

Eina Disseny Canals Digitals

Plec de prescripcions tècniques

Abril 2023



Transports
Metropolitans
de Barcelona

Índex

1	Introducció	3
2	Objectius de contractació i necessitats de TMB.....	5
2.1	Context i antecedents	5
2.2	Marc de la licitació	7
2.3	Objectius i Necessitats de TMB.....	8
2.4	Condicions de servei	12
3	Contacte	¡Error! Marcador no definido.

1 Introducció

TMB és l'operador de transport públic més gran de Catalunya. Està integrada per Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A., Transports de Barcelona S.A., Projectes i Serveis de Mobilitats S.A. i TMB S.L.

TMB opera i gestiona diferents modes de transport, essencials per la mobilitat i el turisme dins la ciutat de Barcelona:

- Metro
- Autobusos
- Barcelona Bus Turístic
- Telefèric de Montjuïc
- Catalunya Bus Turístic
- Tramvia Blau (actualment fora de servei)

També comercialitza productes de mobilitat turística on-line sota la plataforma de venda Hola Barcelona (holabarcelona.com) i productes tarifaris a través de l'e-commerce tickets.tmb.cat.

En els darrers anys, TMB ha apostat per implantar una **estratègia digital sòlida**, que li permeti **donar servei de qualitat als usuaris, adaptant-se a les seves necessitats i a la introducció de noves tecnologies digitals**. És per això que en l'actualitat TMB disposa de diferents canals digitals a través dels quals dóna servei:

- Webs
 - www.tmb.cat
 - www.noticies.tmb.cat
 - www.transparencia.tmb.cat (prevista publicació 2021)
 - www.barcelonabusturistic.cat
 - www.telefericdemontjuic.cat
 - www.catalunyabusturistic.com
- E-commerce
 - www.holabarcelona.com (conté el Blog homònim)
 - www.tickets.tmb.cat
- Apps
 - TMB App (versió actual des de 2015)
 - Hola Barcelona (prevista durant 2022)
 - Barcelona Bus Turístic (a extingir quan es publiqui l'app Hola Barcelona)
 - TMBgo orientada a la proposta de valora del programa de fidelització +JOTMBÉ.

L'evolució de necessitats i l'adopció de nous serveis fa necessari que **TMB treballi i evolucioni de forma constant aquests canals**, dissenyant la informació i funcionalitats **de la manera més òptima** per tal que els seus **usuaris tinguin una bona experiència** davant la seva utilització.

L'objectiu d'aquest plec és detallar les necessitats tècniques de TMB respecte **l'eina de disseny conceptual d'aquests canals**. S'entén per disseny conceptual aquell relacionat amb les necessitats funcionals de cada canal, vinculades als processos a dur-hi a terme i a l'experiència d'usuari.

2 Objectius de contractació i necessitats de TMB

2.1 Context i antecedents

Amb l'entrada en funcionament de canals digitals a TMB (a partir de 2009) i la gran importància que van anar adquirint els canals digitals respecte el servei ofert al client i la comunicació, es va iniciar una metodologia de treball que assegurava complir els requisits esperats, oferint la millor experiència d'usuari i assegurant que això es traslladava en el desenvolupament de cada canal. Les metodologies de disseny de canals digitals consten de les següents fases:

1. **Prospecció de necessitats** → aquesta és una fase d'anàlisi on sorgeix una necessitat i es fa un anàlisi del context propi, de les tendències externes via benchmark i de les necessitats dels usuaris a l'hora de consumir els serveis i utilitzar-los.
2. **Disseny conceptual** → En base a la fase de prospecció es desenvolupa el disseny conceptual partint de processos base, es traslladen en pantalles i interaccions en el propi canal. El producte es una sèrie de fluxos en format wireframe (esquema) de les pantalles i l'explicació del funcionament i les interaccions dels elements.
3. **Disseny gràfic** → a partir del disseny conceptual, s'aplica un sistema de disseny gràfic a les pantalles i elements, originant els dissenys que finalment s'implementaran.

