

Suport en edició i manteniment dels canals digitals de TMB

Plec de condicions tècniques

Novembre 2022

Índex

1	Introducció.....	3
2	Objectius de contractació i necessitats de TMB	5
3	Condicions de l'execució	7
3.1	Desenvolupament de l'activitat.....	7
3.2	Confidencialitat	11
3.3	Propietat intel·lectual.....	11
3.4	Comunicacions externes	12
3.5	Garantia	12
3.6	Volum i durada del contracte.....	12

1 Introducció

TMB és l'operador de transport públic més gran de Catalunya. L'empresa està integrada per Ferrocarril Metropolità de Barcelona SA, Transports de Barcelona SA, Projectes i Serveis de Mobilitats SA i TMB SL.

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 permet 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
 - www.fundacio.tmb.cat
 - www.noticies.tmb.cat
 - www.transparencia.tmb.cat
 - www.barcelonabusturistic.cat
 - www.telefericdemontjuic.cat
 - www.catalunyabusturistic.com
- E-commerce
 - www.tickets.tmb.cat
 - www.holabarcelona.com
- Apps
 - TMB App (nova app prevista 2023)
 - Barcelona Bus Turístic
 - TMBgo
 - Hola Barcelona
- Eines i serveis digitals
 - Xatbot

- Alexa
- ...

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**.

També es treballa en una constant **actualització de continguts** per mantenir la informació digital en un estat òptim, facilitant al ciutadà informació correcta i veraç com correspon a **espais digitals de referència**. Alhora, aquests espais contribueixen a desenvolupar la **comunicació corporativa** i l'**estratègia comercial**.

Aquesta oferta de canals ha fet que es compti amb una àmplia cartera d'espais a gestionar, fet que suposa el **control actiu de centenars de pàgines publicades** en el conjunt d'aquests sites, des del punt de vista de les actualitzacions de continguts, de vegades transversals a diversos d'aquests webs i apps, i el seguiment qualitatiu de l'estat de les pàgines i la navegació dels enllaços.

2 Objectius de contractació i necessitats de TMB

Dintre de la Unitat de Canals Digitals Corporatiu (Estratègia i Canals Digitals) s'assumeix actualment la **gestió directa dels canals digitals corporatius** (webs, aplicacions, plataformes de venda i eines o serveis digitals).

L'activitat de l'empresa fa desenvolupar diversos projectes i serveis en paral·lel, i activa alhora diferents iniciatives i accions, que sovint conflueixen als canals digitals i requereixen d'una **gestió simultània**. Per aquest motiu, necessitem d'un servei de suport que ens permeti donar continuïtat a les diferents implementacions, publicacions i actualitzacions, atenent totes les tasques implicades en aquest procés.

Per tant, l'objectiu d'aquest plec és la contractació d'un servei de **suport en edició de textos i manteniment qualitatiu** de canals digitals, encàrrec que contempla els següents aspectes:

Edició i accessibilitat:

- Redacció de continguts en català i castellà
- Redacció de textos i literals d'interacció per a interfícies web o app
- Gestió de traduccions (amb proveïdor especialitzat) dels diversos idiomes
- Edició accessible de continguts
- Publicació de continguts amb CMS Liferay i Drupal
- Edició amb formats (llistes, taules, enllaços interns i externs, col·lapsadors...)
- Inserció i manteniment d'elements analítics
- Suport en el manteniment i actualització dels manuals d'edició
- Construcció i modificació de pàgines.

Posicionament:

- Optimització de textos per al posicionament (segons directrius)
- Redacció d'etiquetes i metadades per al posicionament (segons directrius)
- Gestió d'inlinking i d'indexació d'URL (en base a reporting)
- Altres

Manteniment qualitatiu

- Comprovació i manteniment d'enllaços (errors i canvis)
- Correcció i gestió d'errors gramaticals i ortotipogràfics
- Aplicació de criteris lingüístics i manteniment documental de les guies
- Coherència multicanal i ajustos (marques, termes i conceptes, estil i traducció)

Altres tasques relacionades amb l'àmbit d'activitat i els coneixements dels perfils que puguin sorgir al llarg del temps de contracte.

