



Agustí Albiol Uriz
Project Manager Digital

Contractació disseny nova TMB App (Maas) i manteniment UX canals digitals

Plec de condicions tècniques

Novembre 2020

Índex

1	Introducció	3
2	Objectius de contractació i necessitats de TMB.....	5
2.1	Context i antecedents	5
2.2	Marc de la licitació	7
3	Lot 1- Disseny de la nova TMB App (Maas).....	7
3.1	Objectius i necessitats de TMB	7
3.2	Contingut de les propostes	9
3.3	Condicions de l'execució	10
4	Lot 2- Manteniment de disseny i UX dels canals digitals de TMB	13
4.1	Objectius i necessitats de TMB	13
4.2	Contingut de les propostes	15
4.3	Condicions de l'execució	16
5	Contacte	19

1 Introducció

TMB és l'operador de transport públic més gran de Catalunya. Està integrada per Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A., Transports de Barcelona S.A., Projectes i Serveis de Mobilitats S.A. i TMB S.L.

TMB opera i gestiona diferents modes de transport, essencials per la mobilitat i el turisme dins la ciutat de Barcelona:

- Metro
- Autobusos
- Barcelona Bus Turístic
- Telefèric de Montjuïc
- Catalunya Bus Turístic
- Tramvia Blau (actualment fora de servei)

També comercialitza productes de mobilitat turística on-line sota la plataforma de venda Hola Barcelona (holabarcelona.com) i productes tarifaris a través de l'e-commerce tickets.tmb.cat.

En els darrers anys, TMB ha apostat per implantar una **estratègia digital sòlida**, que li permeti **donar servei de qualitat als usuaris, adaptant-se a les seves necessitats i a la introducció de noves tecnologies digitals**. És per això que en l'actualitat TMB disposa de diferents canals digitals a través dels quals dona servei:

- Webs
 - www.tmb.cat
 - www.noticies.tmb.cat
 - www.transparencia.tmb.cat (prevista publicació 2021)
 - www.barcelonabusturistic.cat
 - www.telefericdemontjuic.cat
 - www.catalunyabusturistic.com
- E-commerce
 - www.holabarcelona.com (conté el Blog homònim)
 - www.tickets.tmb.cat
- Apps
 - TMB App (versió actual des de 2015)
 - Hola Barcelona (prevista durant 2021)
 - Barcelona Bus Turístic (a extingir quan es publiqui l'app Hola Barcelona)
 - Recentment TMB ha publicat la app TMBgo, com a pilot per oferir als usuaris una experiència ampliada mentre viatgen, oferint continguts i informació de servei de context per mitja de l'escaneig de codis òptics ubicats a les estacions.

L'evolució de necessitats i l'adopció de nous serveis fa necessari que **TMB treballi i evolucioni de forma constant aquests canals**, dissenyant la informació i funcionalitats **de la manera més òptima** per tal que els seus **usuaris tinguin una bona experiència** davant la seva utilització.

L'objectiu d'aquest plec és detallar les necessitats tècniques de TMB respecte:

- La **conceptualització i el disseny** de la **nova versió de TMB App (Maas)** que TMB vol tenir llesta entre 2021 i 2022.
- al manteniment i evolució de canals digitals, **concretament en l'àmbit de l'experiència d'usuari i el disseny (funcional i gràfic)**.

Així doncs, a llarg d'aquest document es descriuran les **necessitats concretes de TMB** respecte a aquests dos àmbits i els punts que caldrà satisfer en les ofertes tècniques que es presentin.

2 Objectius de contractació i necessitats de TMB

2.1 Context i antecedents

2.1.1 Públics de TMB

TMB divideix els seus clients en dos grans segments:

- **Residents a Barcelona i la seva Àrea Metropolitana**

- Són usuaris intensius o esporàdics de TMB.
- El seu principal interès respecte TMB és la mobilitat.

Les seves necessitats poden ser:

- Solucionar necessitats de desplaçament i planificació d'ús dels transports.
- Informar-se de l'oferta de serveis i productes relacionats amb el transport.
- Contactar amb atenció al client per dubtes o tràmits.
- Comprar títols de transport i utilitzar-los.