Així doncs, tant el disseny conceptual (com funciona) com el disseny gràfic (aparença) són imprescindibles per:

- Entendre el funcionament i els requisits de cada canal
- Determinar necessitats respecte l'analítica de dades
- Desenvolupar els canals i funcionalitats

L'àmbit d'aquest plec fa referència concretament a com donar suport al processos de disseny conceptual i gràfic, i mantenir-los actualitzats en tot moment, facilitant el treball en equip i mantenint sempre el coneixement dins l'àmbit de TMB.

Inicialment els proveïdors de disseny conceptual facilitaven documentació via PDF amb les especificacions. Aquesta documentació era suficient i molt útil de forma inicial però aquest format presentava problemes d'obsolescència ràpida i d'actualització, que era poc operativa i depenia totalment del proveïdor que la generava. A més, el trasllat del disseny als equips de desenvolupament no era àgil ja que a banda del PDF calia aportar la totalitat d'elements gràfics com carpetes de fitxers bastant pesats.

Amb el pas dels anys s'han imposat les metodologies àgils en la concepció i desenvolupament de canals digitals, fent que la seva evolució sigui molt ràpida. Això origina canvis en els canals constantment i ja no és útil tenir documentació, que queda obsoleta en un període de temps curt i materialment no dona temps a produir-la que ja s'ha quedat desfasada.

Per aquest motiu, s'han introduït eines de conceptualització i disseny que:

- Permeten treballar en equip i dissenyar de forma més dinàmica.
- Permeten comunicar-se de forma àgil i detectar els canvis el més aviat possible.
- Asseguren que el disseny i les seves especificacions funcionals sempre estiguin actualitzades
- Faciliten integració amb eines complementàries, per exemple gestió de literals entre altres.

En aquest sentit és essencial per TMB disposar d'una eina d'aquest tipus per tal de poder disposar i evolucionar els actius referents al disseny de canals digitals i realitzar en temps i forma les activitats relatives al desenvolupament. Qualsevol alternativa no assegura la integritat del contingut propietat de TMB, la viabilitat ni disponibilitat dels treballs i la llibertat per poder realitzar tasques a través de processos oberts de contractació. Sobre l'afectació dels treballs que es creen i mantenen amb aquesta eina, fan principalment referència als canals web i app de TMB. Aquests són els principals canals digitals de l'empresa i la seva rellevància queda patent amb la següent informació:

- La web de TMB rep més de 1M de visites mensuals, essent una web amb alta rellevància a nivell d'Àrea Metropolitana de Barcelona i inclús a nivell mundial degut a l'alt volum de visitants que rep la ciutat.
- La TMB App (app mòbil) compta actualment amb 300.000 usuaris únics i 45.000 descàrregues mensuals de mitjana (2022), sent mes rere mes la app de serveis municipals de Barcelona més descarregada.
- A nivell d'ingressos, els dos canals anteriors disposem de plataforma e-commerce de venda de títols de transport. Entre els dos han facturat 12,5 M€ el 2022 (més del 60% més respecte 2021) i el percentatge de recurrència en compra és del 60% (usuaris que compren habitualment).

El treballs ubicats en aquesta eina són la base dels canals digitals (processos, funcionals, elements gràfics, dissenys d'interfase) i s'utilitzen tant en nous projectes com en el manteniment i evolució recurrent.

Actualment, TMB té diferents equips de persones treballant en aquest àmbit (marketing, identitat corporativa, tecnologia) i també diferents proveïdors externs que donen suport a les activitats que implica (disseny, desenvolupament). Per tant, treballen directament sobre aquesta eina 20 persones de diferents unitats de TMB relacionades amb la gestió de canals digitals i aproximadament 10 persones que donen servei com a proveïdors externs.

