

# **PLATAFORMA DE RATING Y REVIEWS PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**

**NÚMERO D'EXPEDIENT: 15013375**

**LAURA MIGUEL FERREIRO**

**ANALISTA D'INVESTIGACIÓ**



## **ÍNDICE**

<b>Objeto de la licitación.....</b>	<b>3</b>
<b>Bloque 1   Recopilación de las opiniones y valoraciones.....</b>	<b>4</b>
<b>Bloque 2   Publicación de las opiniones y valoraciones.....</b>	<b>7</b>
<b>Bloque 3   Moderación de las opiniones y valoraciones.....</b>	<b>10</b>
<b>Bloque 4   Administración y organización.....</b>	<b>11</b>

## Objeto de la licitación

El objeto de la licitación es contratar un servicio externo que permita recopilar, verificar, moderar y publicar las valoraciones y opiniones de los clientes de la plataforma de e-commerce [www.holabarcelona.com](http://www.holabarcelona.com). Esta plataforma de comercio electrónico se dedica a la venta de productos de movilidad para turistas de TMB, siendo los productos principales en la actualidad: Barcelona Bus Turístic, Hola Barcelona Travel Card y Telefèric de Montjuïc.

Dicho servicio externo orientado a recabar y mostrar valoraciones y opiniones se contratará para el periodo inicial de 1 año, contemplando 2 posibles prórrogas de 1 año cada una.

Toda empresa que quiera optar a la presente licitación deberá cumplir las siguientes obligaciones:

1. Garantizar el cumplimiento estricto del Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD). La empresa que resulte finalmente adjudicataria de la licitación deberá firmar para poder prestar el servicio un contrato de *Responsable de Tratamiento de Datos* (ver anexo).
2. Garantizar que cumple las medidas de seguridad TIC que debe cumplir un proveedor externo que preste servicios de tecnología a TMB. En los anexos se presenta formulario que deberá ser cumplimentado por parte de toda empresa que opte a la licitación.
3. Garantizar que en el caso de finalización o desistimiento del contrato, las opiniones y las valoraciones recabadas se considerarán propiedad de TMB y deberán ser convenientemente exportadas a TMB, siendo el proveedor quien asuma los costes de dicho proceso.
4. Garantizar que las opiniones y las valoraciones recabadas por otro proveedor con anterioridad y que están en propiedad de TMB, deban ser importadas al nuevo servicio de recopilación de valoraciones y opiniones, siendo el proveedor quien asuma los costes de dicho proceso.

## **Bloque 1 | Recopilación de las opiniones y valoraciones**

### **1.1 REQUISITOS TÉCNICOS OBLIGATORIOS**

La oferta técnica de las empresas que concurran a la licitación debe cumplir obligatoriamente con los puntos que se detallan a continuación relativos a la *Recopilación de las opiniones y valoraciones*.

#### **1.1.1 Tipología de opiniones y valoraciones a recopilar**

Se han de poder recopilar dos tipos de opiniones y valoraciones:

- a) Las referidas a la plataforma de e-commerce (proceso de compra).
- b) Las referidas a los diferentes productos adquiridos y consumidos por el cliente.

#### **1.1.2 Solicitud de opiniones y valoraciones sobre el proceso de compra**

La solicitud de opiniones y valoraciones sobre la plataforma se llevará a cabo en la propia plataforma al finalizar el proceso de compra mediante una solución tipo ventana emergente y/o con un botón en la página de finalización de la compra para poder abrir el formulario de valoración.

Siendo este el planteamiento inicial, se valorará positivamente la posibilidad de recabar dicha valoración y opinión mediante el envío de un correo electrónico por parte y a cargo de la empresa adjudicataria. Los servicios de informática de TMB pasarán diariamente y automáticamente (vía API u otro servicio) los datos a la plataforma del proveedor para que se realicen los envíos de solicitud de opiniones y valoraciones vía mail (por parte y a cargo de la empresa adjudicataria) en la fecha correcta.

#### **1.1.3 Solicitud de opiniones y valoraciones sobre los productos**

En la actualidad, no existe entrega física de ninguno de los títulos de transporte que se venden en la plataforma. Los productos se redimen mediante un voucher que es enviado por e-mail a los clientes. Los sistemas de información de TMB indican en qué momento se ha redimido el voucher. La redención y el consumo del servicio se producen de forma simultánea en la práctica totalidad de los casos. La duración del servicio consumido (una vez se ha redimido el voucher) oscila entre 1 y 5 días dependiendo del título de transporte adquirido: desde 1 día para el título Telefèric de Montjuïc de Ida / Vuelta hasta los 5 días para el título Hola Barcelona Travel Card 120 horas.

