

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS AL CONTRATO PARA LA
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE AGENCIA DE MARKETING DIGITAL**

Expediente 110/2020

1. Introducción

La Fundación Barcelona Mobile World Capital Barcelona (en adelante, “**MWCapital**”) impulsa el desarrollo digital de la sociedad para mejorar la vida de las personas a nivel global.

Fundada en Barcelona en 2012, MWCapital es una iniciativa conjunta impulsada por el Ministerio de Economía y Empresa, la Generalitat de Catalunya, el Ayuntamiento de Barcelona, Fira de Barcelona y GSMA. También cuenta con el apoyo de empresas privadas que contribuyen al desarrollo del ecosistema digital de Barcelona. En 2020, las empresas que han formado parte del Patronato de MWCapital son Telefónica, Vodafone, Orange, Damm y CaixaBank.

MWCapital centra su actividad en cuatro (4) áreas: la aceleración de la innovación a través del emprendimiento digital (**innovación**); la transformación de la industria mediante la tecnología digital (**tecnología**); el crecimiento del talento digital entre las nuevas generaciones y los profesionales (**talento**), así como la reflexión sobre el impacto de la tecnología en nuestra sociedad (**sociedad**).

- Innovación

The Collider reduce la brecha entre ciencia y mercado para crear nuevas empresas disruptivas de base tecnológica. Para hacerlo posible, el programa fomenta la actitud emprendedora en las universidades, formando a las OTRIs en mecanismos de valorización de mercado, con el objetivo de aflorar un mayor número de proyectos científicos candidatos a resolver retos sectoriales y ser transferidos al mercado. El programa acompaña a los proyectos científicos en su transferencia al mercado, involucrando a corporaciones en la definición de retos y utilizando la fórmula investigador - emprendedor para crear nuevas empresas de base tecnológica.

- Tecnología

5G Barcelona es una iniciativa público-privada que trabaja para posicionar el territorio como un entorno innovador abierto para la validación y adopción de tecnologías y aplicaciones 5G en un entorno de vida real. La iniciativa crea sinergias dentro del ecosistema 5G y promueve el despliegue de infraestructuras para desarrollar nuevas soluciones y servicios digitales. 5G Barcelona promueve el ecosistema innovador en relación con la tecnología 5G para atraer inversión extranjera, impulsar nuevas empresas tecnológicas y generar industria. La iniciativa está impulsada por la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona, MWCapital, i2CAT, CTTC, Atos y la UPC, y cuenta en la actualidad con más de 60 asociados públicos y privados.

El **Observatorio Nacional 5G** (“ON5G”) es una iniciativa público-privada impulsada por Mobile World Capital Barcelona, la Secretaría de Estado para el Avance Digital y Red.es con el objetivo de promover el ecosistema 5G en España e identificar a sus principales actores, así como iniciativas en desarrollo a nivel nacional e internacional. El ON5G comparte conocimiento a través de informes, mejores prácticas y eventos, todo ello para avanzar en la creación e impulso del ecosistema 5G en España y medir su impacto social y económico. Esta iniciativa pretende potenciar la tecnología 5G como acelerador de la competitividad y el desarrollo, a través del fomento de un proceso de estandarización abierta y el aprovechamiento de economías de escala.

- Talento

Barcelona Digital Talent es una iniciativa que nace para dar respuesta al actual escenario de brecha de talento digital, en el que la demanda de este tipo de perfil profesional sigue creciendo a un ritmo más acelerado que la formación en habilidades digitales. Con el objetivo de posicionar Barcelona como capital de talento, el programa promueve el reskilling en competencias digitales de los profesionales locales y la atracción nacional e internacional de nuevos profesionales en el mercado. Barcelona Digital Talent es una alianza liderada por MWCcapital que agrupa a los principales agentes públicos y privados de Barcelona en cuya agenda está el impulso del talento digital: Cercle Tecnològic de Catalunya, 22@Network, Barcelona Tech City, Foment del Treball Nacional, Barcelona Global, PIMEC, Ajuntament de Barcelona y Generalitat de Catalunya.