També es contemplen activitats complementàries per al desenvolupament de les tasques, com pot ser l'assistència a reunions o la preparació/actualització de documents i registres, entre altres.

3 Condicions de l'execució

La presentació d'ofertes i adjudicació d'aquest contracte comporta l'assumpció de les següents condicions d'execució.

3.1 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, formació o de realització de sessions de treball conjuntes que siguin necessàries per al correcte desenvolupament de les feines assignades.

Les persones que donin servei al contracte han de ser un equip estable de mínim 2 i màxim 4, que compleixin el perfil estipulat en les condicions de solvència.

L'adjudicatari haurà de dotar els perfils que participin als projectes de les **eines necessàries per realitzar videoconferències i treball a distància**, per garantir la cobertura del servei en circumstàncies d'aïllament domiciliari o altres situacions.

3.1.1 Perfil dels recursos, baixes i substitucions

El perfil dels recursos és un criteri establert per solvència tècnica del contracte. Això significa que l'adjudicatari ha de mantenir en tot moment les condicions de solvència establertes en el contracte davant de:

Baixes i substitucions dels recursos assignats a TMB

- Procurar la substitució del perfil per un altre perfil que compleixi els criteris de solvència en un període màxim de **dues setmanes des de la seva comunicació**, havent de donar continuïtat al servei durant aquest període.
- Formar al nou perfil amb tots els coneixements necessaris transmesos per l'equip de TMB al perfil que cessa l'activitat. **El temps i el cost d'aquesta formació correrà a càrrec de l'adjudicatari.**

Contingència temporal

- En cas d'absència planificada o imprevista dels recursos assignats, l'adjudicatari haurà d'avisar TMB immediatament i tindrà 24 hores per donar un pla de contingència i marcar un

horitzó temporal previst per normalitzar l'activitat i donar continuïtat al servei durant aquest període de contingència.

- Si la contingència no es pot normalitzar en el període comunicat en el pla de contingència, el proveïdor haurà de preveure la substitució del perfil tal com s'indica en apartats anteriors.

3.1.2 Coordinació, seguiment i comunicació amb TMB

A fi 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.

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

Periòdicament es farà un seguiment de l'activitat a fi d'avaluar el correcte desenvolupament del servei i l'eventual introducció d'ajustos o millores amb l'objectiu de mantenir els nivells de servei i solvència establertes en el contracte, així com la qualitat de les tasques realitzades, durant tot el període de contractació.

3.1.3 Canals de Comunicació

L'adjudicatari haurà d'acollir-se als següents canals de comunicació fixats per TMB:

Horari servei	• Redmine (eina ticketing) • Correu electrònic • Microsoft Teams
Fora horari de servei	• Redmine (eina ticketing) • Correu electrònic • Microsoft Teams (l'adjudicatari haurà de preveure la instal·lació de l'app de MS Teams en els terminals mòbils de gestor de compte i recursos assignats al servei)
Urgències o crisis	• Telèfon (l'adjudicatari haurà de proporcionar a TMB el telèfon de contacte del gestor de compte i dels recursos assignats al servei).

	• Microsoft Teams (l'adjudicatari haurà de preveure la instal·lació de l'app de MS Teams en els terminals mòbils de gestor de compte i recursos assignats al servei).
--	---

3.1.4 Eines de TMB

Actualment l'equip de Canals Digitals Corporatius de TMB treballa amb les següents eines (no sent una llista tancada):

- Outlook com a programa de correu electrònic
- Teams com a plataforma de comunicació i reunions online
- Redmine com a eina interna de peticions i gestió de manteniment dels canals
- Sharepoint com a eina de treball compartit (espai col·laboratiu)
- Figma com a eina de disseny conceptual i gràfic
- Zeplin com a repositori de disseny gràfic
- Liferay i Drupal com a CMS de gestió web
- Plataformes de literals d'interfície
- Plataforma de gestió de correccions/traduccions de proveïdor

TMB proporcionarà a les persones assignades al servei objecte d'aquesta contractació els accessos necessaris per a la realització dels treballs encomanats. Alguns dels entorns o plataformes requereixen treballar des d'un entorn empresarial (des de l'oficina corporativa versus al domicili, per al cas del teletreball), per raons de seguretat tecnològica.