- **Visitants**

- Visitaran Barcelona i la seva àrea Metropolitana de forma puntual.
- Les seves necessitats responen a la mobilitat per la ciutat i que la seva visita sigui còmoda i/o memorable (compra bitllets i utilització de serveis).
- Estan receptius a diferents ofertes o productes que se'ls pugui oferir.
- Si requereixen atenció al client, ha de ser prou àgil per donar solucions en temps i forma apropiades a la seva estada.

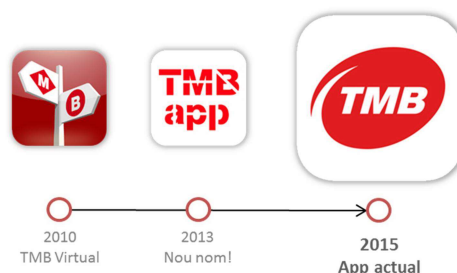
A més TMB disposa de dues estratègies de marca diferenciades segons aquests públics:

- **TMB** → Més orientada a públic resident i amb clares connotacions de servei. També té en compte públic visitant en el tractament d'idiomes o comercial.
- **Hola Barcelona** → Marca orientada a públic visitant, que engloba els productes dirigits a aquest públic com són Abonaments Hola Barcelona Travel Card, Barcelona Bus Turístic, Telefèric de Montjuïc i comercialitza també Catalunya Bus Turístic.

2.1.2 TMB App

TMB App té la vocació de ser l'app del transport públic de la ciutat de Barcelona.

La versió actual de TMB App és la tercera generació i compta amb una sèrie de serveis multicanal, sota compte d'usuari, que permet als usuaris personalitzar la interfície, accedir a informació personalitzada, comprar on-line i agilitzar les consultes sobre el transport públic.



TMB App té com a serveis bàsics:

- **Vull Anar (Trip planner)** – eina per la planificació amb transport públic que inclou informació dels serveis de TMB i altres operadors de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (FGC, Tram, Rodalies, busos AMB).
- **iBus i iMetro** – ofereix informació en temps real dels metros i busos en les estacions i parades (temps espera, ocupació estimada).
- **Informació d'oferta de Metro i Bus** – línies, parades, horaris, mapes, accessibilitat, connexions.
- **Venda de bitllets i abonaments de transport** – compra on-line amb recollida a les màquines expenedores de la xarxa de Metro mitjançant un codi de compra.
- **Àrea usuari** – a través de registre, els usuaris poden accedir al seu compte i guardar les seves dades personals, mètodes de pagament, línies favorites, llocs i trajectes favorits, preferències en les comunicacions, i tenir-los disponibles en la app i també en la web de TMB. A més, el compte està relacionat amb el compte de punts JoTMBé que permet als usuaris guanyar punts i accedir a recompenses.
- **Utilitats bàsiques**
 - **Configuració** – canvi d'idioma manual (fins a 6 idiomes), preferències de notifikacions, opcions d'accessibilitat per invidents, mode pantalla d'inici, gestió del compte usuari i tancament de sessió.
 - **Atenció al client** – directori de canals de contacte, FAQ, cita prèvia i altres tràmits.
 - **Vincles amb altres apps i serveis digitals** – vincle amb TMBgo, Navilens (<https://www.navilens.com>) i xarxes socials corporatives.
 - **Avisos legals**

TMB App està en constant evolució, degut a la inclusió de noves funcionalitats i serveis i la millora evolutiva de les funcionalitats i continguts ja existents. A més, s'ha fet un gran esforç perquè TMB App sigui accessible per persones invidents i discapacitats visuals. En aquest sentit, TMB ha incorporat l'accessibilitat com a requisit bàsic en qualsevol evolutiu que es fa sobre l'app.

Properament TMB App inclourà també els serveis T-mobilitat, amb els quals els usuaris podran gestionar el seu compte t-mobilitat, comprar i recarregar títols de transport sense contacte i fins i tot utilitzar l'app per poder validar amb el terminal mòbil. Tota la informació necessària sobre T-mobilitat i les especificacions de TMB App es faran arribar a l'adjudicatari un cop finalitzat el procés de contractació.

