



Plec de Prescripcions Tècniques

Subscripció del Llicenciament i manteniment del producte Zendesk

Expedient: 15013751

Febrer de 2026

Versió 1.1

**Solucions Corporatives
Àrea de Tecnologia**

Índex de continguts

1. Antecedents i objectius de contractació	3
1.1. Antecedents	3
1.2. Objectiu de contractació.....	4
2. Requisits de contractació.....	4
2.1. Lot 1. Llicenciament sol·licitat	4
2.2. Lot 2. Manteniment del servei	5
3. Condicions de la execució	6
3.1. Confidencialitat	6
3.2. Propietat intel·lectual	7
3.3. Comunicacions externes.....	8
3.4. Organització de TMB	8
3.5. Desenvolupament de l'activitat	8
3.6. Garantia	8
3.7. Criteris ambientals	8
4. Contacte de TMB	¡Error! Marcador no definido.

1. Antecedents i objectius de contractació

1.1. Antecedents

Zendesk és un producte de mercat líder al seu sector i és la pedra angular de l'atenció al client que proporciona TMB a través de tots els canals disponibles (formularis web de TMB, Twitter, Facebook, Whatsapp, telèfon i cartes ordinàries). L'àrea que en fa un ús més intensiu és Àrea Client, però el seu àmbit es transversal amb la intervenció també de les àrees operatives de Metro i Bus i Qualitat i Medi Ambient.

L'abast organitzatiu de Zendesk és el següent:

Àrea Client:

- Oficina d'Atenció Especialitzada (OAE): 9 empleats
- Atenció digital: 12 empleats
- Atenció telefònica: 48 empleats
- Punts TMB: 61 empleats

Àrees operatives:

- Bus: 103 empleats
- Metro: 299 empleats
- Altres àrees: 100 empleats

Els principals processos de negoci als que dona suport Zendesk de forma exclusiva o conjunta amb altres sistemes corporatius integrats són:

- Gestió de les Queixes, Reclamacions i Suggestiments dels clients.
- Gestió de les consultes que arriben a través dels canals digitals.
- Gestió de les comunicacions referents a objectes perduts.
- Gestió dels avisos de desperfectes a les instal·lacions de TMB.
- Gestió de les peticions de justificants d'alteracions al servei.
- Gestió de les peticions per a obtenir els beneficis de família nombrosa.
- Gestió de les comunicacions referents a promocions (concursos JoTMBé i Relats curts).
- Gestió de peticions per a rodar a les instal·lacions de TMB (Subtravelling).
- Gestió de l'escalat intern a les àrees afectades de totes les comunicacions nombrades.

- Seguiment de la satisfacció dels clients referent a l'atenció rebuda.
- Gestió de la base coneixement que ajuda als agents suggerint respostes que agilitzin la gestió de les comunicacions amb els ciutadans.
- Gestió dels informes e indicadores que mostren l'evolució del servei.

1.2. Objectiu de contractació

L'objectiu d'aquest document és establir les condicions tècniques per a la subscripció de les llicències Zendesk i Aricall, que permetran tenir vigent el suport i manteniment necessari per a garantir el servei per part del fabricant dels citats productes i de les seves integracions amb els altres sistemes corporatius de TMB.

L'entrada en vigor de la nova normativa reguladora dels drets de la clientela (Llei 10/2025) comporta una ampliació significativa dels horaris d'atenció, que passen de 5.475 hores anuals a 7.316 hores anuals. Aquest increment horari respon a l'obligació de garantir un major nivell de disponibilitat del servei d'atenció al client, especialment mitjançant franges horàries ampliades.

- 2. Tot i que una part significativa d'aquest increment es concentra en franges vall, amb un menor volum d'interaccions, l'augment global d'hores pot implicar, la necessitat d'incrementar la capacitat operativa del servei, tant pel que fa a recursos humans com a l'ús de les eines corporatives d'atenció al client.**

Requisits de contractació

Es requereix una proposta que garanteixi la renovació de les llicències i que inclogui un suport de manteniment de la plataforma Zendesk durant un període de 2 anys, sense pròrrogues.

