

Operació i producció de continguts audiovisuals i digitals

Plec de condicions tècniques

Maig 2023

Número d'expedient: 16029624

Índex

1	Introducció.....	2
2	Context i antecedents	3
2.1	Tipus de continguts.....	4
2.1.1	Informació de servei.....	4
2.1.2	Contingut corporatiu i promocions de TMB.....	4
2.1.3	Contingut editorial de TMB	5
2.1.4	Col·laboracions amb tercers.....	5
2.1.5	Contingut xarxes socials	6
2.2	Suports	9
2.2.1	Suports informatius	9
2.2.2	Suports publicitaris.....	10
2.2.3	Canals digitals.....	11
2.2.4	Format dels suports	11
3	Objectiu de la contractació i necessitats de TMB	13
4	Condicions de l'execució.....	16
4.1	Cobertura del servei i terminis.....	16
4.2	Confidencialitat	17
4.3	Propietat intel·lectual.....	17
4.4	Comunicacions externes.....	18
4.5	Organització de TMB	18
4.6	Eines de TMB	18
4.7	Desenvolupament de l'activitat.....	18
4.8	Reunions de treball	19

1 Introducció

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) és la denominació comuna de les empreses Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA (Metro), i Transports de Barcelona, SA (Bus), que gestionen, respectivament, les xarxes de Metro i autobusos per compte de l'Àrea

Metropolitana de Barcelona (AMB). A més, TMB també dirigeix l'empresa Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, que gestiona el Telefèric de Montjuïc, l'empresa TMB, S.L, encarregada dels serveis especials i de la plataforma e-commerce, i altres societats mercantils que desenvolupen projectes de consultoria internacional i/o tenen adjudicades altres operacions i el manteniment del transport públic, de forma exclusiva o en col·laboració amb altres empreses.

A nivell local, TMB dona servei a la ciutat de Barcelona i a deu municipis més de l'àrea metropolitana. És el principal operador de transport públic de Catalunya i tot un referent d'empresa de transport i mobilitat ciutadana a Europa i a tot el món. Així mateix, en compliment de la responsabilitat pública que assumeix, impulsa programes de protecció del medi ambient, estalvi energètic, inclusió social i accessibilitat universal.

Amb l'objectiu d'enriquir l'experiència de viatges dels usuaris, TMB té distribuïts per tota la xarxa de Bus i Metro un conjunt de displays on es projecten continguts de diferents temàtiques – informació de servei, contingut promocional de TMB i notícies d'actualitat local i corporatives, publicitat de tercers, etc.

Per altra banda, la companyia també disposa d'un ecosistema de canals digitals, com són les xarxes socials, on comparteix amb els usuaris i usuàries continguts corporatius, accions de servei i de promoció dels nostres productes i serveis.

Actualment la companyia ha redefinit aquest conjunt de continguts així com els displays i requereix d'ajuda externa per produir cadascuna de les peces audiovisuals – vídeos, imatges, GIFs animats, etc – així com donar suport en certes tasques operatives al departament que gestiona aquest continguts.

Aquest document recull les condicions tècniques per a la contractació d'una productora audiovisual per la producció i adaptació del conjunt de continguts audiovisuals per els diferents displays i una selecció de canals digitals així com donar suport en altres tasques de la gestió operativa del cicle de vida d'aquests continguts digitals para un període de 2 anys des de l'inici del contracte en 2024.

2 Context i antecedents

A continuació es descriuen les diferents tipologies de continguts i suports/displays.

