicing, Reserves Endolla, Parquímetres, motos...
- Explotació de la informació: amidaments de senyalització vertical, recompte de places per zones, amidaments de parquímetres, coordenades de trams d'Àrea Verda i Blava, zones de càrrega i descàrrega, zones motos, tot tipus de reserves, parades transport públic, ubicació de vehicles abandonats,...

Manteniment d'altres plànols:

- Itineraris de vigilants, recorreguts i reforços.
- Plànols de reclamació de denúncies i sancions
- Plànol dipòsits i centres base
- Recorreguts en moto, vehicle o peu.
- Plànols en diferents espais temporals per reforços
- Plànol dipòsits i centres base
- Plànols ACEFAT per la petició de permisos d'obra.
- Plànols d'altres departaments BSM (bicing, endolla..)
- Preparació plànols de peticions i estudis sol·licitats per l'Ajuntament de Barcelona
- Altres plànols necessaris per oferir el servei d'estacionament regulat.
- Impressió de plànols amb diferents formats i dimensions per ampliacions, manteniment i/o revisió inventari carrer.

b) Treballs de nova creació

Els treballs a executar fan referència a propostes de nova regulació, el que comprendrà el desplaçament in situ per poder realitzar una proposta d'estacionament regulat d'acord amb la situació actual de carrer, la posterior elaboració dels plànols d'avantprojecte i la seva entrega i actualització a InCa Urbano un cop executats. Es consideren treballs de nova creació:

1. Proposta de noves ampliacions de noves zones residents d'AREA Regulada o ampliació de les existents.
2. Proposta de noves regulacions de places que actualment són zones d'estacionament lliure i estan ubicades dins àmbits de regulació parcial de zones residents existents.
3. Proposta de noves regulacions de places d'estacionament lliure dins de zones resident existents amb un mínim de 100 metres lineals de carrer (inclòs ambdues voreres).

En tots els casos anteriors inclou:

- Extracció de dades d'InCa Urbano per l'elaboració de plànols amb la informació de senyalització vertical i senyalització horitzontal (tant les reserves d'estacionament que gestiona BSM com els les altres reserves o elements existents).
- Inspecció a camp per comprovar l'estat real a carrer de la informació exportada.
- Elaboració de l'avantprojecte amb proposta de senyalització vertical i senyalització horitzontal indicant el nombre de places i remarcant aquella informació que formi part de la proposta de regulació i/o BSM indiqui. Si es necessari aportar fotografies de camp.
- Resum d'amidaments dels elements projectats en el projecte diferenciant si són proposta o són existents, el tipus de reserva, orientació, full del plànol, etc.

- Elaboració o actualització de plànols web del nous àmbits a regular.
- Elaboració de documentació gràfica (kmz, dgn, CAD, shape) dels límits del projecte.
- Exportació de trams amb la informació d'aquests (coordenades, direcció, número de plànol...) dels polígons sol·licitats per a la càrrega massiva al GISAREA
- Elaboració fitxer de coordenades de trams i polígons per a la càrrega informació apps.
- Actualització a Inca Urbano dels plànols finalment executats.

c) Treballs d'inventari ciutat anual

Els treballs a executar fan referència a la comprovació de la situació actual de l'estacionament a camp, el que comprendrà el desplaçament in situ on hi hagi estacionament regulat, la posterior actualització de plànols i la seva entrega i actualització a InCa Urbano. A continuació es presenta una taula amb les diferents zones residents en les quals està distribuïda la ciutat de Barcelona, els trams en que es compona cada una així com el número de places contingudes en la mateixa.

ZONA RESIDENT	Número fulls segmentació plànols	Número places
ZONA 1	81	2809
ZONA 2	47	757
ZONA 3	53	1020
ZONA 4	84	1408
ZONA 5	112	1894
ZONA 6	60	1575
ZONA 7	57	894
ZONA 8	67	2329
ZONA 9	36	1317
ZONA 10	83	2299
ZONA 11	111	1428
ZONA 12	100	2005
ZONA 13	134	3329
ZONA 14	265	5758
ZONA 15	148	2576
ZONA 16	163	1792
ZONA 17	82	3809
ZONA 18	126	2917
ZONA 19	141	3850
ZONA 20	83	1893
ZONA 21	54	2205
ZONA 22	22	801
ZONA 23		
ZONA 24	31	1044

