

# **Suport per l'accessibilitat de canals digitals de TMB**

Plec de prescripcions tècniques

2023



Transports  
Metropolitans  
de Barcelona

# Índex

|          |                                                       |          |
|----------|-------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Introducció</b>                                    | <b>3</b> |
| <b>2</b> | <b>Objectius de contractació i necessitats de TMB</b> | <b>5</b> |
| 2.1      | LOT 1 Suport i certificació d'accessibilitat digital  | 5        |
| 2.2      | LOT 2 Accessibilitat documental                       | 6        |
| <b>3</b> | <b>Condicions de l'execució</b>                       | <b>7</b> |
| 3.1      | Confidencialitat                                      | 7        |
| 3.2      | Propietat intel·lectual                               | 7        |
| 3.3      | Comunicacions externes                                | 7        |
| 3.4      | Organització de TMB                                   | 7        |
| 3.5      | Eines de TMB                                          | 8        |
| 3.6      | Desenvolupament de l'activitat                        | 8        |
| 3.7      | Report periòdic d'estat del contracte                 | 8        |
| 3.8      | Garantia                                              | 8        |
| 3.9      | Condicions concretes LOT 1                            | 9        |
| 3.10     | Condicions concretes LOT 2                            | 9        |

# 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 a la mobilitat i el turisme dins la ciutat de Barcelona:

- Metro i Funicular de Montjuïc
- Xarxa d'autobusos
- Barcelona Bus Turístic
- Telefèric de Montjuïc
- Catalunya Bus Turístic

També comercialitza productes i serveis de mobilitat turística sota la marca Hola Barcelona, que disposa de plataforma de venda online.

En els darrers anys, TMB ha apostat per implantar una **estratègia digital sòlida**, que li permeti donar un servei de qualitat als usuaris, adaptant-se a les seves necessitats i a la introducció de noves tecnologies digitals i nous canals.

## Canals digitals corporatius actuals i previstos:

- Webs
  - [www.tmb.cat](http://www.tmb.cat)
  - [www.tickets.tmb.cat](http://www.tickets.tmb.cat)
  - [www.fundació.tmb.cat](http://www.fundació.tmb.cat)
  - [www.noticies.tmb.cat](http://www.noticies.tmb.cat)
  - [www.transparencia.tmb.cat](http://www.transparencia.tmb.cat) (futur portal de la transparència previst per a inicis 2021).
  - [www.barcelonabusturistic.cat](http://www.barcelonabusturistic.cat)
  - [www.telefericdemontjuic.cat](http://www.telefericdemontjuic.cat)
  - [www.catalunyabusturistic.com](http://www.catalunyabusturistic.com)
- E-commerce
  - [www.holabarcelona.com](http://www.holabarcelona.com)
- Apps
  - TMB App
  - Hola Barcelona
  - TMB go

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

L'objectiu d'aquest plec és detallar les necessitats de TMB respecte al manteniment i l'evolució dels canals digitals, **concretament en l'àmbit d'accessibilitat**.

## 2 Objectius de contractació i necessitats de TMB

L'objectiu d'aquest plec és la contractació d'un servei de suport a l'accessibilitat dels canals digitals de TMB.

Les necessitats concretes d'aquesta contractació es divideixen en dos lots:

### LOT 1 - Suport i certificació d'accessibilitat digital

- Consultoria i assessorament en accessibilitat durant la fase de disseny de canals i serveis digitals (nous projectes, evolutius i correctius).
- Suport durant el desenvolupament, per determinar de quina forma cal desenvolupar per afavorir l'accessibilitat.
- Revisió i validació de l'accessibilitat durant les proves prèvies a la posada en marxa i determinar necessitats de correcció en aquest aspecte.
- Declaració d'accessibilitat en web i app i manteniment de la mateixa
- Qualsevol de les feines anteriors pot originar la necessitat de tenir un informe al respecte, per fer-ne ús dins o fora de l'organització.

### LOT 2 - Accessibilitat documental

- Accessibilitat documental tractament de documentació per fer-la accessible i publicable a nivell web.

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.

## 2.1 LOT 1 Suport i certificació d'accessibilitat digital

### 2.1.1 Consultoria i assessorament en accessibilitat

Davant de necessitats que puguin aparèixer, fruit de nous projectes o del manteniment correctiu i evolutiu dels canals, se sol·licita un servei d'assessorament per adoptar les millors solucions en l'àmbit d'accessibilitat, especialment per fer accessibles els serveis digitals al públic invident, durant la fase de conceptualització i disseny.

- Millors pràctiques per solucionar diferents problemes o casuístiques
- Benchmark
- Valoració d'alternatives
- Solució a dubtes i consultes

### 2.1.2 Suport durant el desenvolupament

L'equip de desenvolupament de solucions pot tenir dubtes respecte a quina és la millor forma de desenvolupar una solució proposada en termes d'accessibilitat per a invidents i persones amb discapacitat visual. En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de guiar sobre els mètodes de desenvolupament més òptims en aquest sentit.