- Sociedad

Digital Future Society, iniciativa impulsada por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y MWCcapital, construye un futuro más justo, sostenible e inclusivo en la era digital para mejorar el impacto de la tecnología en la sociedad. Con este objetivo, conecta instituciones, corporaciones, organizaciones cívicas y academia, para generar debate, compartir conocimiento, crear soluciones para los desafíos que presenta el avance digital y acercarlas a la ciudadanía. Digital Future Society también cuenta con un Think Tank, donde se lleva a cabo investigación orientada a la acción, y promueve el diálogo e intercambio de conocimiento sobre los desafíos éticos, legales y de inclusión derivados de la transformación digital. Las recomendaciones del Think Tank se validan mediante el laboratorio (DFS Lab) que identifica y testea las soluciones para los retos definidos.

MWCcapital acoge MWC Barcelona y fundó 4 Years From Now [4YFN], la plataforma de negocios para la comunidad de startups presente en todos los eventos de MWC en todo el mundo. Creada para dar acogida a MWC (organizado por GSMA Ltd, la patronal del sector de telecomunicaciones, que representa a 800 operadoras de telefonía móvil de todo el mundo y a más de 200 empresas del ecosistema móvil), MWCcapital es un activo de posicionamiento estratégico y de futuro para la ciudad de Barcelona y su entorno.

2. Objeto del Contrato

El objeto del contrato consiste en la prestación de un servicio de agencia de marketing digital en los términos y condiciones definidos en este pliego, que comprenda el soporte en la creación y el desarrollo de los planes de marketing de MWCcapital. Asimismo, el desarrollo de dichos planes incluye la ejecución de las acciones de marketing con el objetivo de posicionar y aumentar la reputación de MWCcapital, así como dar comprensión, visibilidad y reconocimiento al conjunto de su actividad (programas e iniciativas).

Las acciones y propuestas de comunicación se determinarán en función del tipo de proyecto, definiéndose en cada caso su cobertura de difusión (local, autonómica, nacional o internacional), públicos o canales (en tiempos y espacios diversos, físicos y digitales).

Las líneas generales de actuación serán marcadas por la dirección de MWCcapital, a través del área de marketing y comunicación. El contratista aportará criterio, experiencia y capacidad para liderar la actividad de marketing y comunicación de MWCcapital. Del mismo modo, el proveedor seleccionado aportará al responsable de marketing y comunicación de MWCcapital apoyo, asesoría permanente y los servicios para la implementación de las acciones de comunicación.

Los **objetivos que persigue MWCcapital con la formalización** de los servicios que se articulen en el marco de la presente licitación son los siguientes:

1. **Incrementar el valor del activo de la marca:** su reputación, imagen y prestigio, destacando los valores y resaltando su actividad en sus distintos ámbitos de actuación con una visión global. Adaptación y desarrollo de la narrativa de marca, así como contenidos de valor para acercar la misión a públicos de interés, así como a la sociedad en general. – **Humanización de marca.**
2. **Dar soporte en la creación y consolidación de la propuesta de valor de MWCcapital,** sus programas e iniciativas: **fomentar el interés y la participación activa de sus públicos,** socios actuales y potenciales (**dar comprensión implícita al apoyo de patronos y socios estratégicos**). – **Valor de negocio**
3. **Apoyar en la consecución de los objetivos propuestos en la estrategia de marketing** y comunicación de MWCcapital, en coordinación y cooperación con los distintos agentes implicados en los mismos (equipos de sus programas e iniciativas). Se deberá **otorgar coherencia** a las diversas acciones y alienarlas con la actividad de MWCcapital, ayudando a ésta a conseguir los objetivos mencionados. – **Procesos y coordinación**

A efectos meramente ilustrativos y orientativos, y sin ser un dimensionamiento vinculante, se indica a continuación el alcance que la actividad de servicio de agencia de marketing digital durante el ejercicio 2020:

