

PLATAFORMA DE RATING I REVIEWS PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES

NÚMERO D'EXPEDIENT: 15013375

LAURA MIGUEL FERREIRO

ANALISTA D'INVESTIGACIÓ

ÍNDEX

Objecte de la licitació.....	3
Bloc 1 Recopilació de les opinions i valoracions	3
Bloc 2 Publicació de les opinions i valoracions	7
Bloc 3 Moderació de les opinions i valoracions	10
Bloc 4 Administració i organització	11

Objecte de la licitació

L'objecte de la licitació és contractar un servei extern que permeti recopilar, verificar, moderar i publicar les valoracions i opinions dels clients de la plataforma d'e-commerce www.holabarcelona.com. Aquesta plataforma de comerç electrònic es dedica a la venda de productes de mobilitat per a turistes de TMB, sent els productes principals a la actualitat: Barcelona Bus Turístic, Hola Barcelona Travel Card i Telefèric de Montjuïc.

Aquest servei extern orientat a recaptar i mostrar valoracions i opinions es contractarà per al període inicial d' 1 any, contemplant 2 possibles pròrrogues d' 1 any cadascuna.

Tota empresa que vulgui optar a la present licitació haurà de complir els següents obligacions:

1. Garantir el compliment estricte del Reglament General de Protecció de Dades de la UE (RGPD). L'empresa que resulti finalment adjudicatària de la licitació haurà de signar per poder prestar el servei un contracte de *Responsable de Tractament de Dades* (vegeu annex).
2. Garantir que compleix les mesures de seguretat TIC que ha de complir un proveïdor extern que presti serveis de tecnologia a TMB. En els annexos es presenta formulari que haurà de ser emplenat per part de tota empresa que opti a la licitació.
3. Garantir que en el cas de finalització o desistiment del contracte, les opinions i les valoracions recaptades es consideraran propietat de TMB i hauran de ser convenientment exportades a TMB, essent el proveïdor qui assumeixi els costos d' aquest procés.
4. Garantir que les opinions i les valoracions recaptades per un altre proveïdor amb anterioritat i que estan en propietat de TMB, hagin de ser importades al nou servei de recopilació de valoracions i opinions, essent el proveïdor qui assumeixi els costos d' aquest procés.

Bloc 1 | Recopilació de les opinions i valoracions

1.1 REQUISITS TÈCNICS OBLIGATORIS

L' oferta tècnica de les empreses que concorrin a la licitació ha de complir obligatòriament amb els punts que es detallen a continuació relatius a la *Recopilació de les opinions i valoracions*.

1.1.1 Tipologia d' opinions i valoracions a recopilar

S' han de poder recopilar dos tipus d' opinions i valoracions:

1. Les referides a la plataforma d'e-commerce (procés de compra).
2. Les referides als diferents productes adquirits i consumits pel client.

1.1.2 Sol·licitud d'opinions i valoracions sobre el procés de compra

La sol·licitud d'opinions i valoracions sobre la plataforma es durà a terme en la pròpia plataforma en finalitzar el procés de compra mitjançant una solució tipus finestra emergent i/o amb un botó en la pàgina de finalització de la compra per a poder obrir el formulari de valoració.

Essent aquest el plantejament inicial, es valorarà positivament la possibilitat de recaptar aquesta valoració i opinió mitjançant l' enviament d' un correu electrònic per part i a càrrec de l' empresa adjudicatària. Els serveis d'informàtica de TMB passaran diàriament i automàticament (via API o un altre servei) les dades a la plataforma del proveïdor perquè es realitzin els enviaments de sol·licitud d'opinions i valoracions via mail (per part i a càrrec de l'empresa adjudicatària) en la data correcta.