És especialment important que:

- Els proveïdors de desenvolupament estiguin ben comunicats amb els de disseny.
- Que TMB pugui supervisar i treballar sobre els dissenys produïts, així com resoldre dubtes que calgui als equips de desenvolupament.
- Que tothom pugui treballar amb les eines de forma indistinta al lloc on siguin ubicats i als equips informàtics de què disposen, mentre disposin de connectivitat a internet.
- Que tots els implicats puguin conèixer en major o menor mesura l'eina, per tal que el seu ús sigui pràcticament directe en el moment en què es necessiti.

L'objectiu d'aquesta contractació és que TMB tingui sota el seu control aquests treballs que són de la seva propietat, que els equips puguin treballar de forma àgil i coordinada, i que qualsevol proveïdor que treballi amb TMB pugui treballar amb l'eina sense que el coneixement tingui perill de no quedar en propietat de TMB quan hi ha canvis en proveïdors. A més, a dia d'avui ja hi ha treballs desenvolupats sobre aquesta eina (des de Juny 2022 s'ha desenvolupat la totalitat de disseny de la nova TMB App que es publicarà durant 2023 i també totes les feines de web TMB des de la data indicada) i un canvi en l'eina (proveïdor) podria suposar incompatibilitats tècniques que TMB no hauria d'assumir ja que posarien en crisi uns actius essencials en el desenvolupament de la informació i el negoci digital i el treball que realitzen els equips al respecte:

- Pèrdua parcial o total dels desenvolupaments. Comportaria haver-los de repetir amb el risc de no tenir-ne traçabilitat i cometre errors o provocar mancances d'informació.
- Problemes de compatibilitat. Comportaria no poder accedir o veure part dels desenvolupaments amb la conseqüència d'haver de realitzar les tasques addicionals indicades en el punt anterior.
- Problemes de comprensió, visualització o funcionament dels treballs un cop migrats. Comportaria treball addicional i formació per comprendre i utilitzar els treballs per part dels equips que habitualment treballen sobre l'eina.
- Pèrdua de funcionalitats sobre els desenvolupaments. Comportaria no poder realitzar accions o operacions sobre els continguts, mancant l'activitat dels equips i provocant pèrdues de productivitat en conseqüència.

2.2 Marc de la licitació

El marc d'aquesta licitació seria la contractació de l'eina de disseny de canals digitals que doni cabuda als objectius i necessitats de TMB descrits a continuació.

2.3 Objectius i Necessitats de TMB

L'eina en qüestió ha de possibilitar les condicions de treball detallades anteriorment i també ha de satisfer les següents prestacions de forma integrada:

1. Funcionalitat de diagramat de processos UX (user flows) i de dinàmiques de co-creació.
2. Desenvolupar dissenys conceptuals i prototips de processos i pantalles de forma dinàmica.
3. Treballar en equip de forma coordinada, podent accedir tant personal propi com proveïdors que donin servei en aquest sentit, dotant d'elements de comunicació transversals i efectius per la comunicació i l'alineament dels treballs.
4. Establir i gestionar els sistema de disseny que regeixi els dissenys desenvolupats sobre l'eina.
5. Disposar on-line de les especificacions actualitzades per tal de desenvolupar les tasques a partir d'aquestes especificacions (formació, desenvolupament, analítica, etc.). Agilitzar les actualitzacions, dotar de llibertat als equips de TMB per accedir i editar en qualsevol moment.
6. Gestionar permisos a diferents usuaris segons el seu paper en els processos operatius relacionats amb aquesta eina (disseny, administració, consum, edició).
7. Tingui plug-ins d'integració amb altres eines de treball en desenvolupament de canals digitals com eines de gestió de literals com Lozklise o altres eines de gestió gràfica com Zeplin.
8. Millorar les presentacions, workshops i validacions de disseny conceptual, utilitzant simulacions (prototipatge).
9. Treballar en remot de forma interna i/o externa per mitjà de connectivitat a internet sense perdre prestacions ni haver de disposar d'altres eines addicionals.
10. Permeti treballar sense limitacions ni problemes de rendiment des de qualsevol tipus d'equip informàtic sense requerir prestacions concretes respecte a potència, capacitat o sistema operatiu.
11. Facilitar les metodologies àgils utilitzades en el desenvolupament de productes digitals, és a dir, el manteniment i transmissió de dissenys i sistemes de disseny de dissenyadors a desenvolupadors, facilitant tot el procés de desenvolupament i transparentant les accions i versions vigents en tot moment.
12. Agrupar els dissenys en categories dependents projectes/seccions.
13. Que permeti l'ampliació de llicències segons les necessitats dels diferents rols que hi contribueixen.
14. Que asseguri la continuïtat del treball actual sense alterar processos de treball i no requereixi treball addicional dels equips.
15. Que minimitzi el nombre d'eines a utilitzar, optimitzant el treball i els costos associats.
16. Que sigui una eina àmpliament estesa per tal d'assegurar la compatibilitat amb qualsevol eina o proveïdor que doni servei en aquest àmbit.