- Apoyo en la **definición de la estrategia y planificación para la actividad de marketing y comunicación de MWCcapital**. Incluye workshops de identificación de necesidades con directores y equipos de marketing de las distintas áreas de actividad (programas e iniciativas), desarrollo y ejecución de planes, así como el seguimiento de estos, y propuestas de mejora continua.
- **Elaboración de una media de 8/10 campañas y acciones de comunicación digital al mes** (incluye gestión de redes sociales, estrategia de CRM y mailing, adaptaciones y propuestas para todo tipo de canales y soportes) en base a la actividad de comunicación de los programas e iniciativas de MWCcapital (en tres idiomas).
- **Planificación, redacción, diseño y envío de 4/6 campañas de e-mailings** mensuales (incluyen diversas comunicaciones). Todas estas campañas se gestionan a través de la plataforma Salesforce Marketing Cloud y bajo la coordinación del responsable de CRM.
- **Planificación y gestión diaria de 16 perfiles redes sociales** (incluye los perfiles de programas en diversas redes como: Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn o Youtube). Propuesta de contenidos y calendarización, validación con responsables de marketing de las distintas áreas, programación y seguimiento de resultados. Gestión proactiva y participativa para promover la interacción con las distintas audiencias.
- **Asesoramiento, estructuración y ejecución de 4/6 campañas de paid media** (SEM, Paid social, remarketing, publicidad programática) al mes. Todas estas campañas se gestionan a través de la plataforma Salesforce Marketing Cloud y bajo la coordinación del responsable de CRM y de marketing digital.
- **Refuerzo en la cobertura y gestión en entornos digitales de la actividad de MWCcapital en MWC Barcelona y 4YFN Barcelona**, así como el resto de los **eventos (online y offline)**, presentaciones y encuentros organizados a lo largo del año.
- **Elaboración de resúmenes de actividad, dashboards y informes de gestión e impacto** para las distintas campañas derivadas de la actividad de marketing del contrato (periodicidad mensual).

3. Contenido de la prestación objeto del contrato

Todos los servicios del contrato para la presentación de servicios de agencia de marketing digital serán prestados bajo la supervisión y control del responsable de marketing y comunicación de MWCcapital o de la/s persona/s designada/s por él. A continuación, se detalla la relación de servicios a prestar por el adjudicatario:

3.1. Estrategia y planificación de marketing digital

3.1.1. Planificación y definición estratégica para la ejecución y coordinación de la actividad de marketing y comunicación

Propuestas estratégicas y de activación de la comunicación dirigidas a públicos objetivo, a través de conceptos coordinados de campaña (vs. propuestas creativas aisladas). Planificación de acciones para campañas de comunicación periódicas que, a su vez, resulten en la ejecución transversal de la estrategia de comunicación de los distintos programas e iniciativas a través de sus respectivos canales.

3.1.2. Escucha activa, monitorización y seguimiento de palabras clave, contenido y prescriptores en el ámbito de las áreas de actividad

Análisis cuantitativo y cualitativo sobre: territorios de contenido de las áreas de actividad, keywords, hashtags, temáticas de actualidad y otros contenidos relevantes en relación con los intereses comunicativos de MWCcapital (segmentadas según público objetivo). Incluye: informes de análisis de propiedades digitales, identificación de potenciales embajadores/comunidades y planificación de medios para los distintos públicos y audiencias target.

3.1.3. Definición y análisis de audiencias, customer journey, canales, contenido y conceptos de campaña para la ejecución de la actividad en medios digitales de MWCcapital

Definición estratégica de las audiencias, estilo, formatos, canales de difusión, lenguaje y tono a través de redes y canales digitales. Incluye: generación y desarrollo de mapas de públicos, experiencia de usuario, y recomendación sobre acciones de difusión y campañas de comunicación segmentadas según audiencias. Atención al rigor de los datos y mensajes a explotar, sugiriendo mecanismos innovadores de relación con los distintos públicos, según cada perfil social. Apoyo en activación de acciones y contenido orientado a informar, entretener y generar interés, con un uso estratégico de canales, así como un calendario global.

3.2.Desarrollo e implementación de las acciones de marketing digital

3.2.1. Gestión de los perfiles de redes sociales, con el objetivo de incrementar la notoriedad de la marca, fomentar la adquisición de nuevos usuarios y su participación

Implementación y desarrollo de la estrategia de redes sociales, atención personalizada a los distintos perfiles con capacidad de reacción y respuesta constante en cada medio. Criterios y procesos de actuación definidos en colaboración con el equipo de comunicación interno de MWCcapital. Incluye la gestión periódica de la actividad en los perfiles de redes sociales de los programas de MWCcapital, curación de contenidos, cobertura adicional para eventos y acciones clave, así como reuniones semanales de seguimiento y planificación.