2.1 Tipus de continguts

2.1.1 Informació de servei

Es tracta d'informació pràctica que ajuda als usuaris a viatjar a través dels serveis que operem. Segons el seu impacte i abast diferenciem dues tipologies de continguts referents a informació de servei:

- **Accions d'informació de servei:** Comunicats amb tractament de campanya i amb necessitat d'ús de recursos més visuals per la seva rellevància i impacte.
 - Tipus de vídeo: animacions digitals o a partir de dissenys predeterminats o moviment d'infografies. Sense so i amb subtítols.
 - Exemples: *nova normativa patinets, serveis parcials planificats, noves tarifes, tancament o nou servei en Punts TMB, etc.*
- **Avisos de servei:** avís d'alteracions planificades, altres missatges generals i recomanacions de servei.
 - Tipus de vídeo: animacions senzilles amb transicions de text o infografies amb fon de color. Sense so i amb subtítols.
 - Exemples: *tancament de vestíbul, horaris Metro, reforç del servei per concert o esdeveniment, afectacions globals – ex. Rues Carnestoltes – etc.*

2.1.2 Contingut corporatiu i promocions de TMB

Es tracta de contingut amb la finalitat de millorar l'engagement entre TMB i els usuaris a través de continguts corporatius i promocionals. En aquest sentit diferenciem els següents continguts:

- **Corporatius:** accions amb l'objectiu de traslladar els valors de marca i millora de posicionament.
 - Tipus de vídeo: edició de bruts en format vídeo o imatge amb animacions o transicions d'infografies o cartel·les. Amb so i sense so i subtítols.
Exemples: cartel·les de difusió del claim corporatiu, promocions de serveis turístics, etc....

- **Accions promocionals de servei/producte:** accions amb l'objectiu de promocionar serveis concrets de TMB.
 - Tipus de vídeo: edició de bruts en format vídeo o imatge amb animacions o transicions d'infografies o cartel·les. Amb so i sense so i subtítols.
Exemples: *ElMeuBus, T-mobilitat, promoció de TMB App, nous trens, etc.*
- **Promocions JoTMBé:** informació sobre recompenses i promocions actives del programa de fidelització de TMB.
 - Tipus de vídeo: edició de bruts en vídeo o imatges per inserir a plantilla predeterminada. Sense so i amb títols i subtítols.
 - Exemples: *promocions per sortejos invitacions cinema, teatre, concerts, etc.*

2.1.3 Contingut editorial de TMB

Es tracta de contingut periodístic que pot ser d'interès per els usuaris en relació a activitats realitzades i promogudes per TMB.

- **Notícies TMB (InfoTMB):** notícies sobre novetats de l'àmbit corporatiu i d'activitats promogudes per TMB o en què l'empresa hi col·labora.
 - Tipus de vídeo: edició de bruts en vídeo o imatge per inserir a plantilla predeterminada. Sense so i amb títols i subtítols. Serà necessària la redacció de textos periodístics per acompanyar el vídeo.
 - Exemples: *rècord de validacions, història sistemes d'informació, nous trens, gestió accessibilitat a TMB, solidaritat TMB 2022.*

Per la generació d'aquestes peces el departament de Premsa podrà fer arribar els textos a aplicar o facilitar la nota de premsa. En aquest segon cas, caldrà que la productora realitzi una redacció periodística, síntesi de conceptes, edició i ortografia normativa correctes.

2.1.4 Col·laboracions amb tercers

Es tracta de contingut generat a partir de col·laboracions amb tercers (entitats socials i culturals, autoritat de transport, administració, etc.). Segons l'acord de col·laboració el tractament dels continguts pot ser:

- **TMB Recomana¹:** peces divulgatives sota el claim TMB Recomana per donar visibilitat d'iniciatives d'entitats del tercer sector, socials i culturals.
 - Tipus de vídeo: edició de bruts en vídeo o imatges per inserta a plantilla predeterminada. Sense so i amb títols i subtítols.
 - Exemples: *Festival Grec, Donació Banc de Sang, Festa BCN ciutat diversa, etc.*
- **Notícies:** notícies on TMB ha col·laborat amb tercers en alguna iniciativa social i/o cultural concreta.
 - Tipus de vídeo: edició de bruts en vídeo o imatges per inserta a plantilla predeterminada. Sense so i amb títols i subtítols. També pot ser la inserció d'un títol, mosca o identificació.
 - Exemples: *accions amb motiu del 8M o 25N, Dia internacional de la Música, etc.*
- **Campanyes “TMB et porta”, “TMB es mou”:** col·laboracions amb tercers on TMB s'associa amb la iniciativa i col·labora en realització de la campanya.
 - Tipus de vídeo: edició de bruts en format vídeo o imatge amb animacions o transicions d'infografies o cartel·les. Amb so i sense so i subtítols.
 - Exemples: *TMB et porta al Grec, campanyes ATM, Setmana de la dansa*

