

15012978 - Canal whatsapp

Plec de condicions tècniques

ÀREA CLIENT

Informació de Servei i Atenció Digital

Noviembre 2024 • V1



Transports
Metropolitans
de Barcelona

Índex

1- Antecedents i objectius de contractació.....	3
1.1. Antecedents	3
1.2. Objectiu de contractació	3
2- Requisits de contractació	4
2.1. Renovació de la llicència de WhatsApp for Business.....	4
2.2. Plataforma d'enviament de missatges automàtics i manteniment.....	4
2.3. Organització de TMB.....	5
2.4. Desenvolupament de l'activitat	6
2.5. Garantia	6
3- SERVEI	7
3.1. Responsabilitat de l'oferent	7
3.2. Horari de prestació del servei	7
3.3. Lloc de prestació del servei	7
3.4. Limitacions en el servei	7
3.5. Seguiment del servei	7
3.6. Idioma	7
3.7. Garantia	7
4- ALTRES ASPECTES	8
4.1. Seguiment i control.....	8
4.2. Estructura i nomenclatura dels lliuraments	8
4.3. Planificació	8
4.4. Personal de contacte de TMB	8
4.5. Proves.....	8
4.6. Garantia de la solució.....	8
4.7. Confidencialitat i publicitat del servei	9
4.8. Propietat intel·lectual	9
4.9. Compartició de recursos.....	10

1-Antecedents i objectius de contractació

1.1. Antecedents

Els darrers anys TMB ha apostat pels canals digitals com a eina de missatgeria instantània dintre dels possibles canals d'atenció digital, adaptant-nos així a les necessitats del client i ajuda a disminuir els volums d'atenció presencial.

TMB està interessada a continuar avançant i implantar eines que permetin digitalitzar, encara amb més profunditat i eficiència, els processos d'atenció al client, tant en front office com en back office.

En aquest sentit, el 2021 es va implantar el canal de WhatsApp, tenint en compte que WhatsApp és l'aplicació de missatgeria amb més penetració a Espanya, amb un 94% d'usuaris de telefonia mòbil que la utilitzen i perfils d'usuaris diferents.

Se suma als canals ja existents d'atenció digital, els quals són atesos, a través de la plataforma Zendesk, pel Departament d'Informació i Atenció Digital, ubicat dins de la Direcció de Servei Corporatiu de TMB.

Aquest centre compta amb agents que atenen els canals següents en horari els dies feiners de dilluns a divendres de 7 a 20 hores.

- Formularis web (registre de queixes, pagament de sancions, registre d'al·legacions, registre de consultes, etc.)
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions>
- Twitter @TMBinfo
 - <https://twitter.com/TMBinfo>
- Facebook Messenger:
 - <https://www.messenger.com/t/TransportsMetropolitansdeBarcelona>

Els tràmits següents, una vegada recollits al front office, requereixen processos de gestió de back office:

- Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments
- Gestió d'al·legacions

1.2. Objectiu de contractació

TMB llança la contractació d'aquest plec amb l'objectiu de renovar la solució ja contractada d'API WhatsApp for Business i una plataforma d'enviament de missatges automàtics, respectant-se la numeració que ja està en ús.

Aquest plec ha d'incloure també una partida que cobreixi el canvi en la facturació de les converses per part de WhatsApp. S'estimen 6.000 converses mensuals.

2-Requisits de contractació

L'àmbit dels treballs de la contractació d'un canal de WhatsApp for Business per aconseguir una comunicació bidireccional, directa i instantània d'atenció al client. L'objecte no és definir ni implantar, perquè el canal ja està funcionant. Es requereix una proposta que garanteixi la continuïtat del canal WhatsApp que TMB ja té en funcionament.

2.1. Renovació de la llicència de WhatsApp for Business

LLICÈNCIA	UNITATS	VIGÈNCIA
WhatsApp for Business	1	4 anys (2+1+1))

Els punts següents són requeriments funcionals de la solució:

- S'ha de mantenir la numeració actual de WhatsApp que TMB té ja assignada.
- Contemplar una bossa per a cobrir les 6.000 converses/mensuals aquests 2 anys (72.000 converses/any)

2.2. Plataforma d'enviament de missatges automàtics i manteniment

Els punts següents són requeriments funcionals de la plataforma:

- Garantir que la plataforma tingui la integració nativa amb la plataforma Zendesk, que actualment utilitzen els agents d'Informació de Servei i Atenció Digital durant 4 (2+1+1) anys.
- Garantir funcionament actual de la primera capa d'automatització:
 - Missatge de benvinguda multi idioma
 - IVR per escollir idioma
 - Enviament d'enquesta al finalitzar la conversa
 - Recollir els comentaris del client
 - Configuració d'horaris i festivitats
 - Configuració d'horari diari segmentant per dia de la setmana
 - Configuració de festivitats amb facilitat per a repetir-los any a any
 - Enviament de missatges automàtics a missatges rebuts fora dels horaris de servei establerts
 - Gestió de plantilles per a contactar per push als client
- Disposar d'un entorn de proves (sandbox) per a validar nous evolutius

- Disposar un apartat d'anàlítica que permeti visualitzar el consum de converses
 - Enviament de missatges automàtics a missatges rebuts dins dels horaris de servei establerts, però que no han pogut ser contestats.

