

# Servei gestionat de torns i cita prèvia per a les oficines d'atenció presencial de Transports Metropolitans de Barcelona

Expedient número: **15012494**

Plec de Prescripcions Tècniques: 15012494

Denise K. Garcia Grados

Oficial 1ra. - Administrativa

## Índex

1. Introducció .....	3
1.1 Antecedents .....	3
1.2 Objectius .....	3
2. Abast del servei .....	4
2.1 Descripció general i àmbit d'aplicació .....	4
3. Requeriments del servei .....	6
3.1 Requeriments funcionals .....	6
3.2 Requeriments tècnics.....	11
3.3 Requeriments de seguretat i normatives .....	11
4. Acords de nivell de servei .....	12
5. Seguiment del contracte .....	13
6. Planificació i metodologia .....	13
7. Requeriments d'implantació i governança de projecte.....	13

## 1. Introducció

### 1.1 Antecedents

Als espais d'atenció presencial de TMB s'utilitza un sistema gestionat de torns i cita prèvia que actualment presenta algunes mancances tant funcionals com de cobertura en les contractacions de suport i actualització.

El final dels contractes vigents de suport motiva aquesta licitació, que ha de permetre l'actualització i millora del servei, tant funcionalment com en l'agilitat davant de la resolució d'errors, l'actualització, etc.

### 1.2 Objectius

L'objectiu principal d'aquesta licitació i d'aquest plec consisteix, per tant, a disposar d'un servei gestionat de torns i cita prèvia que inclogui la provisió de tots els sistemes i elements necessaris, així com la seva instal·lació, manteniment i suport per a l'activitat requerida per TMB i que es detalla en els apartats següents.

El servei ha de suportar també l'establiment d'horaris dels diferents tancaments previstos o imprevistos als espais d'atenció presencial, així com oferir serveis per la integració amb altres sistemes informàtics (punt detallat als requeriments tècnics).

## 2. Abast del servei

### 2.1 Descripció general i àmbit d'aplicació

Aquest plec està destinat a la contractació d'un servei gestionat de torns i cita prèvia per als espais d'atenció presencial a persones usuàries de Transports Metropolitans de Barcelona (d'ara endavant, "TMB"), coneguts amb el nom comercial de Punts TMB.

Disposem de quatre Punts TMB ubicats dins de les estacions de metro de Barcelona, concretament, a Diagonal, Universitat, Sagrada **Família** i La Sagrera. Tots els centres tenen un horari d'atenció a les persones en dies feiners de 8.00 a 20.00 hores. Els dissabtes i diumenges, l'únic centre que obre al públic és el de Sagrada Família<sup>1</sup>.

En el quadre següent es mostren les dades d'ubicació i horaris:

Centre	Ubicació	Horari feiner De dilluns a divendres	Horari dissabtes	Horari diumenges i dies festius	Llocs
<b>Diagonal</b>	Vestíbul de l'estació Diagonal (L3, L5). Entrada pel carrer de Rosselló - Rambla de Catalunya.	De dilluns a divendres, de 8.00 a 20.00 hores	Tancat	Tancat	4
<b>Universitat</b>	Vestíbul de l'estació Universitat (L1, L2). Entrada pel carrer de Pelai.	De dilluns a divendres, de 8.00 a 20.00 hores	Tancat	Tancat	5
<b>La Sagrera</b>	Vestíbul de l'estació La Sagrera (L1, L5, L9N, L10N). Entrada pel carrer d'Hondures.	De dilluns a divendres, de 8.00 a 20.00 hores	Tancat	Tancat	4
<b>Sagrada Família</b>	Vestíbul de l'estació Sagrada Família (L2, L5). Entrada pel carrer de Provença - Marina.	De dilluns a divendres, de 8.00 a 20.00 hores	De 9.00 a 17.30 hores	De 9.00 a 14.00 hores	4

El 2023, als Punts TMB es van atendre un total de 328.724 persones, una mitjana de 27.394 persones al mes entre els quatre centres.