2.1.5 Contingut xarxes socials

Es tracta de generar peces animades a partir d'imatges de recurs pròpies, de tercers, de bancs d'imatges i filmació i edició de bruts. Aquests continguts no estan lligats a un fet d'actualitat, però busquen crear engagement amb la comunitat i promocionar els valors de TMB i els beneficis dels seus productes i serveis de mobilitat, alhora que ajuden a dinamitzar els canals, afavorir el seu posicionament d'acord amb als algoritmes de cada xarxa i a tenir un calendari editorial amb una publicació periòdica constant. Es sol·licitarà:

- Edició: edició d'imatges o vídeo per format a xarxes socials. Amb so o música i títols.
- Filmació: filmació de escenaris de TMB, sense actors ni figurants.

¹ Aquest contingut no caldrà ser generat per la productora però és susceptible a que s'hagi de crear la plantilla corresponent.

Temàtiques:

Àmbit TMB: vídeos de nevera sobre projectes, fites i activitats promogudes per TMB (Business Insider), així com de promoció dels beneficis dels diferents serveis de mobilitat (metro, bus, funicular de Montjuïc) i actius de l'empresa (JoTMBé, TMBApp, xxss...), per augmentar la notorietat i la reputació online de TMB.

- Format: vídeos amb o sense textos, música i efectes, o bé infografies animades per visualitzar dades.
- Exemples:
 - Nous trens: <https://www.instagram.com/reel/CsITp0vo4cQ/>
 - Endevines amb quizz de dades. Exemple.
 - Vídeos de la xarxa de transport públic de TMB, on es comentin curiositats del passat, present i futur. Exemple.
 - Vídeos d'animacions 2D de l'evolució de la xarxa de metro i de bus. Exemple.
 - Vistes en time lapse des de la cabina frontal de línies automàtiques o des de la cabina de conducció d'un bus.
 - Vídeos de rentat de busos, metros, o de zones que normalment no veu l'usuari (behind the scenes).
 - Vídeo de càrrega ràpida dels busos elèctrics

Àmbit turístic Hola Barcelona: vídeos que ajudin a presentar i reforçar la imatge de marca, per comunicar els avantatges dels seus productes i augmentar-ne les vendes (shoppable vídeos i també a través d'entrevistes amb testimonials) i per alimentar les línies editorials dels canals: Live Barcelona –visió més propera de la ciutat i els seus voltants i recursos perquè el turista pugui viure Barcelona, no només visitar-la. Consells, curiositats i costums dels barcelonins, i d'agenda, esdeveniments, oci–, Love Barcelona –rutes per temàtica, tipologia de viatger i temps d'estada, visites imprescindibles de ciutat– i Hola Barcelona –continguts de marca, actualitat i novetats dels productes, campanyes i promocions i experiències dels usuaris–.

- Format: vídeos amb o sense textos, música i efectes, o bé infografies animades per visualitzar dades.
- Exemples
#HolaBarcelona

- Com moure's per la ciutat de Barcelona de manera fàcil i ràpida (Hola Barcelona Travel Card amb metro i bus)
- Vídeo de 50 segons "5 motius per descobrir Barcelona amb el Barcelona Bus Turístic
- Mini clips testimonials d'usuaris
- El Telefèric de Montjuïc, com una atracció turística més de la ciutat
- Visita Barcelona en transport públic en 2, 3, 4, 5 dies
- 10 secrets de Barcelona
- Timelapse del recorregut d'anada i tornada telefèric, rutes BBT.
- Les 5 coses que no et pots perdre de Barcelona (Ex: <https://www.facebook.com/timeoutbcn/videos/10156150335760664/>)

