



Intranet TMB

**Transports Metropolitans de
Barcelona**

Juliol 2022

ÍNDEX

Contenido

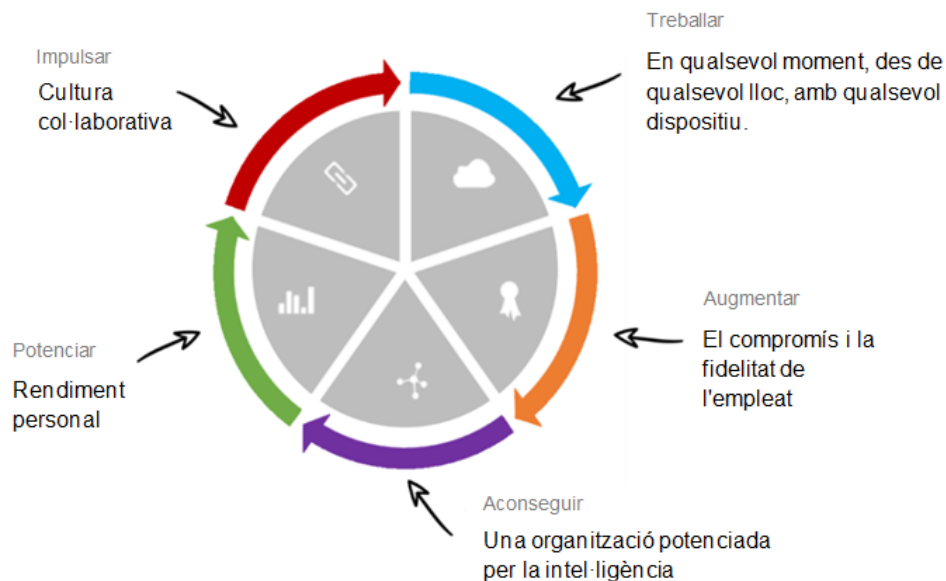
1.	INTRODUCCIÓ.....	3
2.	OBJECTIUS	4
3.	ABAST DE LA CONTRACTACIÓ	5
3.1	Reunions de treball	5
3.2	Proposta i implementació look&feel.....	5
3.3	Consultoria de Govern.....	5
3.4	Arquitectura de continguts	6
3.5	Implementació Intranet	6
3.5.1	Home	6
3.5.2	Notícies	6
3.5.3	Avisos oficials.....	7
3.5.4	Promocions i seleccions.....	7
3.5.5	Bústia (Notificacions).....	7
3.5.6	Directori d'empleats	7
3.5.7	Accés a tràmits.....	7
3.5.8	Accés a les aplicacions (Eines)	7
3.5.9	Accés als entorns de col·laboració.....	7
3.5.10	Gestió de continguts.....	8
3.5.11	Integració amb Teams	8
3.5.12	Auditoria / Analítica.....	8
3.6	Adopció i Gestió del canvi	8
3.7	Migració de contingut	8
3.8	Proves.....	9
3.9	Llançament	9
3.10	Manteniment correctiu	9
3.11	Manteniment evolutiu	10
4.	ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES	11
5.	SERVEI.....	12
5.1	Responsabilitat de l'ofertor	12

5.2	Horari de prestació del servei	12
5.3	Lloc de prestació del servei	12
5.4	Limitacions en el servei	¡Error! Marcador no definido.
5.5	Seguiment del servei	12
5.6	Idioma.....	12
6.	ALTRES ASPECTES	13
6.1	Seguiment i control	13
6.2	Estructura i nomenclatura dels lliuraments	13
6.3	Planificació.....	13
6.4	Personal de contacte de TMB	13
6.5	Proves.....	13
6.6	Garantia de la solució.....	13
6.7	Seguretat i confidencialitat	14
6.7.1	Confidencialitat i publicitat del servei	14
6.7.2	Propietat intel·lectual	14

1. INTRODUCCIÓ

En el marc dels seus objectius estratègics de transformació digital i innovació, TMB vol definir i implantar una nova Intranet.