S'ofereixen diversos serveis atesos, en funció del temps d'operació, amb cita prèvia o sense.

El 80 % de les atencions són per a tràmits sense cita prèvia, el 20 % restant són atencions per a tràmits més complexos, per als quals cal reserva de cita.

Sense entrar en detall, els serveis oferts sense cita són tràmits relacionats amb la venda i el canvi de títols de transport i el pagament de percepcions mínimes ("multes").

La cita prèvia es reserva per a serveis com ara facturació, alta de perfils, recollida d'objectes perduts, presentació de queixes i reclamacions, al·legacions o recollida de premis, entre d'altres.

<sup>1</sup> Aquests són els horaris actuals en el moment de redacció d'aquest plec. En el futur podrien veure's modificats per necessitats del servei.

En qualsevol cas, l'entorn és canviant, els serveis s'adapten als diferents requeriments del sistema de mobilitat, tarifari, etc., per la qual cosa es requereix un servei que sigui fàcilment modificable quant a la seva configuració per adaptar-lo a les necessitats de cada moment.

El sistema ha de ser àgil en la seva configuració, molt intuïtiu tant per a la persona usuària final com per a l'administradora, escalable i que permeti conèixer en tot moment, en mode en línia, com estan funcionant els centres i prendre decisions de manera immediata.

## 3. Requeriments del servei

### 3.1 Requeriments funcionals

#### - **Gestió de cita prèvia**

Les persones usuàries accedeixen a un formulari via web (tmb.cat) o aplicació (TMBApp). Des d'allà, seleccionen el servei que desitgen i el formulari els ha d'oferir el primer dia i hora lliures (independentment del centre). No tots els centres ofereixen els mateixos serveis, i per tant el servei determina el centre a escollir.

Una altra possibilitat és que vulguin un centre determinat; en aquest cas, haurien d'escollir-lo i després el sistema li oferiria el primer forat lliure per reservar-lo, i tots els que estiguin lliures, perquè reservin el que prefereixin.

Perquè això sigui possible, el sistema ofert ha d'oferir via API les funcionalitats necessàries per a la integració amb el formulari de gestió de cita prèvia que TMB posa a disposició dels seus usuaris i usuàries.

La persona usuària, quan reserva via web o app, hi deixa, almenys, les dades següents:

- Nom i cognoms
- Adreça de correu electrònic
- Servei sol·licitat
- Número de telèfon
- De quina manera vol que contactem amb ella per enviar-li notificacions: correu electrònic o SMS.

El sistema li ha de tornar un missatge amb la confirmació de la cita, indicant-li:

- Centre
- Dia i hora
- Servei sol·licitat
- Número de seguiment en format llegible sense contacte (codi QR, de barres o similar)
- Dades addicionals que cal tenir en compte (en funció del servei)

Per exemple: si la persona ha sol·licitat cita per donar d'alta el seu perfil bonificat, el sistema li tornarà el missatge: "Recordeu de portar el vostre document d'identitat en vigor, així com la targeta de família nombrosa o monoparental".

El dia anterior a la cita, el sistema li enviarà un recordatori en format SMS o correu electrònic, segons l'elecció de la persona usuària.

En cas que hàgim de cancel·lar la cita per no poder oferir el servei (incidències, centre tancat...), el sistema enviarà un missatge de cancel·lació que podrem definir i li donarà l'opció de seleccionar cita per a un altre dia, mitjançant un enllaç al formulari de cita prèvia. El missatge s'enviarà en format SMS o correu electrònic, segons les preferències de la persona usuària.

El dia de la cita, la persona usuària, en arribar al centre, avisarà de la seva arribada escanejant el codi rebut en un lector<sup>2</sup>. El sistema li retornarà un codi, que serà el que cridi a la taula corresponent per atendre-la. El número podrà rebre'l en tiquet de paper, al correu electrònic o per SMS, segons la preferència de la persona usuària.