#LoveBarcelona

- Mini càpsules temàtiques i per públics:
- El modernisme a Barcelona, Gaudí i la Sagrada Família,
- Barris singulars (La Barceloneta, El Gòtic i El Raval),
- Miradors de Barcelona,
- La Rambla, una icona de Barcelona
- Mercats de Barcelona
- Museus imprescindibles
- Barcelona en família (El Tibidabo i més atraccions d'oci),
- Barcelona per a joves,
- Art modern i contemporani a Barcelona,
- Les places de Barcelona amb més encant,
- Platges i ports de Barcelona, Descobreix

#LiveBarcelona

- Mini càpsules per explicar les tradicions destacades: Sant Jordi, La Mercè, Festes Majors: castells, gegants i correfocs, Tot Sants (panellets i castanyes), Nadal (pessebres, caga tió, fires), així com els principals festivals d'estiu.

Alguns d'aquests continguts requereixen enregistrament i producció videogràfica (càmera, so i il·luminació). Rodatge amb una càmera a 4K amb la possibilitat de reenquadrar per diferents xarxes socials (vertical per Instagram i Youtube Shorts, quadrat 1:1, i panoràmic

estàndard). Edició, muntatge i postproducció de color dels vídeos, incorporació de músiques, textos, efectes i exportació i entrega dels vídeos en el format acordat amb el client.

2.2 Suports

Els continguts anteriorment descrits s'emeten a través de diferents suports distribuïts a la xarxa de Bus, Metro i canals remots i els classifiquem de la següent manera:

- **Suports informatius:** pantalles gestionades directament per TMB i que conviuen amb informació dinàmica de servei (ex. temps de pas de trens, busos, recorreguts, etc).
- **Suports publicitaris:** pantalles gestionades per l'exclusivista i on es concentren continguts publicitaris i de promoció.
- **Canals digitals:** xarxes socials com Facebook, Instagram, Twitter, Youtube o LinkedIn.

2.2.1 Suports informatius

- **Pantalles embarcades a trens actuals:** TFTs ubicats de forma transversal en els vagons dels actuals trens que circulen a la xarxa de Metro. Aquests TFTs emeten de forma exclusiva contingut corporatiu.
- **Pantalles embarcades a nous trens:** pantalles a sobre de cadascuna de les portes de nous trens que s'incorporen a la flota. El 50% d'aquestes pantalles disposen d'un layout reservat per contingut exclusiu corporatiu.
- **Pantalles i projectors a estacions:** TFTs i projectors distribuïts a les andanes d'estacions de Metro reservats per emetre de forma exclusiva contingut corporatiu. Aquests suports seran retirats al llarg de l'any 2025 però caldrà mantenir la seva emissió fins el seu desmantellament.

- **Nous panells informatius a estacions (INPs):** noves pantalles digitals a vestíbuls, andanes i passadissos d'enllaç de Metro. Aquests displays emetran principalment informació de servei dinàmica (ex. temps de pas dels trens, alteracions, missatges generals de servei, etc) però les pantalles de les andanes disposaran d'un temps per emetre continguts corporatius.
- **Digital Signage Punts TMB:** pantalla digital ubicada a les oficines d'atenció presencial de TMB. Actualment aquest display emet informació rellevant que pot ser útil per l'usuari que acudeix al Punt TMB (ex. campanya informativa de servei, informació de tràmits, etc).
- **Pantalles embarcades a busos (nou SIU):** pantalles ultrapanoràmiques a bord dels autobusos amb informació dinàmica del recorregut del bus (propera parada, temps d'arribada, informació d'enllaços, etc). Aquest display, al igual que en INPs, disposaran d'un temps, tot i que sigui més limitat, per emetre continguts corporatius.
- **Pantalles àrees vending Metro:** pantalles digitals a les futures 7 noves àrees de vending distribuïdes a diferents estacions de Metro.
- **Noves pantalles PIUS:** pantalles digitals que substituiran els panells informatius actuals a les marquesines de les parades de bus. Actualment, aquest projecte es troba en desenvolupament i per tant, tot i que en un inici no el suport no esitgui en funcionament es podrien desplegar en el període de duració d'aquest contracte. Caldrà, doncs, que l'empresa adjudicada treballi les peces que s'emetrin en elles en el cas de què TMB ho sol·liciti.
- **Altres:** vídeo-wall ubicat a l'estació de Pl. Espanya i TFT botiga Hola Barcelona.