La solicitud de valoraciones y opiniones sobre los productos debe solicitarse después de la redención del voucher mediante e-mail y teniendo en cuenta para su envío la duración del servicio del producto. Los servicios de informática de TMB pasarán diariamente y automáticamente (vía API u otro servicio) los datos a la plataforma del

proveedor para que se realicen los envíos de solicitud de opiniones y valoraciones vía mail (por parte y a cargo de la empresa adjudicataria) en la fecha correcta. Los datos traspasados tendrán en cuenta cuando se ha de hacer envío dependiendo del tipo de producto consumido, ya que la valoración ha de realizarse una vez utilizado el producto.

#### **1.1.4 Idiomas a emplear en las peticiones de valoración y opinión**

El proceso de compra en la web [www.holabarcelona.com](http://www.holabarcelona.com) se puede realizar en 6 idiomas: catalán, español, inglés, francés, alemán e italiano. La plataforma debe poder realizar todo el proceso de petición de la valoración y opinión en los siguientes idiomas: español, inglés, francés, alemán e italiano. Si la plataforma no puede realizar el proceso de petición de la valoración y opinión en idioma catalán, el proceso debe poderse hacer conjuntamente en catalán y español en idioma español de la plataforma.

#### **1.1.5 Comunicaciones personalizables**

Todos los elementos (mails, formularios, widgets, etcétera) involucrados en la recogida de información de opinión y valoración tienen que ser altamente personalizables, para poder incluir los textos, formatos, imágenes y logos que TMB considere oportunos. Las empresas licitadoras deben mostrar ejemplos diversos basados en casos reales de terceros y/o demos.

#### **1.1.6 Formularios para la recogida de la información**

Los formularios deben ser flexibles en relación al número de ítems sobre los que se solicita opinión y valoración (global o para diversos atributos específicos) y en cuanto al sistema de recogida de información (estrellas, puntuación numérica, etcétera). Las empresas licitadoras deben mostrar ejemplos diversos basados en casos reales de terceros y/o demos.

#### **1.1.7 Comunicaciones *responsive***

Todos los elementos (mails, formularios, widgets, etcétera) involucrados en la recogida de información de opinión y valoración deben ser *responsive*, por lo que debe poderse recoger la información en cualquier tipo de dispositivo: PC, móvil, tablet, etcétera. Las empresas licitadoras deben mostrar ejemplos diversos basados en casos reales de terceros y/o demos.

#### **1.1.8 Carga masiva**

En el caso del correo electrónico, debe poderse realizar una primera carga de correos electrónicos de clientes pasados. Deben poder cargarse de forma masiva los correos electrónicos de los clientes que han comprado en [www.holabarcelona.com](http://www.holabarcelona.com) de, como mínimo, los últimos 6 meses antes de la entrada en producción. Se valorará positivamente la capacidad de realizar envíos masivos para clientes que hayan comprado productos en la plataforma [www.holabarcelona.com](http://www.holabarcelona.com) para un período más

amplio que 6 meses. En cualquiera de los casos, dicho envío correrá por parte y a cargo de la empresa adjudicataria.

## **Bloque 2 | Publicación de las opiniones y valoraciones**

### **2.1 REQUISITOS TÉCNICOS OBLIGATORIOS**

La oferta técnica de las empresas que concurran a la licitación debe cumplir obligatoriamente con los puntos que se detallan a continuación relativos a la *Publicación de las opiniones y valoraciones*.

#### **2.1.1 Publicación de las opiniones y valoraciones en distintos entornos web**

Todo el proceso de recogida de opiniones y valoraciones gira entorno a la plataforma de comercio electrónico [www.holabarcelona.com](http://www.holabarcelona.com). No obstante, la publicación no se limitará a este sitio, considerándose su publicación en otras webs del grupo TMB: [www.barcelonabusturistic.cat](http://www.barcelonabusturistic.cat) i [www.telefericdemontjuic.cat](http://www.telefericdemontjuic.cat).