1.1.3 Sol·licitud d'opinions i valoracions sobre els productes

En l' actualitat, no hi ha lliurament físic de cap dels títols de transport que es venen a la plataforma. Els productes es redimeixen mitjançant un voucher que és enviat per e-mail als clients. Els sistemes d'informació de TMB indiquen en quin moment s'ha redimit el voucher. La redempció i el consum del servei es produeixen de forma simultània en la pràctica totalitat dels casos. La durada del servei consumit (un cop s'ha redimit el voucher) oscil·la entre 1 i 5 dies depenent del títol de transport adquirit: des d'1 dia per al títol Telefèric de Montjuïc d'Ida / Volta fins als 5 dies per al títol Hola Barcelona Travel Card 120 hores.

La sol·licitud de valoracions i opinions sobre els productes s'ha de sol·licitar després de la redempció del voucher mitjançant e-mail i tenint en compte per a la seva tramesa la durada del servei del producte. Els serveis d'informàtica de TMB passaran diàriament i automàticament (via API o un altre servei) les dades a la plataforma del proveïdor perquè es realitzin els enviaments de sol·licitud d'opinions i valoracions via mail (per part i a càrrec de l'empresa adjudicatària) en la data correcta. Les dades traspassades tindran en compte quan s' ha de fer enviament depenent del tipus de producte consumit, ja que la valoració s' ha de realitzar un cop utilitzat el producte.

1.1.4 Idiomes a emprar en les peticions de valoració i opinió

El procés de compra al web www.holabarcelona.com es pot realitzar en 6 idiomes: català, espanyol, anglès, francès, alemany i italià. La plataforma ha de poder realitzar tot el procés de petició de la valoració i opinió en els idiomes següents: espanyol, anglès, francès, alemany i italià. Si la plataforma no pot fer el procés de petició de la valoració i opinió en idioma català, el procés s'ha de poder fer conjuntament en català i espanyol en idioma espanyol de la plataforma.

1.1.5 Comunicacions personalitzables

Tots els elements (mails, formularis, widgets, etcètera) involucrats en la recollida d'informació d'opinió i valoració han de ser altament personalitzables, per poder incloure els textos, formats, imatges i logos que TMB consideri oportuns. Les empreses licitadores han de mostrar exemples diversos basats en casos reals de tercers i/o demos.

1.1.6 Formularis per a la recollida de la informació

Els formularis han de ser flexibles en relació al nombre d'ítems sobre els quals es demana opinió i valoració (global o per a diversos atributs específics) i pel que fa al sistema de recollida d'informació (estrelles, puntuació numèrica, etcètera). Les empreses licitadores han de mostrar exemples diversos basats en casos reals de tercers i/o demos.

1.1.7 Comunicacions responsive

Tots els elements (mails, formularis, widgets, etcètera) involucrats en la recollida d'informació d'opinió i valoració han de ser *responsive*, per la qual cosa s'ha de poder recollir la informació en qualsevol tipus de dispositiu: PC, mòbil, tablet, etcètera. Les empreses licitadores han de mostrar exemples diversos basats en casos reals de tercers i/o demos.

1.1.8 Càrrega massiva

En el cas del correu electrònic, s'ha de poder realitzar una primera càrrega de correus electrònics de clients passats. S'han de poder carregar de forma massiva els correus electrònics dels clients que han comprat en www.holabarcelona.com de, com a mínim, els últims 6 mesos abans de l'entrada en producció. Es valorarà positivament la capacitat de realitzar enviaments massius per a clients que hagin comprat productes a la plataforma www.holabarcelona.com per a un període més ampli que 6 mesos. En qualsevol dels casos, aquesta tramesa és per part i a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Bloc 2 | Publicació de les opinions i valoracions

2.1 REQUISITS TÈCNICS OBLIGATORIS

L' oferta tècnica de les empreses que concorrin a la licitació ha de complir obligatòriament amb els punts que es detallen a continuació relatius a la *Publicació de les opinions i valoracions*.

2.1.1 Publicació de les opinions i valoracions en diferents entorns web

Tot el procés de recollida d' opinions i valoracions gira entorn de la plataforma de comerç electrònic www.holabarcelona.com. No obstant això, la publicació no es limitarà a aquest lloc, i es va fer la seva publicació en altres webs del grup TMB: www.barcelonabusturistic.cat i www.telefericdemontjuic.cat.