L'eina en qüestió ha de ser Figma ja que no existeix competència per les **següents raons tècniques**:

- Hi ha 3 eines de disseny mundialment exteses, que cobririen les necessitats de disseny bàsiques: Adobe XD, Sketch i Figma. Qualsevol altre eina, té unes prestacions inferiors i no compliria amb el requisit 16 detallat anteriorment.
- De les tres eines, en la següent taula es detallen quins dels requisits cobreixen cadascuna de les tres eines mencionades en el punt anterior.

Requisits	Adobe XD	Figma	Sketch
1.Funcionalitat de diagramat de processos UX (user flows) i de dinàmiques de co-creació.	NO	SÍ	NO
2.Desenvolupar dissenys conceptuals i prototips de processos i pantalles de forma dinàmica.	NO	SÍ	NO

Requisits	Adobe XD	Figma	Sketch
3.Treballar en equip de forma coordinada, podent accedir tant personal propi com proveïdors que donin servei en aquest sentit, dotant d'elements de comunicació transversals i efectius per la comunicació i l'alineament dels treballs.	NO	SÍ	NO
4.Establir i gestionar els sistema de disseny que regeixi els dissenys desenvolupats sobre l'eina.	SÍ	SÍ	SÍ
5.Disposar on-line de les especificacions actualitzades per tal de desenvolupar les tasques a partir d'aquestes especificacions (formació, desenvolupament, analítica, etc.). Agilitzar les actualitzacions, dotar de llibertat als equips de TMB per accedir i editar en qualsevol moment.	NO	SÍ	NO
6.Gestionar permisos a diferents usuaris segons el seu paper en els processos operatius relacionats amb aquesta eina (disseny, administració, consum, edició).	SÍ	SÍ	SÍ
7.Tingui plug-ins d'integració amb altres eines de treball en desenvolupament de canals digitals com eines de gestió de literals com Lokalise o altres eines de gestió gràfica com Zeplin.	SÍ	SÍ	SÍ
8.Millorar les presentacions, workshops i validacions de disseny conceptual, utilitzant simulacions (prototipatge).	SÍ	SÍ	SÍ
9.Treballar en remot de forma interna i/o externa per mitjà de connectivitat a internet sense perdre prestacions ni haver de disposar d'altres eines addicionals.	NO	SÍ	NO
10.Permeti treballar sense limitacions ni problemes de rendiment des de qualsevol tipus d'equip informàtic sense requerir prestacions concretes respecte a potència, capacitat o sistema operatiu.	NO	SÍ	NO
11.Facilitar les metodologies àgils utilitzades en el desenvolupament de productes digitals, és a dir, el manteniment i transmissió de dissenys i sistemes de disseny de dissenyadors a desenvolupadors, facilitant tot el procés de desenvolupament i transparentant les accions i versions vigents en tot moment.	SÍ	SÍ	NO
12.Agrupar els dissenys en categories dependents projectes/seccions.	SÍ	SÍ	SÍ
13.Que permeti l'ampliació de llicències segons les necessitats dels diferents rols que hi contribueixen.	SÍ	SÍ	SÍ
14.Que asseguri la continuïtat del treball actual sense alterar processos de treball i no requereixi treball addicional dels equips.	NO	SÍ	NO
15.Que minimitzi el nombre d'eines a utilitzar, optimitzant el treball i els costos associats.	NO	SÍ	NO
16.Que sigui una eina àmpliament estesa per tal d'assegurar la compatibilitat amb qualsevol eina o proveïdor que doni servei en aquest àmbit.	SÍ	SÍ	SÍ