La nova solució substituirà la plataforma Intranet actual (jerarquitzada, obsoleta tecnològicament, no responsive, ni col·laborativa i poc fiable) per un nou lloc de treball digital (Digital Workplace), punt d'entrada al conjunt d'aplicacions i eines corporatives, que serà capaç de comunicar, integrar i apoderar als seus empleats.



El nou portal pretén ser la pedra angular en la qual es concentrin gran nombre de serveis per a millorar l'experiència dels treballadors.

Amb la decisió i aposta per evolucionar a Office365, es planteja un nou escenari de treball en el que es vol abordar el nou portal.

2. OBJECTIUS

Els objectius del projecte són els següents: Disposar d'una intranet basada en SharePoint online, amb llocs connectats, per a poder créixer amb una navegació i imatge corporativa comuna, que permeti replicar al màxim les funcionalitats del actual portal de comunicació, així com millorar i incloure noves funcionalitats, cenyint-se el màxim possible a la solució “Out of the box” (OOTB), a més de permetre l'accés des de qualsevol dispositiu.

3. ABAST DE LA CONTRACTACIÓ

S'inclouen en aquesta contractació les següents tasques:

- Reunions prèvies de revisió de detall dels requeriments. Reunions de treball.
- Proposta i implementació look&feel.
- Consultoria de govern.
- Arquitectura de continguts.
- Implementació Intranet.
- Migració de contingut.
- Proves.
- Llançament.
- Adopció i gestió del canvi.
- Manteniment correctiu.
- Manteniment evolutiu.

A continuació es defineix el abast amb més detall:

3.1 Reunions de treball

L'objectiu és definir l'equip de treball en els diferents nivells, en concret:

- Reunions prèvies de revisió de detall dels requeriments
- Reunions de seguiment de projecte

Lliurables:

- Proposta de membres dels equips de treballs
- Convocatòries i ordres del dia
- Actes de les reunions

3.2 Proposta i implementació look&feel

L'objectiu és definir la proposta del disseny per la nova intranet, en concret:

Lliurables:

- Propostes del disseny
- Guia d'estil de la nova intranet
- Els elements necessaris per a la implementació (icones, pictos, css,...)

3.3 Consultoria de Govern

L'objectiu és definir el model de Govern global i per cadascun dels diferents àmbits i tipus de contingut de la intranet, en concret:

- Definir els nous procediments per a la creació i actualització del contingut de la intranet i de tots els seus elements.
- Definir els processos / workflows necessaris per a automatitzar certs processos d'aprovació / publicació.
- Definir els rols d'usuaris, les seves funcions i responsabilitats.
- Definir les mètriques per mesurar l'èxit de la intranet, així com la manera per mesurar

cadascuna d'elles.

- Definir l'òrgan de govern de la intranet, rols i responsabilitats.
- Realitzar el traspàs de coneixements als responsables de Govern de la intranet.

Lliurables:

- Document amb el pla de Govern on es detallin tots els punts anteriors.
- Implementació del nou model a la nova Intranet

3.4 Arquitectura de continguts

L'objectiu és definir la arquitectura de continguts de la nova intranet, en concret:

- Analitzar l'arquitectura de continguts de l'actual intranet i dels entorns de col·laboració (Sharepoint).
- Analitzar tipus de contingut, lloc d'emmagatzematge, volum d'informació, metadades, etc ...
- Identificar aquells continguts de la intranet actual que es volen migrar a la nova intranet i definir on han de ser migrats a la nova intranet.
- Analitzar necessitats de possibles nous tipus de contingut.
- Definir la nova arquitectura d'informació, tipus de contingut i àrees de la intranet on viuran (incloent entorns de col·laboració i/o equips de treball), categorització, metadades.
- Definir la millor estratègia de migració de cada tipus de contingut.
- Traspàs de coneixement als sponsors del projecte.