S' han de considerar els entorns següents:

1. Les opinions i les valoracions del procés de compra a la plataforma s' hauran de publicar a l' home de www.holabarcelona.com per a cadascun dels idiomes següents: espanyol, anglès, italià, alemany i francès. Per a l' idioma català, si la plataforma no pot realitzar el procés en aquest idioma les opinions i valoracions en espanyol i català es processessin conjuntament i es mostressin en l' home en català les opinions conjuntes d' espanyol i català.
2. Les opinions i les valoracions dels productes es mostraran en la seva pròpia pàgina de producte de www.holabarcelona.com i la manera de procedir per publicar segons l' idioma serà la mateixa que per a les opinions i valoracions del procés de compra.
3. Les opinions i les valoracions del producte "Barcelona Bus Turístic" es mostraran en l'home de cada idioma del web www.barcelonabusturistic.cat en l'idioma que li correspongui.
4. Les opinions i les valoracions del producte "Telefèric de Montjuïc" es mostraran en l'home de cada idioma del web www.telefericdemontjuic.cat en l'idioma que li correspongui.

A continuació es mostra a tall de resum els webs on s' ubicaran les valoracions i opinions del comerç electrònic i dels productes valorats.

www.holabarcelona.com

OPINIONES SOBRE LA PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO

Ubicación en todas las versiones de idioma:

ES: www.holabarcelona.com/es
CA: www.holabarcelona.com/ca
EN: www.holabarcelona.com
IT: www.holabarcelona.com/it
FR: www.holabarcelona.com/fr
DE: www.holabarcelona.com/de

OPINIONES SOBRE PRODUCTOS (Inicialmente Hola Barcelona Travel Card, Barcelona Bus Turístic i Telefèric de Montjuïc)

Ubicación en todas las versiones de la página de producto de cada idioma. Como ejemplo para Barcelona Bus Turístic:

ES: www.holabarcelona.com/es/tickets/barcelona-bus-turistico
CA: www.holabarcelona.com/ca/tickets/barcelona-bus-turistic
EN: www.holabarcelona.com/tickets/barcelona-hop-on-hop-off-bus-tour
IT: www.holabarcelona.com/it/tickets/barcellona-bus-turistico
FR: www.holabarcelona.com/fr/tickets/barcelone-bus-touristique
DE: www.holabarcelona.com/de/tickets/barcelona-hop-on-hop-off-bus-tour

www.barcelonabusturistic.cat

OPINIONES SOBRE PRODUCTO “Barcelona Bus Turístic”

Ubicación en todas las versiones de la página de producto de cada idioma.

ES: www.barcelonabusturistic.cat/es
CA: www.barcelonabusturistic.cat/ca
EN: www.barcelonabusturistic.cat/en
IT: www.barcelonabusturistic.cat/it
FR: www.barcelonabusturistic.cat/fr
DE: www.barcelonabusturistic.cat/de

www.telefericdemontjuic.cat

OPINIONES SOBRE PRODUCTO “Telefèric de Montjuïc”

Ubicación en todas las versiones de la página de producto de cada idioma.

ES: www.telefericdemontjuic.cat/es
CA: www.telefericdemontjuic.cat/ca
EN: www.telefericdemontjuic.cat/en
IT: www.telefericdemontjuic.cat/it
FR: www.telefericdemontjuic.cat/fr
DE: www.telefericdemontjuic.cat/de

2.1.2 Widgets/componentes variats i personalitzables

La publicació d' opinions i valoracions es realitzarà mitjançant widgets o components que puguin ser personalitzats i configurats per TMB. TMB haurà de poder triar els widgets/componentes a la plataforma del proveïdor i poder incrustar-los a les diferents webs de TMB.

S'ha de poder obtenir per part de TMB la nota/valoració d'un producte o del procés de compra i el nombre de valoracions amb què s'obté aquesta nota, per poder incrustar aquesta informació en qualsevol lloc de les webs de TMB.

Les empreses licitadores han de mostrar exemples diversos basats en casos reals de tercers i/o demos.