### 2.1.3 Revisió de l'accessibilitat durant les proves

Un cop desenvolupades les solucions en els diferents canals que sigui necessari, l'adjudicatari haurà de revisar les solucions des del punt de vista d'accessibilitat, donant feedback sobre la correcció de les solucions i aportant els punts a corregir si fos necessari, per tal de validar un funcionament final accessible i optimitzar el consum per part del públic invident.

### 2.1.4 Declaració accessible de web i app i manteniment

Cal formalitzar la comunicació de l'accessibilitat normativa de web TMB i TMB App:

- Preparació per Informe de Revisió d'Accessibilitat (IRA). En la web de TMB i TMB App.
- Desenvolupament dels continguts necessaris en web i app per la declaració d'accessibilitat i segell WCAG.
- Manteniment de la certificació des de la posada en funcionament fins al final del contracte objecte d'aquesta licitació.

### 2.1.5 Informes monogràfics

Puntualment, pot donar-se la necessitat d'informació respecte a valoracions, proves o desenvolupaments en termes d'accessibilitat de cara a donar cobertura a necessitats internes o externes. En aquest sentit, l'adjudicatari ha de poder realitzar un informe, si se li fa la petició expressa, sempre centrat en valorar o justificar l'adopció de certes solucions respecte l'accessibilitat dels canals digitals de TMB.

### 2.1.6 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.

## 2.2 LOT 2 Accessibilitat documental

### 2.2.1 Servei d'accessibilitat documental

Es requereix un servei de tractament de documentació de caire informatiu i/o corportatiu per tal de fer-la accessible i publicable a nivell web:

- S'hauran d'atendre les peticions dels departaments que proveeixen el web de documentació corporativa, tractant els documents tancats en PDF (de manera general, o en altres formats de manera específica) un cop superades les fases de correcció/traducció i maquetació/disseny.
- S'haurà de garantir l'accessibilitat dels documents i lliurar-los universalment accessibles.
- També s'haurà de considerar l'àmbit de publicació (web) optimitzant el pes dels arxius i altres necessitats que puguin sorgir per a la correcta entrega i posterior publicació.
- Els documents tindran habitualment versions traduïdes, que es podran lliurar de forma esglaonada si és necessari.
- Els documents ja accessibles passaran per processos d'actualització i modificacions parcials, que es consideren segones revisions.

## 3 Condicions de l'execució

### 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 oferta 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.

### 3.2 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 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.

### 3.4 Organització de TMB

El peticionari dels serveis serà l'equip de Canals Digitals Corporatius, format per responsables i gestors de canal i per gestors de projectes. El principal interlocutor serà el responsable d'aquesta unitat.

Puntualment, si fos necessari, l'adjudicatari haurà d'interactuar amb altres unitats relacionades amb l'àmbit d'accessibilitat:

- Unitat de Tecnologies Digitals per a Client en cas d'haver-hi necessitats de suport al desenvolupament,
- Unitat d'Accessibilitat Universal en cas que hi hagi algun projecte o acció que ho requereixi.

## 3.5 Eines de TMB

Actualment, TMB treballa amb Redmine com a eina interna de peticions i gestió de manteniment dels canals (webs, apps o e-commerce). Aquesta eina es pot relacionar externament i permetre l'accés mitjançant permisos a l'adjudicatari del contracte.

També es fan servir les eines Zeplin, com a repositori de disseny gràfic, i GitHub, com a plataforma de maquetació, així com Figma per tot el desenvolupament de disseny UX/UI.

L'adjudicatari podrà proposar eines de gestió segons la metodologia proposada.

## 3.6 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.

## 3.7 Report periòdic d'estat del contracte

L'adjudicatari reportarà mensualment l'estat del saldo del contracte de forma que es detallaran:

- Feines realitzades i temps dedicat
- Balanç de temps dedicat total
- Balanç de temps restant segons hores totals contractades anualment

El format d'aquest report s'establirà amb TMB un cop formalitzat el contracte.

## 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.

## 3.9 Condicions concretes LOT 1

### 3.9.1 Certificacions

Es requereix que l'empresa que doni aquests serveis estigui **certificada per ENAC en la certificació de webs i apps accessibles** segons l'estàndard UNE-EN ISO/IEC 17020:2012 per a la inspecció de llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils en base a la norma EN 301 549 v3.2.1 2021 (Veure condicions especials d'execució en el QC).

### 3.9.2 Generació documental i conservació del know-how

L'adjudicatari haurà d'entregar una memòria anual que reculli totes les feines encomanades en el període, així com una descripció detallada de la solució en cada cas. Aquesta documentació s'entregarà a TMB (Responsable de Canals Digitals Coporatius) durant els 2 mesos posteriors a complir-se cada període anual.

El format s'establirà amb TMB un cop formalitzat el contracte.

## 3.10 Condicions concretes LOT 2

### 3.10.1 Inventari i estat de la documentació

L'adjudicatària haurà de mantenir un inventari sobre la documentació publicada i el seu estat respecte l'accessibilitat (estat, data de publicació, i altre informació que sigui necessària).

El format s'establirà amb TMB un cop formalitzat el contracte.