Lliurables:

- Document amb l'Arquitectura d'informació on es detallin els punts anteriors.
- Implementació de la nova arquitectura a la nova Intranet

3.5 Implementació Intranet

Desenvolupament de la nova intranet amb els requeriments que es descriuen a continuació:

A continuació es defineixen les funcionalitats necessàries a implementar en aquest projecte:

3.5.1 Home

S'ha d'implementar una pàgina d'inici principal per a tots els usuaris de la intranet, amb un sistema de filtres per al consum de les notícies, tenint en compte aspectes de segmentació per exemple: Bus, Metro, CON, Gerència, etc.

3.5.2 Notícies

Els usuaris publicadors de la intranet han de poder publicar fàcilment una notícia, amb un editor avançat en el qual donar-li format (negreta, subratllat, tipus de lletra, etc.), incloure contingut en format text, imatge i vídeo. I dirigir-la a un grup determinat d'usuaris dins de TMB (sempre que estigui correctament identificat en el directori actiu de la Companyia).

Els usuaris podran filtrar els continguts de la home per categories i paraules clau, fàcilment configurables pels administradors del portal.

3.5.3 Avisos oficials

Els usuaris publicadors de la intranet han de poder publicar fàcilment un avís oficial, l'avís a publicar ha de tenir un pdf associat.

Dins d'aquesta funcionalitat s'ha contemplar la consulta d'històric i per tant també la migració de tots el contingut de l'històric d'avisos oficials de la intranet actual.

Els usuaris podran filtrar els continguts dels avisos oficials per categories, dates i paraules clau, fàcilment configurables pels administradors del portal.

3.5.4 Promocions i seleccions

Els usuaris publicadors de la intranet han de poder publicar fàcilment un anunci de promoció o selecció, la publicació ha de tenir un pdf associat.

Dins d'aquesta funcionalitat s'ha contemplar la consulta d'històric i per tant també la migració de tots el contingut de l'històric d'anuncis de promoció o selecció de la intranet actual.

Els usuaris podran filtrar els continguts dels anuncis de promoció o selecció per categories, dates i paraules clau, fàcilment configurables pels administradors del portal.

3.5.5 Bústia (Notificacions)

S'ha d'implementar una solució per a rebre notificacions, ha d'existir una bústia amb totes les notificacions. Les notificacions es poden enviar de forma generalitzada a tots els empleats, de forma segmentada a grups d'empleats, o de forma personalitzada. La solució ha de permetre que altres serveis o aplicacions s'integrin per a oferir les notificacions que aquests generin.

3.5.6 Directori d'empleats

Aquesta és una de les funcionalitats més utilitzades en la intranet actual. S'ha de poder disposar d'un cercador de persones (directori actiu), que permeti llistar els empleats i consultar la fitxa individual.

3.5.7 Accés a tràmits

Accés a formularis de tràmits i consultes actuals; digitalització de nous processos a l'ecosistema O365.

3.5.8 Accés a les aplicacions (Eines)

S'inclourà un enllaç o preferiblement s'integrarà amb un iframe. S'ha d'estudiar les possibilitats d'integració i traspàs de credencials entre els diferents sistemes. Veure apartat Especificacions tècniques.

3.5.9 Accés als entorns de col·laboració

Els usuaris de la intranet podran accedir als seus espais de col·laboració de Sharepoint o Microsoft Teams. L'usuari disposarà de tots els espais de col·laboració als quals té permisos d'accés.

3.5.10 Gestió de continguts

Hi haurà un *hub* de continguts, el qual actuarà com un concentrador de totes les pàgines de comunicació/continguts corporatius. Entenem per continguts corporatius, aquells que són d'interès general i que tenen una àmplia vigència en el temps. Exemples de continguts corporatius podrien ser: Avisos oficials, normatives, polítiques, plantilles de documents, informació corporativa o d'àmbits corporatius, visió, missió, valors, estratègia, etc.