Deben considerarse los siguientes entornos:

- a) Las opiniones y las valoraciones del proceso de compra en la plataforma se deberán publicar en la home de [www.holabarcelona.com](http://www.holabarcelona.com) para cada uno de los siguientes idiomas: español, inglés, italiano, alemán y francés. Para el idioma catalán, si la plataforma no puede realizar el proceso en este idioma las opiniones y valoraciones en español y catalán se procesaran conjuntamente y se mostraran en la home en catalán las opiniones conjuntas de español y catalán.
- b) Las opiniones y las valoraciones de los productos se mostrarán en su propia página de producto de [www.holabarcelona.com](http://www.holabarcelona.com) y la manera de proceder para publicar según el idioma será la misma que para las opiniones y valoraciones del proceso de compra.
- c) Las opiniones y las valoraciones del producto “Barcelona Bus Turístic” se mostraran en la home de cada idioma de la web [www.barcelonabusturistic.cat](http://www.barcelonabusturistic.cat) en el idioma que le corresponda.
- d) Las opiniones y las valoraciones del producto “Telefèric de Montjuïc” se mostraran en la home de cada idioma de la web [www.telefericdemontjuic.cat](http://www.telefericdemontjuic.cat) en el idioma que le corresponda.

A continuación se muestra a modo de resumen las webs donde se ubicaran las valoraciones y opiniones del comercio electrónico y de los productos valorados.



## **www.holabarcelona.com**

### **OPINIONES SOBRE LA PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

Ubicación en todas las versiones de idioma:

ES: [www.holabarcelona.com/es](http://www.holabarcelona.com/es)  
CA: [www.holabarcelona.com/ca](http://www.holabarcelona.com/ca)  
EN: [www.holabarcelona.com](http://www.holabarcelona.com)  
IT: [www.holabarcelona.com/it](http://www.holabarcelona.com/it)  
FR: [www.holabarcelona.com/fr](http://www.holabarcelona.com/fr)  
DE: [www.holabarcelona.com/de](http://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](http://www.holabarcelona.com/es/tickets/barcelona-bus-turistico)  
CA: [www.holabarcelona.com/ca/tickets/barcelona-bus-turistic](http://www.holabarcelona.com/ca/tickets/barcelona-bus-turistic)  
EN: [www.holabarcelona.com/tickets/barcelona-hop-on-hop-off-bus-tour](http://www.holabarcelona.com/tickets/barcelona-hop-on-hop-off-bus-tour)  
IT: [www.holabarcelona.com/it/tickets/barcellona-bus-turistico](http://www.holabarcelona.com/it/tickets/barcellona-bus-turistico)  
FR: [www.holabarcelona.com/fr/tickets/barcelone-bus-touristique](http://www.holabarcelona.com/fr/tickets/barcelone-bus-touristique)  
DE: [www.holabarcelona.com/de/tickets/barcelona-hop-on-hop-off-bus-tour](http://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](http://www.barcelonabusturistic.cat/es)  
CA: [www.barcelonabusturistic.cat/ca](http://www.barcelonabusturistic.cat/ca)  
EN: [www.barcelonabusturistic.cat/en](http://www.barcelonabusturistic.cat/en)  
IT: [www.barcelonabusturistic.cat/it](http://www.barcelonabusturistic.cat/it)  
FR: [www.barcelonabusturistic.cat/fr](http://www.barcelonabusturistic.cat/fr)  
DE: [www.barcelonabusturistic.cat/de](http://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](http://www.telefericdemontjuic.cat/es)  
CA: [www.telefericdemontjuic.cat/ca](http://www.telefericdemontjuic.cat/ca)  
EN: [www.telefericdemontjuic.cat/en](http://www.telefericdemontjuic.cat/en)  
IT: [www.telefericdemontjuic.cat/it](http://www.telefericdemontjuic.cat/it)  
FR: [www.telefericdemontjuic.cat/fr](http://www.telefericdemontjuic.cat/fr)  
DE: [www.telefericdemontjuic.cat/de](http://www.telefericdemontjuic.cat/de)

## **2.1.2 Widgets/componentes variados y personalizables**

La publicación de opiniones y valoraciones se realizará mediante widgets o componentes que puedan ser personalizados y configurados por TMB. TMB deberá poder elegir los widgets/componentes en la plataforma del proveedor y poder incrustarlos en las diferentes webs de TMB.

Debe poderse obtener por parte de TMB la nota/valoración de un producto o del proceso de compra y el número de valoraciones con el que se obtiene esta nota, para poder incrustar esta información en cualquier lugar de las webs de TMB.