2.2.2 Suports publicitaris

- **Opis Digitals:** displays publicitaris distribuïts per les estacions de Metro i gestionats per l'exclusivista. El seu contingut és principalment de caràcter comercial però TMB disposa d'un espai de temps per poder emetre continguts corporatius.

2.2.3 Canals digitals

Tot i que algun dels comptes són divulgatius i proporcionen informació de servei la majoria tenen com a objectiu generar engagement amb la comunitat i promocionar els valors de TMB i els beneficis dels seus productes i serveis de mobilitat.

- **Twitter:** perfil @TMBinfo orientat a oferir informació de servei i també com a canal d'atenció i @TMB_Barcelona, com a perfil corporatiu.
- **Instagram:** comptes orientats al públic visitant (@holabarcelona.travelsolution) Hola Barcelona, Barcelona Bus Turístic (@barcelonabusturistic) i al públic resident TMB (@tmb_bcn).
- **Facebook:** comptes orientats al públic visitant Hola Barcelona, Barcelona Bus Turístic i al públic resident TMB, Transports Metropolitans de Barcelona.
- **LinkedIn:** compte corporatiu on principalment es comparteixen notícies d'actualitat corporatives així com canal de captació de talent a través de la publicació d'ofertes de treball.
- **YouTube:** canal de TMB orientat a vídeos vinculats a notícies, entrevistes i activitats de la companyia relacionades amb el món del transport públic.

2.2.4 Format dels suports

Suport	Resolució	Formats	So
Pantalles trens actuals	1920x1080 píxels	.mp4	No
Pantalles nous trens	1250 x 290 píxels	Imatge .png o vídeo .mp4	No
Pantalles TFT estacions	1920x1080	.mp4	No
Projectors estacions	1920x1080	.mp4	No
Nous INPs estacions	970 x 540 píxels	.mp4 / .png	No
Digital Signage Punts TMB	3 franges de 640x1080 píxels o bé una sola franja de 1920 x 1080 px. Ultra HD: 3840 x 2160 (en disposició vertical)	.mp4	No
Digital Signage Hola Barcelona Store	Ultra HD: 3840 x 2160 (en disposició vertical)	.mp4	No
Pantalles embarcades a busos (nou SIU)	1920 x 550 píxels	Imatge .png o vídeo .mp4	No
Pantalles àrees vending Metro	Pendent (pantalles encara no disponibles)	Imatge .png o vídeo .mp4	No
Opis Digitals	1080 x 1920 píxels	.mp4 i JPG	No
Videowall Espanya	1080 x 1920 píxels a 24 frames	.mp4	No
Xarxes Socials	1.080 x 1.080 px 1.080 x 1.920 px 1024 x 512 px 1584 x 396 px aspects ratio 16/9 3/4	.mp4	Si

3 Objectiu de la contractació i necessitats de TMB

L'objecte d'aquest Plec és definir les condicions tècniques per a la contractació d'una productora audiovisual per la producció, edició i adaptació d'un conjunt de continguts per els diferents displays i canals anteriorment llistats així com donar suport en altres tasques de la gestió operativa del cicle de vida dels continguts per un període de 2 anys des de l'inici del contracte en 2024.