3.5.11 Integració amb Teams

S'ha d'implementar una aplicació i publicar en el catàleg de Teams amb l'objectiu d'accedir a la intranet des de Teams.

3.5.12 Auditoria / Analítica

Per a donar resposta tan a les necessitats de seguretat, com a les de realitzar una anàlisi de l'ús de la Intranet, al disseny s'ha de contemplar la necessitat de registrar tota la informació d'ús de l'intranet. Alguns informes a desenvolupar són els següents:

- Informe de visites úniques al portal
- Informe de visites úniques per notícia
- Informe de visites úniques per pàgina de contingut
- Informe de notícia amb més likes
- Informe de número de likes
- Informe de notícies amb més comentaris
- Informe de número de comentaris

3.6 Adopció i Gestió del canvi

L'objectiu és promoure l'ús de la nova intranet, en concret:

- Identificació de grups i audiències principals.
- Elaboració d'un pla de comunicació per a donar a conèixer la nova intranet a cadascuna de les audiències definides.
- Elaboració d'un pla de formació i capacitat i execució del mateix.
- Suport d'un mes per a la resolució de dubtes posterior a la formació.
- Pla de mesurament del resultat del pla d'adopció.

Lliurables:

- Document de pla d'adopció que inclogui els elements anteriors.
- Materials que permetin la formació desatesa (manuals, vídeos, píndoles ...)
- Sessions online de suport/promoció

3.7 Migració de contingut

Finalitzada l'Arquitectura de continguts i una vegada estigui implementada la Intranet, es duran a terme les tasques de migració i traspàs d'informació a la nova Intranet i als nous entorns de col·laboració i/o equips.

Aquesta migració inclourà diferents escenaris:

- Traspàs manual d'informació. (Aquest escenari es donarà especialment en la migració de continguts estàtics de l'actual intranet)
- Migració assistida amb desenvolupament d'eines a mida per extreure informació. (Aquest escenari es donarà en alguns continguts de la intranet, per exemple històric de notícies, avisos oficials, etc...)
 - Notícies: actualment estan a un portal drupal i caldria migrar-les junt amb el seu històric
 - Avisos oficials
 - Promocions i processos de selecció
- Acompanyament a la migració. En alguns casos, la migració consistirà en una procés de formació, acompanyament i suport als diferents responsables de continguts per tal de que ells realitzin aquesta migració.

La modalitat de servei en l'àmbit de la migració de continguts serà de bossa d'hores amb un volum de 100 jornades.

Lliurables:

- Pla de migració
- Execució de la migració
- Revisió del resultat de la migració

3.8 Proves

L'objectiu és definir un pla de proves i la seva execució per tal de testejar el bon funcionament de la intranet.

Lliurables:

- Pla de proves
- Execució proves unitàries per part de l'equip tècnic
- Acompanyament durant les proves d'usuari

3.9 Llançament

L'objectiu és desplegar la nova intranet.

Lliurables:

- Pla de llançament amb la coordinació de les diferents àrees involucrades
- Pla de comunicació del llançament de la nova intranet
- Entrega de la documentació del producte a CST (centre de suport tècnic de TMB)

3.10 Manteniment correctiu

L'objectiu és definir l'abast del manteniment correctiu, en concret:

- Anàlisi, correcció i seguiment de les incidències de funcionament i tècniques de la intranet, entenent com a defecte funcional com una diferència entre les especificacions de sistema i el seu funcionament i quan aquesta diferència es produeix a causa d'errors

en la configuració de sistema o del desenvolupament realitzat.

- La qualitat de servei es mesurarà mitjançant uns acords de nivell de servei SLAs de temps de resolució (detall al QCAR)

Lliurables:

- Informe de seguiment quinzenal

3.11 Manteniment evolutiu

Es tracta de peticions de petits canvis per a la millora general de la intranet, encaminades principalment a la seva evolució.