El client ha de tenir la capacitat de modificar o cancel·lar la seva cita quan ho desitgi, accedint al sistema de cita prèvia i indicant el seu codi de servei.

El sistema de gestió de cita prèvia ha de poder oferir-se en català, castellà i anglès com a mínim, i ser accessible a les persones que ho requereixin a través de les etiquetes Navilens<sup>3</sup>.

En el moment de la crida del torn de cita prèvia, l'agent que l'atengui ha de visualitzar a la pantalla totes les dades que el client o clienta facilita en el moment de sol·licitar cita.

Independentment que es tracti d'usuaris registrats o no, les persones ateses han de poder qualificar el seu grau de satisfacció envers el servei prestat. Aquesta informació ha de quedar registrada al sistema i ha de ser accessible mitjançant un panell de dades extern (automatització d'indicadors)

Atès que es tracten dades de client, el sistema ha d'ajustar-se a l'RGPD i garantir la traçabilitat de les dades i el seu tractament d'acord amb la normativa.

Tots els camps de la cita prèvia han de poder ser configurats pel peticionari i modificats de manera autònoma. Els canvis han de poder implementar-se en el mateix moment de la configuració o a posteriori.

#### Analítica del sistema de cita prèvia:

Han de poder consultar-se en línia, com a mínim, les dades següents:

- Serveis més sol·licitats
- Dies amb més demanda de reserves
- Reserves per a cada dia, Punt, franja horària...
- Cancel·lacions per a cada dia, Punt, franja horària...
- Cites no presentades, per a cada dia, Punt, franja horària...

Les dades han de poder exportar-se en fitxer .csv o similar.

L'empresa adjudicada haurà de proposar millores i facilitar l'optimització del mòdul d'anàlisi de dades, de tal manera

#### - **Gestió de torns i cues**

El servei de gestió de torns i cues ha de permetre registrar l'atenció que duem a terme als centres. El servei es prestarà, com a mínim, en català, castellà i anglès.

Quan les persones usuàries vagin a un centre, el sistema els ha d'assignar un torn per ser ateses.

---

<sup>2</sup> El proveedor del servicio debe prever contingencia en caso de que falle el hardware.

<sup>3</sup> <https://www.navilens.com/es/#navilens-section>

El torn s'assigna identificant l'origen de la demanda (configurables per administrador), per exemple, comprar títols bonificats, pagament d'expedients...

La sol·licitud s'ha de poder fer presencialment als centres, interactuant amb maquinari, o a través de l'app de TMB<sup>4</sup>, en un radi de proximitat al centre prèviament predefinit.

L'assignació de torn s'ha de poder lliurar en paper o bé enviar un SMS o correu electrònic, en funció de les preferències de la persona usuària.

El sistema ha de poder indicar el temps mitjà d'espera per a la gestió seleccionada al tiquet que emeti, independentment del format d'emissió.

La crida del tiquet s'ha de mostrar en una pantalla que visualitzin els clients i clientes i ser accessible a les persones usuàries amb qualsevol tipus de discapacitat.

La persona que atengui la crida registrarà el motiu de l'atenció o atencions quan es finalitzi. El sistema ha de mantenir igualment el motiu original de l'atenció.

L'agent d'atenció ha de poder transferir un tiquet a una altra taula perquè aquesta l'atengui, mantenint l'ordre de cua.

El sistema ha de poder donar accés prioritari a les persones que ho necessitin (amb mobilitat reduïda, persones grans, etc.). L'accés prioritari serà una opció més dins de les opcions d'origen de la demanda.

El sistema ha de poder configurar-se tant per atendre cua única com especialitzada.

Independentment que es tracti d'usuaris registrats o no, les persones ateses han de poder qualificar el seu grau de satisfacció envers el servei prestat. Aquesta informació ha de quedar registrada al sistema i ha de ser accessible mitjançant un panell de dades extern (automatització d'indicadors)

Un Agent amb prou permisos ha de poder configurar de manera àgil el sistema de torns i els canvis s'han de poder aplicar immediatament.