Toda la actividad se gestionará a través de la plataforma Salesforce Social Studio y bajo la coordinación del responsable de redes sociales.

3.2.2. Planificación, preparación y ejecución de campañas de e-mail marketing

Estrategia y calendarización de envíos, diseño, montaje y redacción de propuestas sobre actuaciones concretas de promoción de programas, eventos y/o mensajes propios de la organización, a través de e-mail marketing. Planificación y envío de 4 a 6 (a nivel orientativo) campañas de e-mailing mensuales - a modo de ejemplo, para la convocatoria a un evento se incluiría: Save the date, envío de registro, confirmación de registro, recordatorio de asistencia, conclusiones y encuesta de satisfacción-.

Todas estas campañas se gestionan a través de la plataforma CRM de Salesforce, así como Salesforce Marketing Cloud, y bajo la coordinación del responsable de CRM.

3.2.3. Activación y mantenimiento de la estrategia de atracción en base al posicionamiento en buscadores

Optimización del posicionamiento orgánico de las propiedades digitales de MWCcapital para impulsar la presencia transversal de los programas y apoyar su visibilidad online (SEO). Apoyo, proposición y recomendación de piezas y formatos de contenido y de actualidad para sacar el máximo partido de la presencia digital de MWCcapital y optimizar las inversiones publicitarias en buscadores (SEM). El adjudicatario será responsable del mantenimiento y la adecuación de los contenidos mediante las herramientas proporcionadas por MWCcapital.

Se requieren conocimientos técnicos y experiencia previa con herramientas como Semrush, Salesforce Marketing Cloud, gestores de contenido como Wordpress, así como conocimientos básicos de HTML.

3.2.4. Planificación y optimización de campañas de pago en medios digitales

Estructuración, gestión, mantenimiento y optimización de campañas regulares (ongoing) y por acción, en medios digitales pagados. Incluye **Social Ads, SEM, campañas de display, remarketing**, así como todo tipo de canales, formatos y herramientas definidas por MWCcapital. La inversión de las campañas correrá a cargo de MWCcapital.

Todas estas campañas se gestionarán a través de la plataforma Salesforce Marketing Cloud y bajo la coordinación del responsable cde marketing digital.

3.3. Coordinación, seguimiento de analítica y reporting de los servicios prestados en materia de marketing digital

3.3.1. Reuniones de seguimiento, intercambio y reporting

El adjudicatario trabajará con el responsable de marketing y comunicación de MWCcapital (o las personas por él designadas) en el seguimiento de todos los planes de marketing. Asimismo, se llevarán a cabo reuniones presenciales de manera regular y será responsabilidad del adjudicatario elaborar los correspondientes informes de cada reunión. Las reuniones pueden ser individuales o en grupo, junto con otras agencias y proveedores implicados de MWCcapital, por lo que se exigirá trabajo en equipo y disposición resolutoria al trabajo colaborativo.

3.3.2. Coordinación de recursos

Apoyo en el seguimiento y la coordinación de todas las áreas y equipos de marketing para garantizar la homogeneización de marca, así como el correcto cumplimiento de los objetivos y procesos de negocio. El adjudicatario trabajará con responsable de marketing y comunicación de MWCcapital para la planificación y alineación de toda la actividad de marketing y comunicación de las distintas áreas de actividad, programas e iniciativas.

3.3.3. Analítica y herramientas de seguimiento

Soporte en la identificación de métricas de referencia, definición de KPIs, análisis y desarrollo de informes. Generación y mantenimiento de “dashboards” y herramientas de seguimiento de la actividad en canales digitales de periodicidad semanal, mensual y anual (analítica y tracking de tráfico, “performance” de campañas y toma de decisiones –CRO-). El adjudicatario preparará informes de la actividad de comunicación con periodicidad acordada entre ambas partes y por proyectos. El adjudicatario presentará informes mensuales y anuales por programas o áreas de actividad de la evolución de resultados, sin perjuicio que MWCcapital valore otras propuestas de medición de resultados.