TMB App està disponible en els sistemes IOS (40% dels usuaris) i Android (60% dels usuaris). El nombre d'usuaris habituals de l'app és de 120.000 aproximadament i la seva puntuació mitjana actualment és de 4 en els dos sistemes. A més, TMB App compta amb molt bon posicionament a nivell municipal i en els darrers anys s'ha mantingut mensualment en les tres primeres posicions del ranking de descàrregues de les apps de Barcelona, ocupant la posició 1 la majoria dels mesos (a excepció dels darrers mesos copats per la crisi de la COVID19).

En l'actualitat es fa necessària una revisió de TMB App per tal de:

- Mantenir i millorar el posicionament dins el mercat
- Optimitzar l'experiència d'usuari
- Repensar la seva arquitectura i el sistema de menús
- Valorar la integració de serveis que actualment queden fora de TMB App (El Meu Bus, l'app TMBgo entre altres).
- Flexibilitzar l'evolució de l'app cap a Mobility as a Service (Maas), amb intenció d'incloure serveis de mobilitat més enllà del transport públic col·lectiu com bicicleta o patinet, carsharing, motocicletes, etc. Aquests serveis hauran d'estar inclosos des del punt de vista route planner, informació en temps real geolocalitzada i reserva/pagament/utilització dels propis serveis.
- Revisar el look and feel i la interfície d'usuari
- Oferir funcionalitats actualitzades i gadgets actualitzats segons cada sistema operatiu
- Actualitzar la tecnologia

És per això que TMB ha decidit iniciar un projecte de refactoring de la TMB App, que doni lloc a la 4a generació.

Aquesta necessitat fa referència la Lot 1 de la present contractació, els requisits del qual es detallen en els propers apartats.

2.1.3 Manteniment i evolució dels canals digitals

TMB té una àmplia experiència en el terreny digital i té processos interns relacionats ben establerts. Dins aquests processos interns cal donar cabuda al manteniment dels canals digitals, que en molts casos requereix abordar problemes respecte l'experiència d'usuari i la conceptualització de funcionalitats i pantalles dins els canals digitals.

En aquest sentit, TMB requereix una contractació que doni suport a projectes, evolutius i correctius pel que fa la conceptualització gràfica i d'experiència d'usuari de tots els seus canals digitals.

Aquesta necessitat fa referència al Lot 2 de la present contractació, els requisits del qual es detallen en els propers apartats.

2.2 Marc de la licitació

Segons la descripció de context, a continuació es desenvoluparan les especificacions de contractació, dividides en dos lots:

- Lot 1 – fa referència al projecte de disseny de la nova versió de TMB App.
- Lot 2 – fa referència al manteniment de disseny i experiència d'usuari dels canals digitals de TMB.

3 Lot 1- Disseny de la nova TMB App (Maas)

3.1 Objectius i necessitats de TMB

L'adjudicatari haurà de dissenyar la 4a generació de TMB App. Per tal de materialitzar el nou disseny, l'adjudicatari haurà de desenvolupar les següents feines:

- Consultoria que doni suport i arguments al nou disseny. Dins aquest concepte s'agrupen totes les reunions, workshops interns i externs, benchmarks, anàlisis de l'app actual i altres aspectes o documentació existent, etc. que siguin necessaris perquè el nou disseny asseguri els objectius que TMB persegueix.
- Definir la forma, l'accés i la ubicació de les funcionalitats desitjables dins nova versió de TMB App.
- Dissenyar conceptualment la app en format wireframe, fluxes i interaccions. Es materialitzarà en un document funcional d'interacció o en una eina digital.
- Aplicar disseny gràfic i plasmar les especificacions de disseny en una guia d'estil, el repositori del qual serà una eina digital.
- Produir tots els elements gràfics i interaccions necessàries per al posterior desenvolupament. Caldrà tenir en compte les necessitats d'assets per al desenvolupament en cada sistema operatiu.