Aquestes peticions només s'abordaran sota aprovació explícita dels responsables del servei.

La modalitat de servei en l'àmbit de manteniment evolutiu serà de bossa d'hores amb un volum de 120 jornades.

Lliurables:

- Informe de seguiment quinzenal

4. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES

Basant-nos en la nostra experiència i recolzats en informes de referència com per exemple Gartner, concloem que Office365 és la plataforma que millor s'adapta als nostres requisits i a més és una solució prou madura i de confiança, amb constant evolució que garanteix el correcte funcionament i adaptació a les futures necessitats i tendències de mercat.

Per tant, la plataforma tecnològica per a desenvolupar la intranet serà Office365.

Finalment indicar que TMB ja disposa d'un tenant de Office365 i de les llicències necessàries per a la implantació.

De requerir serveis d'Azure per la implementació del projecte, els serveis o subscripció es tindrà que adquirir dins l'abast d'aquest contracte.

La intranet ha de ser responsive.

Tant el SAP Launcher com l'Eines estan securitzats amb Keycloak (protocol OpenID Connect), la integració entre la nova Intranet i ambdós entorns ha de tenir en compte aquesta integració per a que sigui transparent.

La intranet s'ha de basar en l'estàndard d'Office365 (OOTB) per a intentar no incórrer en desenvolupaments personalitzats que necessitin un manteniment excessiu de la plataforma i permeti evolucionar de manera àgil i senzilla.

Els accessos a la Intranet han de requerir les autenticacions mínimes:

- accés des de l'escriptori virtual no hauria de requerir autenticació
- accés des de PC físic en xarxa
- accés des de dispositiu mòbil corporatiu des de la xarxa de TMB
- accés des de fora de la xarxa si que l'hauria de requerir

El primer cop que l'usuari s'autentiqui amb Keycloak al navegador, es guarda un token al navegador que durant 30 dies permet entrar sense tornar a autenticar-se a qualsevol sistema integrat amb Keycloak. Si es superen les 72h sense utilitzar el token, aquest s'invalida.

5. SERVEI

5.1 Responsabilitat de l'ofertor

L'ofertor es compromet a disposar de personal de servei qualificat i estable per complir amb les obligacions acordades en la present contractació. Hauran d'assegurar en tot moment els coneixements sol·licitats.

5.2 Horari de prestació del servei

L'horari de prestació del servei serà de dilluns a divendres dins de la franja entre les 9:00 i les 18:00.

5.3 Lloc de prestació del servei

El Servei pot prestar-se de forma presencial en qualsevol dependència de TMB o en remot. TMB es reserva el dret de sol·licitar la prestació del Servei en les seves dependències quan resulti necessari per a la prestació del Servei.

5.4 Seguiment del servei

Prèviament a l'inici de la contractació es definiran els protocols de seguiment i *reporting* que es desitgin aplicar per aquest servei. Es designarà un coordinador màxim del servei per part del ofertor i de TMB per solucionar qualsevol tema que afecti al correcte funcionament del servei contractat. Es preveu realitzar reunions setmanals de seguiment amb la finalitat de garantir i millorar els nivells de qualitat.

5.5 Idioma

La solució ha d'estar en català. L'Adjudicatari elaborarà la documentació i formacions en català.

6. ALTRES ASPECTES

6.1 Seguint i control

L'adjudicatari entregará informes en format digital on es descriurà el grau d'avenç del projecte. En aquests informes s'hi inclourà, entre altres, els següents aspectes:

- Resum de les tasques realitzades durant la setmana
- Activitats previstes per la següent
- Riscos i desviacions
- Estat actual de la planificació

6.2 Estructura i nomenclatura dels lliuraments

L'adjudicatari haurà de seguir i respectar l'estructura i nomenclatura per tots els lliuraments, ja siguin documents o software, que proposi TMB.