2.1. Lot 1. Llicenciament sol·licitat

Subscripció del següent llicenciament:

LLICÈNCIA	UNITATS	VIGÈNCIA
Zendesk Suite Enterprise	69	2 anys
Aircall Essential*	50	2 anys
Aircall. Anyalics +	50	2 anys
Aircall. Bundle para llamadas a EMEA	50	2 anys
Aircall. Números adicionales (35)	50	2 anys

Servei enquestes telefòniques	1	2 anys
Zendesk Support Professional	1	2 anys

* Mètriques canal telefònic 2025

LLICÈNCIA	MÈTRICA
Trucades	220.000
Entrants ateses	160.000
Entrant no ateses	60.000
Sortints	1.600
Temps mig trucada	00:03:40

2.2. Lot 2. Manteniment del servei

• SUPORT	• HORES/ANY	• VIGÈNCIA
• Zendesk Suite Enterprise	• 400	• 2 anys

Dins de les tasques a realitzar destaquen:

- Zendesk Support
 - Suport amb les tasques d'administració
 - Alta/baixa d'usuaris
 - Creació/Modificació d'automatismes, disparadors, vistes i macros
 - Suport a la configuració de les integracions dels diferents canals
 - Resolució d'incidències en la creació de tickets i amb les aplicacions
 - Manteniment dels informes actuals a Zendesk Explore i creació de nous a mida que les necessitats de TMB evolucionin
- Aircall
 - Suport amb les tasques de administració
 - Alta/baixa d'usuaris
 - Suport a la configuració del IVR
 - Canvis a locucions
 - Resolució d'incidències, tant a les trucades, com a la integració amb Zendesk

- Suport amb l'anàlisi de l'estat del servei emprant els indicadors propis de Aircall

3. Condicions de la execució

La execució dels treballs objecte d'aquesta licitació s'hauran de desenvolupar amb els següents condicionants:

3.1. Confidencialitat

L'adjudicatari es compromet a guardar estricta reserva i confidencialitat respecte de la informació que obtingui amb motiu de la col·laboració amb la empresa contractant, i en especial de les dades de caràcter personal que no siguin públiques o notòries i que estiguin relacionades amb l'objecte del contracte o dels que hagi tingut coneixement en ocasió del contracte.

L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei orgànica RGPD (Reglament General de Protecció de Dades) i a la LOPDGDD 3/2018. Als efectes de la nombrada normativa, l'adjudicatari tindrà, si procedeix, la consideració d'encarregat del tracte i, a aquest cas, es sotmetrà en tot moment a les instruccions de l'empresa contractant en matèria de mesures de seguretat. A aquests efectes, a part de les prescripcions establides, en el seu cas, al Plec Prescripcions tècniques, l'adjudicatari també haurà:

Mantenir la confidencialitat de les dades de caràcter personal a les que tingui accés o hagi elaborat per durant la execució del contracte i, a tal efecte, l'adjudicatari manifesta que té implantades i/o adoptarà abans de l'inici del contracte les mesures de tipus tècnic i organitzatiu necessàries per a garantir la seguretat i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, en atenció l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos als que siguin exposats, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Aquestes mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari són les corresponents al nivell requerit, i son d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin al tractament de les dades en els termes que estableix el Reglament. No obstant, en qualsevol moment TMB pot exigir el compliment de mesures de seguretat de nivell superior al requerit, si ho considera convenient o adequat.

Tractar les dades de caràcter personal únicament conforme a les instruccions que l'efecte trameti l'empresa contractant i de forma confidencial i reservada, no podent ser objecte de cessió, difusió, publicació o utilització per a finalitats diferents de les establides a aquest plec. Aquesta obligació seguirà vigent un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o qualsevol altre causa legalment admesa o establerta a aquest plec.