Per tant, de les 3 eines, la única que compleix amb els requisits tècnics i organitzatius de TMB és Figma. Aquest software com a servei és propietat intel·lectual, industrial i és un servei prestat exclusivament per Figma. És a dir, aquest software no pot ser subministrat per ningú que no sigui Figma i per tant tenen l'exclusivitat tècnica, així com el fet de sol·licitar un servei amb un desenvolupament propi suposaria una despesa excessiva i un objectiu inassolible de forma viable en temps, forma i recursos econòmics.

Tot i que hi ha altres possibles eines, com s'ha exposat, no hi ha substituents raonables ateses les necessitats que TMB té al respecte:

1. Treball en temps real, deslocalitzat i ben coordinat → Figma és la única eina que assegura que els treballs realitzats es poden accedir en temps real i tothom implicat pot visualitzar els canvis de forma instantània i unívoca. A més, pot accedir-se de qualsevol lloc i equip informàtic amb connectivitat a internet.
2. Treball intern o extern → el fet que sigui una eina on-line que no requereix unes especificacions concretes d'equip informàtic ni tampoc marques concretes, facilita l'adopció de treballs per qualsevol departament de TMB o qualsevol proveïdor extern de forma gairebé instantània.

Finalment cal remarcar que l'elecció de l'eina també incorre en estalvi econòmic per diversos motius:

- No cal assumir el sobrecost de migrar els treballs i resoldre problemes que això pot provocar i que s'han detallat anteriorment.
- No requereix especificacions concretes d'equips informàtics de marques o prestacions concretes que requeririen un sobrecost i un treball exprés per part dels serveis d'informàtica de TMB. Per contra, treballar amb equips informàtics estàndard, genera un estalvi i sinergia evident.
- Conté totes les funcionalitats desitjades sense necessitats de contractar altres eines (per exemple, per prototipatge, sincronització servidors, treball col·laboratiu, etc.), evitant un sobrecost que contractar diferents eines complementàries suposaria a nivell econòmic i de gestió de contractes.
- De les tres eines més completes i utilitzades del mercat, és la més econòmica segons la següent taula (preus anuals per un editor):

	Adobe XD	Figma	Sketch + Zeplin
Preu base anual (1 editor)	276€	180€	240€
Entrega a desenvolupament			192€
Total	276€	180€	432€

<https://www.figma.com/>

2.3.1 Necessitats de rols i permisos

Els rols de pagament que ens calen en l'eina són:

- **Editor** qui pot crear contingut i editar-lo.

Són necessaris:

- Figma → 15 editors
- FigJam → 10 editors

2.3.2 Pla de subscripció

Segons les necessitats funcionals i de rols, el **pla de subscripció** que cassa amb això seria '**Figma Professional**':

- Projectes il·limitats
- Històrics de versions
- Compartir projectes
- Compartir permisos
- Nombre de col·laboradors il·limitat
- Un entorn de treball

Tota la informació sobre el **pla 'Figma Professional' i 'FigJam Professional'** (prestacions i preus) es pot trobar en aquests enllaços:

- Figma <https://www.figma.com/pricing/>
- FigJam <https://www.figma.com/pricing/#figjam-for-whiteboarding>

2.4 Condicions de servei

Els termes i condicions de servei estan detallats aquí:

<https://www.figma.com/tos/>

Política de privacitat <https://www.figma.com/summary-of-policy/>