Las empresas licitadoras deben mostrar ejemplos diversos basados en casos reales de terceros y/o demos.

### **2.1.3 Idiomas Widgets**

El proceso de compra en la web [www.holabarcelona.com](http://www.holabarcelona.com) se puede realizar en 6 idiomas: catalán, español, inglés, francés, alemán e italiano. Los widgets deben estar disponibles en los siguientes idiomas: español, inglés, francés, alemán e italiano. Si la plataforma no dispone de widgets en idioma catalán, debe poder emplearse el widget en español para poder mostrar conjuntamente las opiniones en español y catalán.

### **2.1.4 Integración con Rich Snippets**

Tiene que haber una integración con Rich Snippets, para poder enriquecer la búsqueda orgánica y los anuncios de Google Ads con la información de las valoraciones obtenidas, tanto del proceso de compra como de los productos en todos los idiomas en que está disponible la plataforma.

### **2.1.5 Opiniones rastreables buscador Google**

Las opiniones deben poder ser rastreadas por Google con tal de poder favorecer el posicionamiento de las páginas donde se muestran las opiniones.

## **Bloque 3 | Moderación de las opiniones y valoraciones**

### **3.1 REQUISITOS TÉCNICOS OBLIGATORIOS**

La oferta técnica de las empresas que concurran a la licitación debe cumplir obligatoriamente con los puntos que se detallan a continuación relativos a la *Moderación de las opiniones y valoraciones*.

#### **3.1.1 Disponibilidad de un sistema de moderación**

La plataforma debe disponer de un sistema de moderación con el cual poder interactuar con los usuarios que valoran negativamente un producto o el proceso de compra. Se ha de poder establecer un valor de corte modificable para que todas las valoraciones que sean inferiores a dicho valor pasen a estado de moderación.

#### **3.1.2 Proceso de moderación**

Las opiniones que estén en estado de moderación se podrán contestar por parte de TMB al usuario. Este diálogo ha de poder mostrarse públicamente en el widget de publicación de la opinión.

#### **3.1.3 Filtros por uso de lenguaje inapropiado**

En el proceso de moderación se debe poder rechazar cualquier *feedback* del cliente que utilice lenguaje no correcto o que la opinión remitida no haga referencia al producto valorado.

#### **3.1.4 Idiomas de moderación**

El proceso de compra en la web [www.holabarcelona.com](http://www.holabarcelona.com) se puede realizar en 6 idiomas: catalán, español, inglés, francés, alemán e italiano. La plataforma debe poder realizar todo el proceso de moderación según los idiomas de recopilación de opinión y valoración: español, inglés, francés, alemán e italiano. Si la plataforma no dispone del idioma catalán para realizar el proceso de moderación, debe poderse hacer conjuntamente los procesos de catalán y español en idioma español de la plataforma.

## **Bloque 4 | Administración y organización**

### **4.1 REQUISITOS TÉCNICOS OBLIGATORIOS**

La oferta técnica de las empresas que concurren a la licitación debe cumplir obligatoriamente con los puntos que se detallan a continuación relativos a la *Administración y organización*.

#### **4.1.1 Backoffice**

La plataforma debe disponer de un backoffice que le permita a TMB:

- a) Configuración de la cuenta y de sus parámetros.
- b) Acceso a Múltiples usuarios / roles (moderación, IT, administrador, etcétera).
- c) Moderar opiniones.
- d) Establecer notificaciones de aviso.
- e) Realizar la configuración y personalización de los widgets.
- f) Visualizar estadísticas e indicadores.
- g) Exportar/importar opiniones y valoraciones.

#### **4.1.2 Entorno Pre-Producción**

Es requisito indispensable que hayan entornos de Pre-Producción para poder vincularlos a los entornos de Pre-Producción de TMB y poder realizar los tests y configuraciones de prueba de todos los procesos en todos los idiomas.

#### **4.1.3 Equipo asignado**

El adjudicatario debe designar a una persona responsable de la cuenta de TMB, que debe actuar como interlocutor principal del adjudicatario. Debe garantizarse una disponibilidad mínima de lunes a viernes durante la semana laborable y habilitar los mecanismos necesarios para garantizar una respuesta rápida y una comunicación fluida (correo electrónico y telefónica). La comunicación con este interlocutor deberá ser en español, entendiendo que para casos de soporte técnico muy especializado se podrá realizar en inglés.