El sistema ha de poder configurar-se per deixar de donar torn en funció del temps d'espera i la finalització del servei, així com si se supera un aforament prèviament definit. Ha de mostrar un missatge (configurable per TMB) per a aquests casos.

#### Analítica de la gestió de torns:

Han de poder consultar-se en línia, com a mínim, les dades següents:

- Total de persones que van a cada centre, per dia, hora...
- Total de serveis realitzats en cada centre, per dia, hora...
- Temps d'operació per a cada servei, sumatoris, temps mitjà i màxim d'operació.
- Temps d'espera per a cada servei, sumatoris, temps mitjà i màxim d'espera.
- Temps de treball a *front* y *backoffice* per a cada servei i sumatori.
- Serveis transferits.
- Temps d'operació en cada lloc per agent.
- Quantitat de serveis atesos per cada agent, tipus i durada.
- Índex de satisfacció del Client.

---

<sup>4</sup> Funcionalidad que ha de ofrecer el servicio vía API.



Les dades han de poder exportar-se en fitxer .csv o similar.

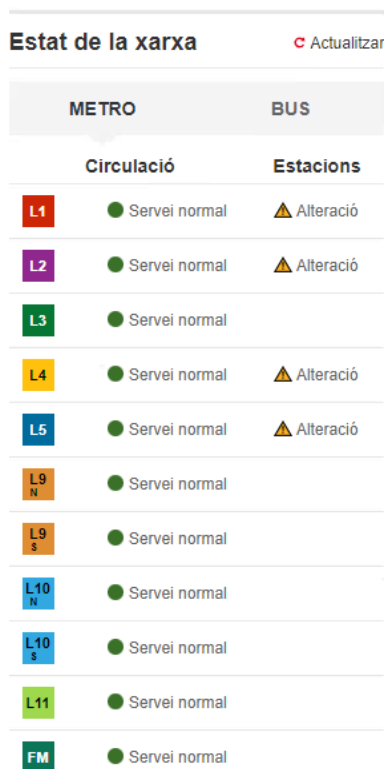
L'empresa adjudicada haurà de proposar millores sobre l'anàlisi demanada i facilitar l'optimització del mòdul d'anàlisi de dades, de manera que tota l'informació requerida, es pugui descarregar en un fitxer únic, sense que això comporti increment sobre el preu d'aquesta licitació.

- **Gestió de tancaments previstos i imprevistos**

Actualment els espais d'atenció presencial poden patir tancaments previstos o imprevistos.

L'eina té que permetre recollir aquesta casuística de tancaments previstos o imprevistos al seu backend, per tal d'informar al client en els actuals canals digitals com la web de TMB o la TMB App (Android i iOS). Per tal de cobrir aquesta mancança en l'actual sistema, es vol que el nou servei ofereixi un API online REST que proporcioni l'estat dels diferents punts d'atenció al client tant en el moment present com en el futur. El propòsit de TMB és desenvolupar un semàfor com el de la captura de pantalla annexa, al qual es mostri l'estat dels espais d'. Com la representació d'aquest semàfor depèn de cada canal, la integració entre els canals i l'API REST que ofereixi el nou servei la desenvoluparia TMB, però el producte té que oferir el servei web REST per tal de que TMB pugui desenvolupar aquest semàfor als seus canals

Semàfor a la web de TMB



Estat de la xarxa <span>Actualitzar</span>	
METRO	BUS
Circulació	Estacions
L1 ● Servei normal	▲ Alteració
L2 ● Servei normal	▲ Alteració
L3 ● Servei normal	
L4 ● Servei normal	▲ Alteració
L5 ● Servei normal	▲ Alteració
L9 <sub>N</sub> ● Servei normal	
L9 <sub>S</sub> ● Servei normal	
L10 <sub>N</sub> ● Servei normal	
L10 <sub>S</sub> ● Servei normal	
L11 ● Servei normal	
FM ● Servei normal	

Centres d'atenció al client de TMB, encara sense semàfor i amb els horaris teòrics. En el futur també haurà d'indicar l'estat de les diferents oficines d'atenció al client.