Tornar a TMB, en tots els casos d'extinció contractual, les dades de caràcter personal, i també qualsevol suport o document al que consti alguna dada objecte del tractat. I prendre totes les mesures necessàries per a que les dades quedin totalment esborrades de qualsevol suport (documental, informàtic, web, etc.).

També s'haurà guardar la deguda confidencialitat respecte a tota la informació obtinguda i documentació elaborada per a arrel de l'execució del contracte i aquesta documentació no podrà ser reproduïda, cedida, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establides a aquest procés de licitació, fins a que s'extingeixi el contracte.

L'adjudicatari s'obliga a donar suport a tants controls o auditories estableixi TMB en comprovació del compliment de les obligacions assumides per l'adjudicatari en matèria de protecció de dades. I en qualsevol cas, l'adjudicatari haurà de remetre mensualment una còpia actualitzada dels fitxers a TMB.

Així mateix, l'empresa contractant mantindrà la confidencialitat respecte a la informació facilitada pels licitadors, les dades dels quals, de caràcter personal, passaran a formar part del fitxer de clients i proveïdors amb la finalitat de gestionar els contractes.

3.2. Propietat intel·lectual

TMB adquirirà en exclusiva i amb possibilitat de cessió a tercers 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 es derivin del mateix inclosa la explotació en qualsevol modalitat i sota qualsevol format, per a tots els països del món, del treball elaborat per l'adjudicatari o els seus empleats en execució del contracte, reservant-se TMB qualsevol altre facultat annexa al dret de propietat intel·lectual o industrial. Serà propietat de TMB el resultat dels serveis així com els materials i documents que es generin com a compliment del contracte.

TMB serà titular de tots els drets referits al paràgraf anterior per al terme màxim legal permès i per a tots els països del món.

A els efectes previstos en els dos paràgrafs anteriors, l'adjudicatari es compromet a proporcionar tota la documentació original, funcional i tècnica (màster, codi font, objecte), així como materials i lliurables generats durant la prestació del servei i al 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 serà propietat de TMB, en poder de la qual quedaran a la finalització del contracte, no podent l'adjudicatari utilitzar-la per a altres persones, entitats o empreses.

En cas de finalització del contracte, han de entregar a TMB una exportació de dades corresponent a l'arxiu complet de material multimèdia.

L'adjudicatari respondrà de l'exercici pacífic de TMB dels drets cedits 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 a TMB per tots els danys i perjudicis que puguin sorgir per aquesta causa. En qualsevol cas, les relacions jurídiques derivades del contracte s'establiran entre TMB i l'adjudicatari.

3.3. Comunicacions externes

L'empresa adjudicatària no podrà, en cap cas, utilitzar les feines realitzades per a la seva pròpia comunicació externa sense el consentiment exprés de TMB.

3.4. Organització de TMB

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

3.5. Desenvolupament de l'activitat

L'adjudicatari desenvoluparà les tasques relacionades amb el contracte a les seves instal·lacions, a excepció de presentar-se a 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.

3.6. Garantia

Las tasques objecte del contracte tindran una garantia de 2 mesos a partir de l'acceptació de la seva finalització. Durant aquest període la empresa adjudicatària es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquestes incidències o defectes detectats que li siguin imputables per acció 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.

3.7. Criteris ambientals

En cas que sigui necessària la impressió de qualsevol document de treball, s'haurà de:

- Acordar amb TMB la impressió o no del mateix. I prioritzar.
- Reduir el màxim possible el número de impressions, ajustant-les a les necessitats.
- Utilitzar paper 100% reciclat (excepte per plànols no imprimibles en DIN A4 o DIN A3)

- Imprimir els documents a doble cara i en blanc i negre (el color només s'utilitzarà en casos en els que no es pugui interpretar en blanc i negre).