L'adjudicatari podrà proposar eines de gestió segons la metodologia proposada, per tal de millorar l'eficiència, la coordinació i el control del contracte i les feines realitzades.

3.1.5 Formació per part de TMB

Per posar en marxa la prestació del servei, i per garantir el seu correcte funcionament, en iniciar el contracte, TMB impartirà la formació necessària als professionals assignats al projecte en relació als entorns digitals de TMB a gestionar. Aquestes sessions poden ser presencials o a distància, segons es valori.

Aquesta formació ha de servir per fer funcionar els processos de producció i edició de continguts que són objecte del servei contractat, i per al suport en totes les activitats incloses. Per tant, les hores de formació (i desplaçament, si fos el cas) no computaran com a hores de servei ni es facturaran.

Es realitzaran formacions addicionals que l'equip de TMB pugui considerar necessàries al llarg de tota la durada del contracte.

Qualsevol formació oferta a l'equip proveïdor serà única, de manera que quedarà a càrrec del licitador la responsabilitat de traslladar els coneixements adquirits a les noves incorporacions al projecte, en cas de canvi o relleu en els recursos.

3.1.6 Horari de servei

L'horari de servei efectiu serà de dilluns a divendres de 9 a 18 hores. TMB podrà modificar aquest horari en base a necessitats puntuals o permanents durant la realització del contracte.

Qualsevol canvi referent a l'horari de servei, TMB el comunicarà i consensuarà amb l'adjudicatari amb anterioritat perquè ambdues parts estiguin preparades.

Períodes de vacances i festius

L'adjudicatari ha de garantir el funcionament del servei durant els períodes de vacances i festius, per tal de donar continuïtat al servei prestat.

D'altra banda, el calendari de dies festius serà el de la ciutat de Barcelona.

3.1.7 Acords de nivell de servei

L'horari de servei previst i el temps màxim de resposta per als encàrrecs objecte del servei, així com el tractament de les peticions de caràcter urgent.

Temps de resposta

- Horari de servei: temps de resposta màxim de **30 minuts** des de la petició de TMB via les eines de comunicació establertes.
- Fora d'horari de servei: temps de resposta màxim **d'una hora** des de la petició de TMB via les eines de comunicació establertes.

Execució i priorització

En rebre resposta, l'adjudicatari pactarà amb TMB la prioritat i fita per entrega de les feines encomanades.

Urgències o crisis

Davant de necessitats de caràcter urgent, TMB informarà a l'adjudicatari a través del canal d'urgències establert i pactarà amb l'adjudicatari la necessitat i feines a realitzar. Les urgències o crisis poden donar-se fora de l'horari de servei.

3.1.8 Seguiment dels treballs i del contracte

Per tal de tenir seguiment i traçabilitat de l'activitat, TMB estableix les següents eines:

- **Redmine:** qualsevol feina encomanada i/o realitzada haurà de quedar pròpiament registrada en el sistema de ticketing establert. El registre contempla el detall de feines realitzades i les hores imputades a la tasca concreta.
- **Report mensual d'hores:** el gestor del compte de l'adjudicatari farà arribar a TMB mensualment un report de les hores consumides del contracte, detallant les tasques realitzades en aquell període i les hores dedicades a cada concepte. També s'haurà de mostrar el saldo d'hores remanent. S'establirà una unitat de xarxa al núvol de TMB per tal que l'adjudicatari pugui completar aquesta informació periòdicament.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 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.

3.5 Garantia

Les tasques objecte del contracte tindran una garantia de **10 dies laborables** 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 cap cost per a 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.

3.6 Volum i durada del contracte

El volum d'activitat relacionat amb l'objecte de la contractació és de **600 hores anuals**.

La durada del contracte està establerta en el Quadre de Característiques QCAR.

Lourdes Montero Encinas

Responsable de Canals Digitals Corporatius

Estratègia i Canals Digitals