3.1.1 Objectius del nou disseny

Els objectius del redisseny són:

- Mantenir i millorar el posicionament dins el mercat
- Fer més atractiu el seu look&feel
- Optimitzar l'experiència d'usuari, incloent el serveis actuals i evolucionant cap al model de futur establert per TMB
- Repensar la seva arquitectura i el sistema de menús perquè la solució futura de TMB App passi a ser una aplicació de Mobility as a Service (Maas).
 - Contemplar la integració de serveis de TMB que actualment queden fora de TMB App (serveis TMBgo, El Meu Bus i altres serveis de mobilitat contemplats dins l'estratègia de TMB).
 - Contemplar la integració de serveis de mobilitat de tercers com serveis de mobilitat personal (bicicleta, moto, patinets, etc.) i altres com taxi o carsharing.
- Oferir funcionalitats actualitzades i gadgets actualitzats segons cada sistema operatiu (IOS, Android).

3.1.2 Condicionants en el redisseny

Hi ha certs condicionants que les ofertes presentades hauran de tenir en compte en l'abast del projecte i en el disseny de la futura app:

- Funcionalitats i continguts actuals → L'abast del redisseny ha d'incloure tots els continguts i funcionalitats actuals i també els relacionats amb T-mobilitat, que encara no estan publicats. TMB donarà detall a l'adjudicatari sobre les funcionalitats no publicades en el moment de l'adjudicació.
- Tot i que s'hagin de mantenir funcionalitats i continguts, l'adjudicatari haurà de fer una feina de redisseny de funcionalitats actuals a fi que siguin més fàcils de consumir i més atractives. També podrà proposar noves funcionalitats que millorin el consum dels continguts i l'experiència d'ús de l'app.
- En principi la nova TMB App es desenvoluparà de forma nativa per IOS i Android. Així doncs, el proveïdor haurà de dissenyar les dues versions que, mantenint una coherència en l'estructura, el disseny i la marca, han de permetre que els usuaris de cada sistema puguin gaudir de les mateixes prestacions adaptades al sistema operatiu que utilitzen.
- Accessibilitat → El disseny de l'app ha de tenir en compte l'optimització de la interfase a fi que la seva construcció pugui ser òptima per a la navegació i el consum de continguts d'usuaris invidents o deficients visuals.
- Línia gràfica → En quant a aquest punt cal tenir en compte:
 - Respectar el manual de marca i línia gràfica TMB, que es facilitarà a l'adjudicatari en l'inici dels treballs.
 - Evolucionar a nivell gràfic respecte l'app actual, mantenint la coherència gràfica que sigui necessària tant amb el manual de marca com amb la web de TMB i el seu territori digital.

3.1.3 Condicionants en el projecte

Hi ha certs aspectes importants que les ofertes presentades hauran de contemplar respecte la metodologia i la planificació del projecte:

- **Coneixement de la situació de partida** → Serà necessari que l'adjudicatari contempli activitats referents a entendre i conèixer a fons la situació de partida, de forma prèvia a l'inici del projecte o dins la planificació. És important que l'adjudicatari entengui com és TMB App i la lògica de negoci en què està contextualitzada. Exemples de tipus d'activitats poden ser anàlisi de documentació, entrevistes, etc.
- **Tenir en compte la visió interna i externa** → A banda, és necessari que l'adjudicatari tingui clar en quins punts l'app ha de millorar. Per això cal preveure el coneixement de dues visions:

- **Visió interna** → Caldrà preveure activitats orientades a entendre quines inquietuds hi ha sobre TMB App a nivell intern, per part dels diferents departaments que intervenen sobre TMB App de forma directa o indirecta. Caldrà incloure tot tipus de posicions jeràrquiques a fi que l'alineació amb el projecte sigui la correcta des de la Direcció als tècnics. Aquestes activitats (com workshops o entrevistes) van més enllà de les necessitats bàsiques presentades en aquest plec i que el mateix equip de Canals Digitals de TMB treballarà amb l'adjudicatari.
- **Visió externa** → És important conèixer què pensen els usuari de TMB App i quines inquietuds tenen al respecte, sobre cobertura de les seves necessitats i sobre comparacions amb altres alternatives en el mercat d'apps. Per això s'hauran de preveure activitats amb clients reals, orientades a conèixer i a concebre la futura app o testejar dissenys (a través de workshops, sessions de co-creació o altres dinàmiques orientades a tal efecte). A banda, TMB subministrarà a l'adjudicatari tots els reports disponibles referents al coneixement del mercat i els clients de TMB App.
- Tenir en compte l'**estratègia digital** establerta per TMB pel que fa a evolució cap a **Mobility as a Service**. TMB proporcionarà a l'adjudicatari d'aquest lot la informació necessària per poder entendre i desenvolupar aquest punt.