2.1.3 Idiomes Widgets

El procés de compra al web www.holabarcelona.com es pot realitzar en 6 idiomes: català, espanyol, anglès, francès, alemany i italià. Els widgets han d' estar disponibles en els idiomes següents: espanyol, anglès, francès, alemany i italià. Si la plataforma no disposa de widgets en idioma català, s'ha de poder emprar el widget en espanyol per poder mostrar conjuntament les opinions en espanyol i català.

2.1.4 Integració amb Rich Snippets

Hi ha d'haver una integració amb Rich Snippets, per poder enriquir la recerca orgànica i els anuncis de Google Ads amb la informació de les valoracions obtingudes, tant del procés de compra com dels productes en tots els idiomes en què està disponible la plataforma.

2.1.5 Opinions sobre

Les opinions han de poder ser rastrejades per Google per tal de poder afavorir el posicionament de les pàgines on es mostren les opinions.

Bloc 3 | Moderació de les opinions i valoracions

3.1 REQUISITS TÈCNICS OBLIGATORIS

L' oferta tècnica de les empreses que concorrin a la licitació ha de complir obligatòriament amb els punts que es detallen a continuació relatius a la *Moderació de les opinions i valoracions*.

3.1.1 Disponibilitat d' un sistema de moderació

La plataforma ha de disposar d' un sistema de moderació amb el qual poder interactuar amb els usuaris que valoren negativament un producte o el procés de compra. S' ha de poder establir un valor de tall modificable perquè totes les valoracions que siguin inferiors a aquest valor passin a estat de moderació.

3.1.2 Procés de moderació

Les opinions que estiguin en estat de moderació es podran contestar per part de TMB a l' usuari. Aquest diàleg s' ha de poder mostrar públicament en el widget de publicació de l' opinió.

3.1.3 Filtres per ús de llenguatge inapropiat

En el procés de moderació s' ha de poder rebutjar qualsevol *feedback* del client que utilitzi llenguatge no correcte o que l' opinió remesa no faci referència al producte valorat.

3.1.4 Idiomes de moderació

El procés de compra al web www.holabarcelona.com es pot realitzar en 6 idiomes: català, espanyol, anglès, francès, alemany i italià. La plataforma ha de poder realitzar tot el procés de moderació segons els idiomes de recopilació d' opinió i valoració: espanyol, anglès, francès, alemany i italià. Si la plataforma no disposa de l' idioma català per a fer el procés de moderació, s' ha de poder fer conjuntament els processos de català i espanyol en idioma espanyol de la plataforma.

Bloc 4 | Administració i organització

4.1 REQUISITS TÈCNICS OBLIGATORIS

L' oferta tècnica de les empreses que concorrin a la licitació ha de complir obligatòriament amb els punts que es detallen a continuació relatius a l' *Administració i organització*.

4.1.1 Backoffice

La plataforma ha de disposar d'un backoffice que li permeti a TMB:

1. Configuració del compte i dels seus paràmetres.
2. Accés a Múltiples usuaris / rols (moderació, IT, administrador, etcètera).
3. Moderar opinions.
4. Establir notificacions d' avís.
5. Realitzar la configuració i personalització dels widgets.
6. Visualitzar estadístiques i indicadors.
7. Exportar/importar opinions i valoracions.

4.1.2 Entorn Pre-Producció

És requisit indispensable que hi hagi entorns de Pre-Producció per poder vincular-los als entorns de Pre-Producció de TMB i poder realitzar els tests i configuracions de prova de tots els processos en tots els idiomes.

4.1.3 Equip assignat

L' adjudicatari ha de designar una persona responsable del compte de TMB, que ha d' actuar com a interlocutor principal de l' adjudicatari. S'ha de garantir una disponibilitat mínima de dilluns a divendres durant la setmana laborable i habilitar els mecanismes necessaris per garantir una resposta ràpida i una comunicació fluida (correu electrònic i telefònica). La comunicació amb aquest interlocutor haurà de ser en espanyol, entenent que per a casos de suport tècnic molt especialitzat es podrà realitzar en anglès.