ZONA 25	20	1154
ZONA 26	56	2130
ZONA 27	79	6077
ZONA 28	70	4400
ZONA 29	54	2585
ZONA 30	95	1859
ZONA 31	27	827
ZONA 32	110	4960
ZONA 33	35	1534
ZONA 34	24	780
ZONA 35	7	914
ZONA 36	21	800
ZONA VH	47	1868
	2.785	79.597

Els treballs a realitzar per l'adjudicatari s'ajustaran a les especificacions següents:

Treball de camp:

- Supervisió a carrer per la detecció de canvis respecte situacions anteriors i posterior actualització dels plànols.
- Identificació dels canvis a carrer respecte la darrera versió disponible.
- Documentar els canvis detectats per a la posterior actualització a Inca Urbano i l'aplicació interna de gestió de d'actius de BSM.
- Realització inventari de ciutat anual per zones residents.

Actualització InCaUrbano

- Actualització de l'inventari de la plataforma InCaUrbano dels canvis detectats.

Actualització plànols per zona resident

- Actualització de plànols de senyalització vertical i senyalització horitzontal
- Actualització de l'inventari de places després de la revisió anual a nivell de ciutat per cada zona resident segmentades per districte i barri.
- Actualització amidaments
- Actualització plànols OAV
- Report dels canvis detectats respecte la versió actual.

Recursos Humans

L'adjudicatari haurà de disposar per l'execució del contracte del següent personal tècnic qualificat que compleixi amb següents perfils per assignar-lo al mateix. La descripció dels perfils de l'equip mínim inclosos en l'abast del contracte són els següents:

- **Delineant** amb cicle Formatiu de Grau Superior en Projecte d'Edificació o d'Obra Civil o titulació equivalent competent en la matèria, amb una experiència mínima de 10 anys en treballs de delineació i manteniment de la cartografia en els següents àmbits:
 - Delineació amb Microstation.
 - Delineació amb Inca Urbano.
 - Treballs de senyalització vial.
- **Enginyer tècnic o Arquitecte** amb grau d'Enginyeria o Arquitectura o titulació equivalent competent en la matèria, responsable de coordinar les tasques a portar a terme sota les ordres de BSM, amb una experiència mínima de 10 anys en coordinació de tasques similars.

Així mateix, caldrà que tant el delineant com l'enginyer tècnic o l'arquitecte hagin participat en un projecte similar al de l'objecte del contracte durant els últims 5 anys.

Si per alguna causa BSM no estigués conforme amb el servei prestat per les persones adscrites al contracte o es donin raons objectives de negligència, incompetència o errors en el compliment del servei, com per exemple la manca de coneixements tècnics o l'incompliment d'aquets, així com l'incompliment de procediments, BSM tindrà la potestat i l'Adjudicatari l'obligació d'acceptar, la substitució de qualsevol persona de l'equip, ja sigui propi o subcontractat, que prestin els seus serveis en l'execució de les feines del contracte, en un termini màxim de 30 dies naturals. En aquest termini caldrà entendre inclòs el traspàs de coneixement entre la persona substituïda i la persona que s'incorpora a l'equip.

Qualsevol cost econòmic que pogués suposar la substitució requerida per part de BSM serà assumida íntegrament per l'adjudicatari.

Infraestructura a aportar pel licitador

Per a la realització dels treballs l'adjudicatari haurà d'aportar els seus propis equips, programari llicenciat i eines de treball:

- Una estació de treball amb software Microstation.
- L'infraestructura necessària per imprimir plànols, internet, correu electrònic, tintes, etc.
- Una impressora que permeti impressions en dimensions Din A3, paper, etc.
- Connexió VPN con Ajuntament de Barcelona amb accés a Inca Urbano.
- Ordenadors, teclats i ratolins i monitors
- Programari llicenciat, sistema operatiu com a mínim de Windows Professional 10 o superior, Microsoft Office Professional o superior.

Així mateix, l'adjudicatari haurà de facilitar l'accés a Inca Urbano Web a 10 usuaris de B:SM assumint el cost durant la vigència del contracte.

B:SM aportarà els següents recursos que seran d'obligat ús:

- Eines de programari de gestió de tasques, comunicació i projectes de B:SM (Microsoft Teams, Sharepoint..)
- Accés carpeta compartida documents.