3.2 Contingut de les propostes

Veure Quadre de Característiques.

3.3 Condicions de l'execució

L'execució de les feines objecte d'aquesta licitació s'haurà de desenvolupar amb els següents condicionants.

- Confidencialitat
- Propietat intel·lectual
- Comunicacions externes
- Organització de TMB
- Eines de TMB
- Equip de treball
- Desenvolupament de l'activitat
- Garantia

3.3.1 Confidencialitat

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

L'adjudicatari està obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de participar en l'actual licitació o, en durant el compliment del contracte, especialment aquelles dades de caràcter personal.

L'empresa contractada serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. 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'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per TMB, així com qualsevol altra producte obtingut com a resultat del present contracte.

3.3.2 Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany TMB de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de TMB, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a TMB. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

3.3.3 Comunicacions externes

L'empresa adjudicatària no podrà en cap cas utilitzar els treballs realitzats per la seva pròpia comunicació externa sense el consentiment exprés de TMB.

3.3.4 Organització de TMB

Sobre aquesta licitació, la interlocució amb l'adjudicatari la farà el Responsable d'Estratègia i Canals Digitals de TMB.

A partir de la seva adjudicació, l'adjudicatari treballarà en els detalls per al llançament del projecte on s'establirà l'equip de projecte i els participants, en base a la proposta de metodologia feta per l'adjudicatari.

3.3.5 Eines de TMB

L'adjudicatari podrà proposar eines de gestió segons la metodologia proposada si ho valora necessari pel correcte desenvolupament i gestió documental del projecte.

Pel que fa eines documentals o repositoris, TMB utilitza Zeplin com a repositori dels dissenys i actius gràfics de webs i apps.

En aquests moments TMB està en procés d'establir una eina on gestionar dissenys conceptuals de processos i interfases, així com documentació/notes funcionals respecte aquests processos o interfases.

3.3.6 Equip de treball

TMB considera que l'equip de professionals aportat per l'adjudicatari ha de comptar almenys amb aquests perfils:

- **Project Manager** de perfil sènior amb almenys 5 anys d'experiència demostrable en la gestió d'aquest tipus de projectes.
- **Consultor UX** de perfil sènior amb almenys 3 anys d'experiència duent a terme treballs de redisseny web i experiència d'usuari. Es valorarà l'experiència en projecte e-commerce.
- **Dissenyador gràfic** sènior amb experiència d'almenys 3 anys en el disseny web i e-commerce, així com en entorns mòbils per a sistemes operatius Android i iOS.

L'adjudicatari es farà responsable de mantenir i, en cas que hi hagi alguna contingència, substituir els recursos assignats per tal que l'activitat objecte d'aquest contracte no es vegi afectada.

3.3.7 Desenvolupament de l'activitat

L'adjudicatari desenvoluparà les tasques relacionades amb el contracte en les seves dependències, a excepció de presenciar-se en les oficines de TMB a efectes de coordinació o de realització de sessions de treball conjuntes que siguin necessàries per al correcte desenvolupament de les feines assignades.

3.3.8 Calendari previst

TMB estima necessari per al desenvolupament de les tasques objecte d'aquest contractació un període mig aproximat de 4 mesos (16 setmanes).

3.3.9Garantia

Les tasques objecte del contracte tindran una garantia de 3 mesos a partir de l'acceptació del seu lliurament. Durant aquest període l'empresa adjudicatària es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats als lliurables que li siguin imputables a ell per acció o per omissió, sense cost algun per TMB.

Aquesta garantia inclourà la correcció d'errors detectats posteriorment o perquè no s'han cobert les funcionalitats requerides, així com la correcció de les deficiències i l'adequació de la documentació o manuals associats.

Els productes lliurats com a conseqüència de la correcció d'errors, es faran de conformitat amb el present plec, i per tant gaudiran d'un nou període de garantia.