6.3 Planificació

Tant la planificació, en durada i data d'inici, com la prioritització es realitzarà conjuntament entre TMB i l'adjudicatari.

6.4 Personal de contacte de TMB

Les persones de contacte a TMB per la canalització de consultes relacionades amb qualsevol dels temes que impliquin a aquest projecte són:

- Santi Pasalodos Escriche: spasalodos@tmb.cat, tel.: 93.328.60.16
- Joan Roda Vilella: jroda@tmb.cat, tel.: 93.328.60.16

6.5 Proves

L'adjudicatari s'encarregarà de l'organització, realització i el seguiment de les proves necessàries, tant unitàries com funcionals que permetin garantir el correcte funcionament de tots els elements. Cada conjunt de proves haurà de comptar amb la documentació corresponent a l'escenari de proves i full de seguiment de les mateixes i amb la documentació corresponent al seguiment i correcció dels errors trobats durant el procés de proves.

6.6 Garantia de la solució

Les tasques objecte del contracte tindran una garantia de 3 mesos a partir de l'acceptació de la seva finalització. Durant aquest període l'empresa adjudicatària es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquestes incidències o defectes detectats que li siguin imputables per acció o omissió, sense cost per a TMB.

Els productes entregats com a conseqüència de la correcció d'errors, es farà conforme al present plec i, per tant, disposaran d'un nou període de garantia.

La detecció d'errors o omissions als requeriments durant el període de garantia anul·larà

qualsevol acceptació realitzada del producte.

6.7 Seguretat i confidencialitat

6.7.1 Confidencialitat i publicitat del servei

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o la informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

Qualsevol comunicat de premsa o d'inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a TMB l'haurà d'aprovar prèviament el client.

6.7.2 Propietat intel·lectual

Aquest apartat preval sobre la clàusula 42 de les CAG.

TMB adquirirà en exclusiva la propietat intel·lectual de tot el material que sigui elaborat per l'adjudicatari en execució del contracte i en particular, de tots els drets de propietat intel·lectual patrimonial, industrial i d'imatge que derivin del mateix inclosa l'explotació en qualsevol modalitat i sota qualsevol format, per a tot el món, del treball elaborat per l'adjudicatari o els seus empleats en execució del contracte, reservant-se TMB qualsevol altra facultat annexa al dret de propietat intel·lectual o industrial.

Serà propietat de TMB el resultat dels serveis així quants materials i documents es realitzin en compliment del contracte.

TMB serà titular de tots els drets referits en el paràgraf anterior pel termini màxim legal permès i l'única organització que per tal concepte podrà explotar i comerciar amb el treball desenvolupat en execució del Contracte, abans o després del seu acabament, corresponent als autors materials del mateix únicament els drets morals que els reconeix la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual.

Als efectes previstos en els dos paràgrafs anteriors, l'adjudicatari es compromet al lliurament de tota la documentació funcional i tècnica, així com materials i lliurables generats durant la prestació del servei i en el procés d'anàlisi, disseny, desenvolupament, implantació i proves de les mateixes. Tota la documentació elaborada i els resultats obtinguts per l'adjudicatari en execució del contracte seran propietat de TMB, en el poder del qual quedaran a l'acabament del contracte, no podent l'adjudicatari utilitzar-la per a altres persones, entitats o empreses.

L'adjudicatari respondrà de l'exercici pacífic de TMB en la utilització del programari i altres drets proporcionats per l'adjudicatari amb motiu del contracte i serà responsable de tota reclamació que pugui presentar un tercer per aquests conceptes contra TMB i haurà d'indemnitzar TMB per tots els danys i perjudicis que aquesta pugui sofrir per aquesta causa. En tot cas les relacions jurídiques derivades del contracte s'establiran entre TMB i l'adjudicatari. TMB no estarà contractualment vinculada amb persones diferents de l'adjudicatari.