Els punts següents són requeriments funcionals del manteniment:

SUPORT	HORES/ANY	VIGÈNCIA
Zendesk / Plataforma	200	4 anys (2+1+1)

- Donar cobertura d'atenció d'incidències en cas de problemes entre Zendesk-WhatsApp.
- Anàlisi, correcció i seguiment de les incidències de funcionament i tècniques de la aplicació, entenent com a defecte funcional com una diferència entre les especificacions de sistema i el seu funcionament i quan aquesta diferència es produeix a causa d'errors en la configuració de sistema o de el desenvolupament realitzat.
- Modificar/crear nous automatismes/disparadors a Zendesk.
- Crear informes referents a Zendesk Explore per veure l'evolució del canal.
- La modalitat de servei en aquest àmbit serà de pack d'hores amb un volum total de 400 hores per als 2 anys (200 hores/any).
- Garantir l'escalabilitat del canal davant de futurs projectes, la possibilitat d'automatitzar en gran manera o integrar amb eines d'intel·ligència artificial com assistents de veu, CRM, etc.

2.3. Organització de TMB

Sobre aquesta contractació, la interlocució la farà la persona definida al punt 6.4 (contacte).

A partir de la seva adjudicació, l'adjudicatari treballarà en els detalls per al llançament del projecte, on s'establiran els participants, partint de la proposta de metodologia feta per l'adjudicatari.

2.4. Desenvolupament de l'activitat

L'adjudicatari desenvoluparà les tasques relacionades amb el contracte a les seves dependències, a excepció de presentar-se a les oficines de TMB a l'efecte de coordinació o realització de sessions de treball conjuntes que siguin necessàries per al correcte desenvolupament dels treballs assignats. Excepcionalment, es valora la possibilitat que es pugui donar suport a les instal·lacions de TMB davant d'una incidència greu sobre el servei amb un temps de resposta d'una hora.

- **Incidència greu**
 - Es considera incidència greu tota aquella que deixa sense servei el client més de 15 minuts (temps de resposta màxim objectiu que tenim del canal), és a dir, que no es pugui contestar al client des de la plataforma de Zendesk per al canal WhatsApp.
- **Idioma**
 - L'idioma utilitzat amb el client és aquell en què ens pregunta. En la majoria dels casos és català, castellà i anglès.
 - Per tant, per poder donar-nos suport i, en cas de necessitar implementacions o millores, és necessari el coneixement d'aquests dos idiomes.

2.5. Garantia

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

Els productes lliurats com a conseqüència de l'esmena d'errors es faran de conformitat amb aquest plec i, per tant, gaudiran d'un nou període de garantia.

La detecció d'errors o omissions en els requeriments durant el període de garantia anul·larà qualsevol acceptació realitzada del producte.

3-SERVEI

3.1. Responsabilitat de l'ofertent

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

3.2. Horari de prestació del servei

L'horari de prestació del servei serà de dilluns a divendres dins de la franja entre las 09:00 i las 18:00.

3.3. Lloc de prestació del servei

El servei es prestarà en remot des de les oficines de l'ofertent.

3.4. Limitacions en el servei

En el cas que existeixin limitacions, l'ofertent haurà d'explicitar-les per escrit.

3.5. Seguiment del servei

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

3.6. Idioma

L'Adjudicatari elaborarà la documentació en una de les dues llengües cooficials a Catalunya: Català o castellà, la que apliqui en cada cas.

3.7. Garantia

S'ha de garantir l'equip i coneixement establerts en aquest document. Si en qualsevol moment en el transcurs de l'execució del servei, el seguiment continuat indica que el servei no es satisfactori es podrà resoldre el contracte.

4-ALTRES ASPECTES

4.1. Seguiment i control

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

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

4.2. Estructura i nomenclatura dels lliuraments

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

4.3. Planificació

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

4.4. Personal de contacte de TMB

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

Gabriel Clares Granadero: gclares@tmb.cat , tel.: 610.590.556

4.5. Proves

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

4.6. Garantia de la solució

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

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

La detecció d'errors o omissions als requeriments durant el període de garantia anul·larà qualsevol acceptació realitzada del producte.

4.7. Confidencialitat i publicitat del servei

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

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

4.8. Propietat intel·lectual

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

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

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

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

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

4.9. Compartició de recursos

Per motius de garantir la seguretat, qualsevol compartició de recursos tècnics (infraestructura, de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada al client amb un informe d'anàlisi de beneficis i de riscos, que aquest haurà d'aprovar.

Els adjudicataris utilitzaran la xarxa, el maquinari i/o el programari propietat de TMB exclusivament per a l'ús o el benefici de TMB.

Joan Roda Vilella

Tècnic Responsable Intranet