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/punts-atencio/punts-tmb>

Si necessites atenció presencial, pots acudir a un dels quatre Punts TMB de la xarxa de metro.  
Recorda que bona part de les **gestions** les pots fer online sense necessitat de desplaçar-te.



### Punt TMB Diagonal

#### 🕒 Horari

De dilluns a divendres feiners, de 8.00 a 20.00 h.

#### 📍 Ubicació

Vestíbul de l'estació Diagonal (L3, L5). Entrada pel carrer de Rosselló - Rambla de Catalunya, abans de passar per les validadores de l'estació.

♿ Estació accessible



### Punt TMB La Sagrera

#### 🕒 Horari

De dilluns a divendres feiners, de 8.00 a 20.00 h.

#### 📍 Ubicació

Vestíbul de l'estació La Sagrera (L1, L5, L9 Nord, L10 Nord). Entrada pel carrer d'Hondures, abans de passar per les validadores de l'estació.

♿ Estació accessible

#### Accessibilitat del Punt TMB La Sagrera

- taules àmplies on poden apropar-se persones que es desplacen en cadira de rodes i
- equipat amb anell inductiu per a persones sordes.

## - Configuració i administració

El sistema permetrà assignar rols als diferents usuaris i usuàries, amb més o menys autonomia respecte de la configuració del sistema. Es proposen, inicialment, els perfils següents<sup>5</sup>:

- Perfil administrador: pot fer-ho tot.
- Perfil coordinador: té accés a les dades i a la configuració de missatges, cues i atencions.
- Perfil operador: només interactua amb els clients i clientes en la crida dels torns, la categorització del servei prestat i la possibilitat de gravar cites prèvies a les persones usuàries que ho necessitin.

<sup>5</sup> Estos perfiles no son invariables; se valorarán propuestas de mejora por parte del proveedor.

- Perfil *contact center*: pot gravar cites prèvies a les persones usuàries que contactin per telèfon.

La visualització dels torns a la pantalla per a clients i clientes ha de ser accessible per als operadors sense necessitat de disposar d'un monitor extra, és a dir, ha de poder replicar-se el monitor de crides de clients i clientes a la pantalla del PC de sobretaula amb què atenen les persones usuàries.

Es valorarà que el dispensador de tiquets pugui moure's amb facilitat i ubicar-se fora dels centres durant el servei i dins de la finalització d'aquest.

### 3.2 Requeriments tècnics

La solució ha d'oferir les funcionalitats necessàries via API online per a la seva integració a través de solucions de TMB (web TMB, TMB app, etc.) en les funcionalitats que s'ofereixen a les persones clientes/usuàries.

Igualment, ha de ser integrable amb dispositius *digital signage*, que poden estar disponibles a les oficines d'atenció TMB.

Les eines d'administració i configuració del sistema han de ser accessibles mitjançant navegador, sense necessitat d'instal·lació de programari adicional.

Així mateix, el sistema de gestió de torns ha de ser igualment accessible via web i permetre el seu ús amb etiquetes Navilens.

Les solucions han de complir els criteris d'accessibilitat per assegurar-ne la disponibilitat per a totes les persones usuàries.

El sistema ha de permetre configurar el calendari en horari partit i que es configuri individualment per a cada lloc d'atenció.

El sistema ha de permetre bloquejar/desbloquejar de manera àgil el calendari de cites davant interrupcions no previstes del servei. En aquests casos, es valorarà disposar d'una utilitat que comuniqui al client l'anul·lació de la cita (en el cas que aquesta es vegi afectada per dita interrupció del servei).

Cal oferir possibilitats d'exportació/integració cap a sistemes BI (com, per exemple, Power BI).

El sistema ha d'ajustar-se a l'RGPD i garantir la traçabilitat de les dades i el seu tractament d'acord amb la normativa en tot moment.