3. Metodologia de Treball

Pla de treball

L'adjudicatari haurà de seguir estrictament els protocols, normatives de seguretat i la metodologia de treball que BSM indiqui. BSM informarà dels procediments a l'equip de treball i posarà a disposició les eines per a dur-los a terme. L'adjudicatari haurà d'utilitzar les eines corporatives de BSM seguint les indicacions que BSM determini.

Com a mínim, el pla de treball haurà de definir i concretar els següents aspectes:

- Les activitats, els terminis i les responsabilitats dels projectes planificats.
- El perfil, responsabilitats i dedicació dels recursos humans proposats en cadascuna de les tasques del projecte.
- El calendari de les tasques i de les principals fites dels projectes, incloent-hi totes les restriccions relacionals o temporals necessàries.
- La relació d'entrades (documents, requeriments...) i sortides (documents, subministraments...) en cadascuna de les peticions realitzades.
- La relació de versions de documentació davant actualització de canvis.
- La metodologia i procediments previstos en relació al seguiment i coordinació dels projectes en totes les seves fases.
- Coordinació de treball i entrega de resultats.

Caldrà indicar clarament els punts que diferencien el pla de treball de tasques que requereixen inspecció a camp, relacionat amb:

- Planificació de la inspecció
- Metodologia d'inspecció sobre terreny
- Registre i tractament de la informació
- Elaboració de la proposta
- Actualització i notificació dels canvis detectats
- Control de qualitat
- Entrega de resultats

Així mateix, l'adjudicatari nomenarà una persona responsable de la prestació qui serà la persona interlocutora amb BSM i tindrà els poders suficients per a la gestió de l'execució del contracte. En cas que l'empresa adjudicatària hagi de substituir la persona responsable, ja sigui temporalment o permanentment, ho haurà de comunicar amb una antelació mínima de quinze (15) dies naturals al BSM. A més, la persona responsable de la prestació garantirà que:

- La comunicació amb el BSM sigui fluïda i ràpida

- Els serveis tenen una qualitat i unes propietats adequades a les necessitats del BSM
- El servei es realitza en el termini establert i en les condicions òptimes

L'adjudicatari mantindrà reunions periòdiques amb BSM amb caràcter mínim setmanal podent incrementar-se aquesta freqüència quan la feina ho requereixi. En aquestes reunions de coordinació haurà de venir el responsable del contracte que l'adjudicatari hagi designat amb l'objectiu d'entregar resultats, rebre noves peticions i alhora definir prioritats d'acord amb les necessitats de BSM.

En relació al termini de lliurament s'estableixen els extrems següents:

a) Manteniment i suport

- Treball ordinari: El termini de lliurament serà de 5 dies hàbils des de l'endemà del requeriment de BSM.
- Treballs urgents: El termini de lliurament serà de 24 hores laborables des del requeriment de BSM.
- Treballs extraordinari: El termini de lliurament serà d'acord amb el que s'especifiqui des de BSM al responsable del projecte de l'adjudicatari.

En els requeriments que realitzi BSM indicarà si es tracta d'un treball ordinari, urgent o extraordinari.

b) Treballs de nova creació

- Treball ordinari: El termini de lliurament serà de 20 dies hàbils des de l'endemà del requeriment de BSM.
- Treballs urgents: El termini de lliurament serà de 10 dies hàbils des del requeriment de BSM.
- Treballs extraordinari: El termini de lliurament serà d'acord amb el que s'especifiqui des de BSM al responsable del projecte de l'adjudicatari.

En els requeriments que realitzi BSM indicarà si es tracta d'un treball ordinari, urgent o extraordinari.

c) Inventari de ciutat

BSM necessita disposar anualment d'una fotografia de l'estacionament regulat de la ciutat de Barcelona. Per aquest motiu, cada any de contracte l'adjudicatari haurà de presentar els plànols

de l'inventar de cada zona resident d'acord amb la calendarització que hagi proposat tenint en compte els següents extrems:

- La data d'entrega dels plànols de l'inventari de cada zona resident no pot ser superior a 15 dies naturals respecte la finalització dels treballs de supervisió a camp.
- BSM realitzarà una auditoria de cada zona resident d'un volum de fulls de cada zona resident representatiu (entre el 10%-20%) durant els 15 dies naturals següents des de l'entrega de plànols.
- En calendari ha de ser anual indicant les dates inspecció a camp i la data entrega de plànols actualitzats per cada zona resident.