L'empresa contractada haurà de prestar els següents serveis:

Producció, edició i adaptació dels continguts audiovisuals:

- En el cas de que TMB ho sol·liciti, realització de plantilles audiovisuals generades a partir d'un manual d'estil proporcionat per part de TMB.
- Producció d'originals de cadascuna de les peces (vídeos, imatges, GIFs animats) que conformaran l'escaleta de continguts i la seva adaptació per cadascun dels formats que es sol·licitin segons els suports on es vulgui emetre aquell contingut.
- Enregistrament audiovisual o disseny del grafisme i edició de la peça audiovisual.
- S'entén com producció d'original l'art final vàlid per al menys un dels formats tenint en compte els suports/displays i que s'agafarà com a base per fer les adaptacions per la resta de suports. La productora lliurarà els arts finals d'originals i adaptacions que TMB li sol·liciti i es facturarà segons el tarifari màxim de l'Annex A. Quadre tarifari.
- Es considera adaptacions, aquelles peces que es demanaran a la productora que ajustin a partir d'un original previ elaborat per un suport i impliqui les tasques definides a la taula "Modificacions de format o duració (adaptacions)" de l'Annex A. Quadre tarifari.

- En el cas que suposi una modificació no contemplada a la taula “Modificacions de format o duració (adaptacions)” de l’Annex A. Quadre tarifari, es considerarà un nou original i es tarifarà segons l’Annex A. Quadre tarifari.
- Se li pot encarregar a la productora l’edició o modificació de vídeos creats per ells o poden haver estat generats per una agència externa o internament a TMB.
- TMB es reserva el dret de contractar directament la realització de certs elements audiovisuals amb un altre proveïdor o realitzar-ho internament. La productora ha d’estar disposada en tot moment a treballar de manera paral·lela i conjunta amb altres proveïdors de serveis que pugui proposar l’equip tècnic de TMB.
- Les diferents unitats de TMB peticionàries de continguts faran arribar a l’empresa contractada una petició amb informació necessària per dur a terme la producció del master, edició o modificació (missatges, material de referència, formats, data d’entrega, etc). Serà objecte d’aquesta empresa gestionar les sol·licituds, analitzar-les, entendre les necessitats del peticionari i d’interlocutar amb cada persona de contacte per resoldre dubtes.
- En la producció de les peces l’empresa contractada ha de donar compliment a l’aplicació de la identitat gràfica corporativa i els diferents manuals i templates de manera coherent i homogènia. El cost d’aquesta feina queda inclòs al tarifari de la peça en concret que es sol·liciti, sense que suposi un cost extra. TMB (a través del departament d’identitat corporativa) haurà de validar la identitat de les produccions audiovisuals que es generin.
- La productora haurà de realitzar els ajustos necessaris fins disposar de la validació final per part de la unitat peticionària en cas de no haver aplicat correctament el briefing.
- Per a poder facturar, TMB haurà de donar l’ok a la productora per les produccions d’originals i adaptacions.

- Tots els drets de les animacions, imatges, vídeos animats, peces/vídeos que treballi la productora quedaran inclosos en els preus tarífats. Si hagués qualsevol problema vinculat amb els drets, TMB no tindrà cap responsabilitat, ho haurà d'assumir la productora.
- TMB té el 100% dels drets en exclusiva de les peces realitzades per la productora.
- La productora ha d'entregar tots els editables, bruts i originals del material que hagi generat.
- La productora ha d'assignar a l'equip tècnic de TMB un equip de comptes sènior amb responsabilitat directa sobre la coordinació i l'execució de tots els treballs, que es coordinarà amb altres proveïdors que hi participin.