La detecció d'aquests errors o omissions en els requeriments durant el període de garantia anul·larà qualsevol acceptació realitzada dels lliurables afectats.

4 Lot 2- Manteniment de disseny i UX dels canals digitals de TMB

4.1 Objectius i necessitats de TMB

L'objectiu d'aquest lot és la contractació d'un servei de suport pel manteniment d'experiència d'usuari dels canals digitals de TMB. Entenem per experiència d'usuari el disseny de processos i interfases d'usuari que optimitzin la navegació, el consum de continguts i la conversió en les webs i apps de TMB.

Aquestes necessitats es poden dividir en:

- Consultoria i assessorament en experiència d'usuari, direcció d'art i maquetació
- Disseny de processos, conceptual i gràfic d'UI (user interface)

A més de les activitats complementàries fruit de la realització d'aquestes tasques, com pot ser l'assistència a reunions o la preparació de propostes sobre solucions. A continuació es detallen les necessitats concretes dels dos punts anteriors.

4.1.1 Consultoria i assessorament en experiència d'usuari

Davant de necessitats que puguin aparèixer, fruit del manteniment correctiu o evolutiu dels canals, se sol·licita un servei d'assessorament per adoptar les millors solucions en l'àmbit digital davant d'aquestes necessitats, tenint en compte l'entorn i el negoci de TMB.

- Millors pràctiques per solucionar diferents problemes o casuístiques
- Benchmark i anàlisi d'escenaris
- Valoració d'alternatives
- Resolució o consell davant de dubtes
- Dinàmiques de treball com workshops, sessions de co-creació, etc. en projectes evolutius
- Altres que pugui valorar el proveïdor

Aquestes tasques es donen de forma puntual i signifiquen aproximadament un 15% del volum d'hores objecte d'aquesta contractació.

Pràcticament la totalitat d'aquests treballs acaben requerint feines de disseny per adaptar els canals afectats.

4.1.2 Disseny de processos, conceptual i gràfic d'UI

En la majoria dels casos que es tracten, les solucions a realitzar tenen un grau de concreció alt. Així doncs, el que TMB considera important és l'agilitat en la concepció dels dissenys des que es detecta una necessitat fins que això es materialitza en un desenvolupament. Per això TMB requereix un servei de disseny que:

- Participi activament en reunions de treball internes.
- Presenti alternatives de solucions quan els casos ho requereixin.
- Materialitzi el disseny conceptual i gràfic de processos o interfases de webs i apps.
- Generi els assets necessaris per al desenvolupament de webs o aplicacions mòbils i l'actualitzi en els repositoris digitals establerts a tal efecte.
- Generi la documentació de fluxos i navegació necessària (o bé actualitzi els repositoris establerts en les eines digitals) per tal que els dissenys es puguin implementar de manera àgil.
- Col·labori en etapa de desenvolupament tant en donar aclariments a dubtes o en iterar sobre la solució establerta.

Aquestes feines signifiquen el gran volum de l'activitat d'experiència d'usuari, sent aproximadament del 85% de les hores totals objecte d'aquesta contractació.

Es valorarà que les propostes aportin agilitat a TMB, de forma que possibilitin el treball conjunt amb els equips de TMB de forma presencial o remota en un espai fixe periòdic (setmanal, quinzenal, etc.), que s'establirà amb l'adjudicatari, un cop adjudicada la present licitació.

Es valorarà que els perfils aportats pels licitadors siguin vàlids per poder assumir de forma àgil i eficient el treball de disseny conceptual i gràfic necessari.

4.1.3 Coordinació amb TMB

A fi de que hi hagi una correcta coordinació amb TMB respecte l'execució del contracte, l'adjudicatari comptarà amb un gestor de compte que serà el vincle principal amb TMB i coordinarà, juntament amb el responsable que TMB estableixi, les tasques relacionades amb la contractació i les eines o mecanismes de suport per fer-ho possible.

4.1.4 Activitat anual

TMB estima una dedicació de anual de 800 hores aprox. De manera aproximada en dedicació:

- 15% Consultoria i assessorament en experiència d'usuari
- 85% Disseny de processos, conceptual i gràfic d'UI

4.2 Contingut de les propostes

Veure Quadre de Característiques.