Pla de qualitat

BSM requereix que la prestació objecte de contracte es desenvolupi amb uns estàndard excel·lents de qualitat per garantir la qualitat dels treballs entregats. Per aquest motiu, en el pla de qualitat ha d'incloure com a mínim:

- Procediment de detecció d'errors i anomalies
- Controls i criteris de verificació i revisió d'errors.
- Control de versions dels canvis aplicats
- Indicadors interns de qualitat
- Gestió documental
- Seguiment i validació de la documentació entregada
- Canals de comunicació
- Terminis de resolució de les incidències

Gestió del projecte

D'una banda, B:SM nomenarà un cap de projecte, que serà responsable de supervisar els projectes i documentació entregada.

En aquest mateix sentit, B:SM nomenarà els interlocutors i el seu àmbit d'interlocució per a cadascuna de les àrees i serveis afectats.

D'altra banda, l'Adjudicatari haurà d'anomenar un **cap de projecte** que serà l'únic interlocutor vàlid amb Barcelona de Serveis Municipals i que, entre d'altres, haurà de realitzar les següents funcions:

- Vetllar per l'assoliment dels objectius del projecte segons planificació i pressupost previst.
- Executar i fer el seguiment del projecte i del pla de treball (tasques, terminis, recursos, etc.), generant la corresponent documentació: actes, planificació, informes, etc.
- Gestionar i comunicar periòdicament al cap de projecte de B:SM l'estat d'avançament dels projectes, amb la periodicitat que B:SM estableixi en cada moment, incloent-hi un breu informe de seguiment i l'actualització de la planificació prevista.

- Realitzar reunions de seguiment de projecte amb la periodicitat mínim setmanal podent incrementar-se aquesta freqüència quan la feina ho requereixi
- Gestionar i valorar les peticions de canvi en el projecte, juntament amb B:SM.
- Gestionar i supervisar el compliment del pla de qualitat del projecte.
- Gestionar i supervisar i valorar els riscos del projecte, així com executar les actuacions previstes.

Barcelona de Serveis Municipals també anomenarà un Comitè de Direcció del projecte que vetllarà perquè l'enfocament de la prestació es correspongui amb l'abast i els objectius previstos.

Documentació tècnica

Tots els documents del projecte hauran de ser acceptats formalment per B:SM, fet que no eximirà a l'adjudicatari de la plena responsabilitat respecte al contingut.

La documentació serà propietat de B:SM, que podrà utilitzar-la d'acord amb les seves conveniències, sense que l'adjudicatari pugui exercitar acció de cap mena contra aquesta utilització.

Es requereix que tots els protocols d'intercanvi de dades entre els diferents components del sistema utilitzin protocols estàndard i documentats. L'adjudicatari s'ha de comprometre a facilitar tota la informació necessària perquè, B:SM tingui autonomia per modificar els protocols o afegir nous mòduls al sistema.

L'adjudicatari es compromet a:

- Aportar tot el que sigui necessari per la correcta prestació del servei a càrrec del mateix.
- Donar accessibilitat remota a BSM a tota la documentació i plànols generats (inclòs segmentació d'aquests), a través dels programes informàtics que utilitzi en la prestació.

4. Acords de Nivell de Servei

Indicadors

BSM establirà tres (3) indicadors per a mesurar el grau de compliment del contracte del servei de delimitació i manteniment de la cartografia de l'estacionament regulat a Barcelona.

a) Indicador 1: Compliment del calendari planificat d'execució de l'inventari anual i entrega dels Treballs realitzats

S'estableix un acord de nivell de servei (ANS) que es contrastarà per part de BSM en funció del lliurament dels treballs realitzats de l'inventari de ciutat que el propi adjudicatari haurà definit en la seva oferta sobre la metodologia de treball mitjançant la calendarització corresponent.

L'objectiu d'aquest indicador és la mesura de l'actualització anual d'inventari de tota la ciutat.

S'aplicarà una penalització per cada dia de retard en el lliurament dels treballs per zones resident d'acord la taula següent.