### 3.3 Requeriments de seguretat i normatives

La solució proposada ha de complir en tot moment les normatives de seguretat i protecció de dades vigents.

## 4. Acords de nivell de servei

Es requereix que la persona adjudicatària faciliti a TMB:

- Interlocutor per a la comunicació i resolució de possibles incidències.
- Traçabilitat de tot el procés: des de la comunicació inicial fins a la seva correcta resolució.
- La comunicació i el seguiment de les incidències ha de poder fer-se en línia, tot i que la persona adjudicatària ha de facilitar també un telèfon de contacte amb l'equip tècnic.
  
- Disponibilitat:
  - o Gestió de torns:
    - El sistema (SW) per a la gestió de torns ha d'estar disponible per a les persones usuàries (clients i agents) durant les hores de servei operatiu.
    - Els diferents elements (HW) que es requereixin per monitorar els torns, dispensar tiquets i interactuar en les diferents atencions que deixin de funcionar s'han de solucionar (arreglant-los o canviant-los per uns altres) al més aviat possible i sempre abans de les 48 hores (dos dies de servei) des de la comunicació de la incidència.
  - o Cita prèvia:
    - El sistema (SW) per a la gestió de cita prèvia ha d'estar disponible per als usuaris 24/7.
    - Els diferents elements (HW) que es requereixin per monitorar les crides, dispensar tiquets i interactuar en les diferents atencions que deixin de funcionar s'han de solucionar (arreglant-los o canviant-los per uns altres) al més aviat possible i sempre abans de les 48 hores (dos dies de servei) des de la comunicació de la incidència.
  
- Temps de resposta:
  - o Incidències
    - Crítiques: aquelles amb afectació a l'operativa de servei. Inferior a 30 minuts des de la comunicació.
    - No crítiques: aquelles sense afectació a l'operativa de servei. En les primeres 24 hores (NBD) des de la comunicació.
  - o Peticions
    - El sistema ha de ser totalment operable en autoservei. Tot i així, en cas de sol·licitar una petició concreta, el temps de resposta serà inferior a 48 hores laborables des de la comunicació.
  
- Temps de resolució:
  - o Incidències crítiques: Inferior a 24h des que TMB en faci la comunicació.
  - o Incidències no crítiques: inferior a 48 h laborables des que TMB en faci la comunicació.

## 5. Seguiment del contracte

Es pactaran les reunions de seguiment del contracte quan es consideri necessari. Com a mínim, aquestes reunions es faran trimestralment.

## 6. Planificació i metodologia

Cal preveure un temps de planificació, configuració i migració del sistema actual al nou servei. El proveïdor del servei s'ha de reunir amb el peticionari tantes vegades com calgui per conèixer el sistema actual i traslladar-li una proposta de configuració del seu sistema.

El proveïdor ha de configurar el servei de la manera que acordi amb el peticionari (serveis oferts, *slots* de cita prèvia, calendari...).

Abans de la posada en servei, el proveïdor ha de facilitar al peticionari un manual d'ús de l'eina i també formació a l'equip de coordinació que l'utilitzarà tant en l'atenció presencial com en el *contact center*. Després de la formació, aquests seran qui formaran a les persones usuàries finals del sistema.

També facilitarà una guia de detecció d'incidències i un canal de comunicació directe per tractar-les i solucionar-les.

El canal d'atenció a incidències ha d'estar operatiu, com a mínim, durant les hores d'atenció de servei presencial en dies feiners.

El sistema ha d'estar en producció en un termini màxim 3 mesos després de l'adjudicació.

## 7. Requeriments d'implantació i governança de projecte

A la firma del contracte cal acordar i planificar la migració del sistema actual al nou servei, i preveure la possibilitat de migració de dades del sistema actual, la desinstal·lació i instal·lació de sistemes, les proves necessàries, etc., amb l'objectiu que la migració tingui el menor impacte possible en el servei.

Igualment, l'oferta ha de preveure un període de suport durant la transició i primer període d'activitat (ELS) de 3 mesos.