4.3 Condicions de l'execució

L'execució de les feines objecte d'aquesta licitació s'haurà de desenvolupar amb els següents condicionants.

- Confidencialitat
- Propietat intel·lectual
- Comunicacions externes
- Organització de TMB
- Eines de TMB
- Equip de treball
- Desenvolupament de l'activitat
- Garantia
- Durada del contracte
- Facturació

4.3.1 Confidencialitat

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

L'adjudicatari està obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de participar en l'actual licitació o, en durant el compliment del contracte, especialment aquelles dades de caràcter personal.

L'empresa contractada serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. 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'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per TMB, així com qualsevol altra producte obtingut com a resultat del present contracte.

4.3.2 Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany TMB de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de TMB, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a TMB. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

4.3.3 Comunicacions externes

L'empresa adjudicatària no podrà en cap cas utilitzar els treballs realitzats per la seva pròpia comunicació externa sense el consentiment exprés de TMB.

4.3.4 Organització de TMB

El principal interlocutor de l'adjudicatari serà l'equip d'Estratègia i Canals Digitals, format per gestors de canal i project managers. El seu principal interlocutor serà el responsable d'aquesta unitat.

A més, l'adjudicatari també haurà de tenir relació amb la Unitat de Tecnologies per a Clients per la resolució de dubtes o producció de peces necessàries per a la implementació dels dissenys realitzats.

4.3.5 Eines de TMB

L'adjudicatari podrà proposar eines de gestió segons la metodologia proposada. De totes maneres, TMB treballa amb una eina interna de gestió de peticions per producte (entenent producte com a producte digital, webs, apps o e-commerce). Dita eina de gestió es pot relacionar externament i permetre l'accés mitjançant permisos a l'adjudicatari del contracte.

Pel que fa eines documentals o repositoris, TMB utilitza Zeplin com a repositori dels dissenys i actius gràfics de webs i apps.

En aquests moments TMB està en procés d'establir una eina on gestionar dissenys conceptuals de processos i interfases, així com documentació/notes funcionals respecte aquests processos o interfases.

4.3.6 Equip de treball

TMB considera que l'equip de professionals aportat per l'adjudicatari ha de comptar almenys amb aquests perfils:

- Cap de projecte
- Consultor UX
- Dissenyador gràfic d'interfícies

L'adjudicatari es farà responsable de mantenir i, en cas que hi hagi alguna contingència, substituir els recursos assignats per tal que l'activitat objecte d'aquest contracte no es vegi afectada.

4.3.7 Desenvolupament de l'activitat

L'adjudicatari desenvoluparà les tasques relacionades amb el contracte en les seves dependències, a excepció de presenciar-se en les oficines de TMB a efectes de coordinació o de realització de sessions de treball conjuntes que siguin necessàries per al correcte desenvolupament de les feines assignades.

4.3.8 Garantia

Les tasques objecte del contracte tindran una garantia de 2 mesos a partir de l'acceptació del seu lliurament. Durant aquest període l'empresa adjudicatària es compromet a resoldre satisfactòriament

totes aquelles incidències o defectes detectats als lliurables que li siguin imputables a ell per acció o per omissió, sense cost algun per TMB.

Aquesta garantia inclourà la correcció d'errors detectats posteriorment o perquè no s'han cobert les funcionalitats requerides, així com la correcció de les deficiències i l'adequació de la documentació o manuals associats.

Els productes lliurats com a conseqüència de la correcció d'errors, es faran de conformitat amb el present plec, i per tant gaudiran d'un nou període de garantia.

La detecció d'aquests errors o omissions en els requeriments durant el període de garantia anul·larà qualsevol acceptació realitzada dels lliurables afectats.

5 Contacte

Jordi Desquens Palacios

Responsable d'Estratègia i Canals Digitals

Direcció Executiva de Marketing

Zona Franca 2

93 328 60 28 / 630 00 15 28

Carrer 60 número 21-23

jdesquens@tmb.cat

08040 Barcelona Barcelona

www.tmb.cat