GRAU DE COMPLIMENT	PENALITZACIÓ
1 dies laborables $\leq$ GC < 5 dies laborables	5 %
5 dies laborables $\leq$ GC < 15 dies laborables	10 %
15 dies laborables $\leq$ GC	20%

Aquesta penalització s'aplicarà sobre el import de la facturació mensual de l'inventari de la ciutat per cada zona resident.

b) Indicador 2: Compliment de la qualitat dels plànols entregats per zona resident

S'estableix un acord de nivell de servi (ANS) que es contrastarà per part de BSM en funció de la qualitat dels serveis realitzats.

L'objectiu d'aquest indicador es que BSM disposi d'uns plànols que concordin amb com està distribuïda l'estacionament regulat de la ciutat.

Per valorar la qualitat del servei, BSM valorarà el grau de desviació respecte els plànols projectats i l'estat del carrer en el termini màxim de 15 dies naturals un cop entregats els plànols mitjançant la supervisió a camp.

- a) Places regulades projectades de gestió BSM (verdes, blaves, resident, DUM, BUS, encotxament) amb la seva senyalització vertical corresponent ben informada (codi DUM, codi BUS, zona resident, horari)
- b) Parquímetres
- c) Places d'altres serveis d'estacionament i/o serveis propis BSM (motos, PMR, Bicing, Endolla, etc.) contenidors) i/o serveis municipals (guals, contenidors, etc.)
- d) Altres canvis i/o modificades no englobades dins l'apartat a,b,c. (comptatge de places, obres, espais no regulats...)

S'aplicarà una penalització d'acord amb la taula següent respecte l'import de la zona resident.

GRAU COMPLIMENT	% fins a 3 errors detectats	% per nombre errors > 3
Errors tipus A	10%	15%
Errors tipus B	15%	20%
Errors tipus C	2%	5%
Errors tipus D	1%	3%

Per el còmput d'aquestes penalitzacions no es tindran compte els canvis o modificacions que s'hagin realitzat durant el període de temps entre la supervisió realitzada per l'adjudicatari i la supervisió realitzada per BSM.

Aquesta penalització s'aplicarà sobre el import de la facturació mensual de la partida relativa al servei de manteniment i suport.

a) **Indicador 3:** Canvis de l'equip de treball

S'estableix un acord de nivell de servi (ANS) que es contrastarà per part de BSM en relació als requeriment de BSM de substitució de personal.

L'objectiu d'aquest indicador és garantir un coneixement tècnic i l'execució dels procediments adequats a BSM de l'equip adscrit al contracte.

S'aplicarà una penalització per cada dia de retard en la substitució de la persona requerida per part de BSM d'acord amb la taula següent:

GRAU DE COMPLIMENT	PENALITZACIÓ
1 dia laborable $\leq$ GC < 7 dies laborables	5 %
7 dies laborables $\leq$ GC < 15 dies laborables	10 %
15 dies laborables $\leq$ GC < 30 dies laborables	15%
30 dies naturals $\leq$ GC	20%

Aquesta penalització s'aplicarà sobre el import de la facturació mensual de la partida relativa al servei de manteniment i suport.

5. Règim de penalitzacions

En cas de no compliment dels terminis de la partida de manteniment i suport i/o de la bossa de treballs de nova creació s'aplicarà els següent règim de penalitzacions.

Per retards per les sol·licituds de **PRIORITAT ORDINARIA:**

- En cas d'excedir el Temps màxim establerts en l'oferta de l'adjudicatari per aquest tipus de treballs, B:SM podrà aplicar una penalització del 3% sobre l'import de facturació dels del manteniment i suport i/o de la bossa de treballs de nova creació del mes corresponent.

Per retards per les sol·licituds de **PRIORITAT URGENT:**

- En cas d'excedir el Temps màxim establerts en l'oferta de l'adjudicatari per aquest tipus de treballs, B:SM podrà aplicar una penalització del 5% sobre l'import de facturació dels del manteniment i suport i/o de la bossa de treballs de nova creació del mes corresponent.

6. Confidencialitat

L'Adjudicatari s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per B:SM.

L'Adjudicatari serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal a càrrec seu. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.



Un cop finalitzat el present contracte, l'Adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per B:SM, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

Barcelona,

*Victor Jodar Plaza
Cap d'Unitat d'Estacionament Regulat
Barcelona de Serveis Municipals SA*