Suport en altres tasques de l'operació:

- La gestió de sol·licituds i entregues de les peces es realitzarà a través d'un entorn Sharepoint de TMB, allà cada unitat registrarà les peticions a través d'un formulari que rebrà la productora.
- Caldrà que la productora doni resposta a les sol·licituds i entregui les peces també a través d'aquest entorn en els períodes mínims i màxims que s'estableixen a l'Annex A. Quadre tarifari.
- En aquest mateix entorn es proporcionarà feedback i s'aprovaran les entregues per part de TMB.
- En el cas de que TMB no ho proporcioni, l'empresa adjudicada haurà de disposar d'un banc o repositori, sharefile o site d'emmagatzematge que permeti dur a terme una òptima gestió documental, així com realitzar funcions d'hemeroteca per a la cerca d'elements històrics. Al finalitzar la relació contractual, el contingut d'aquest repositori s'haurà de entregar a TMB atès que n'és el propietari.
- En el cas de continguts destinats als suports informatius la productora també haurà de carregar les peces audiovisuals al gestor de continguts de TMB o fer arribar a l'equip segons les indicacions per tal de què la unitat de TMB responsable de la publicació final en els diferents displays disposi de tot el material.
- En el cas de peces per als suports publicitaris i xarxes socials, caldrà que la productora faci arribar el material al departament de TMB corresponent a través de l'entorn de Sharepoint.

- Participar en reunions de coordinació amb l'objectiu de conèixer la previsió de produccions i adaptacions, així com proposar millores que facin més eficient aquelles parts del procés on participa la productora.

4 Condicions de l'execució

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

- Cobertura del servei i terminis
- Confidencialitat
- Propietat intel·lectual
- Comunicacions externes
- Organització de TMB
- Eines de TMB
- Equip de treball
- Desenvolupament de l'activitat
- Reunions de treball

4.1 Cobertura del servei i terminis

El personal de la productora haurà d'estar disponible tots els dies laborables de l'any i donar resposta a qualsevol necessitat de TMB en el terminis mínims i màxims establerts a l'Annex A. Quadre tarifari a comptar des de la sol·licitud/petició. En el cas que no sigui així, hi haurà la penalització corresponent.

Per cada dia de retard que no es consensiï amb TMB, hi haurà la penalització corresponent.

Les sol·licituds podran ser irregulars durant l'any fent que alguns mesos es necessitin produir i adaptar més peces (per sobre de la mitjana) mentre que en altres mesos es redueixin les peticions. Serà responsabilitat de l'adjudicatari gestionar i dimensionar els recursos segons la demanda. Els volums indicats a l'Annex A. Quadre tarifari corresponen a una estimació sense que suposi un compromís de peticions a realitzar per TMB.

En certes situacions es requerirà a l'empresa productora que ofereixi un servei d'urgència i pugui donar resposta en el termini establert a l'Annex A. Quadre tarifari marcat com a urgència.

Les entregues hauran de realitzar-se dintre de l'horari laboral de TMB.

4.2 Confidencialitat

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i guardar en els 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 durant el compliment del contracte, especialment aquelles dades de caràcter personal.

L'empresa contractada serà responsable de les violacions de 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 altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

4.3 Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a 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.

4.4 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.

4.5 Organització de TMB

Sobre aquesta licitació, la interlocució amb l'adjudicatari per aspectes contractuals i de gestió de compte la farà amb la persona responsable d'Informació de servei i Atenció Digital. A més, totes les produccions seran revisades (identitat visual/ marca) per part del departament responsable d'aquest àmbit de TMB. No obstant, en la pròpia operativa i activitat diària, participaran d'altres unitats i l'adjudicatari podrà fer servir canals directes de comunicació amb aquests departaments.

A partir de la seva adjudicació, l'adjudicatari treballarà en els detalls per iniciar els serveis contractats on s'establirà l'equip i els participants, en base a la proposta de metodologia feta per l'adjudicatari.

4.6 Eines de TMB

L'adjudicatari podrà proposar eines de gestió segons la metodologia proposada. No obstant, TMB actualment aborda la gestió documental i comunicacions a través de Microsoft Teams i Sharepoint.

4.7 Desenvolupament de l'activitat

L'adjudicatari desenvoluparà les tasques relacionades amb el contracte en les seves dependència 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.

4.8 Reunions de treball

Les reunions seran (per defecte) a través de vídeo-conferència via Teams o a les oficines de TMB i es podran convocar d'un dia per l'altre.



Javier Arjona Márquez
Coordinador d'informació i atenció digital

