

LICITACIÓ PÚBLICA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT

***ACORD MARC PER A L'HOMOLOGACIÓ D'EMPRESES PER A LA PRESTACIÓ DELS
SERVEIS PER L'EVOLUCIÓ I MANTENIMENT DE LES WEB, APP, I SERVEIS DIGITALS
ASSOCIATS D'FGC***

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNICQUES PARTICULARS

Índex

1. OBJECTE	3
2. OBJECTIUS I CARACTERÍSTIQUES PRINCIPALS	3
3. SERVEIS A PRESTAR PER PART DE L'ADJUDICATARI	6
3.1. SERVEIS A PRESTAR PER PART DE L'ADJUDICATARI, A LA WEB I L'APP D'FGC.....	6
3.2. MONITORITZACIÓ I ANÀLISI DE RESULTATS	10
3.3. SOCIAL MEDIA, MILLORES PEL SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE MÈTRIQES.	14
4. RECURSOS HUMANS.	15
5. ALTRES CONSIDERACIONS.....	22
6. REQUISITS SOBRE LA REALITZACIÓ DEL SERVEI	23
6.1. GESTIÓ DEL SERVEI I METODOLOGIA DE TREBALL	23
6.2. REPRESENTANT DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA:	24
6.3. DIRECCIÓ DEL PERSONAL QUE DUGUI A TERME L'ACTUACIÓ:	24
6.4. PERSONAL QUE DURÀ A TERME EL SERVEI.	24
6.5. QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL.	25
RELATIU A L'EQUIP TÈCNIC EXECUTOR DEL SERVEI I EXPERIÈNCIA REQUERIDA: ... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
6.6. REQUISITS PER A LA REALITZACIÓ DEL SERVEI	26
7. FUNCIONAMENT I ORGANITZACIÓ PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	26
8. CONFIDENCIALITAT	27
9. SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES.....	27
10. PROPIETAT INDUSTRIAL I INTEL·LECTUAL.....	28

1. OBJECTE

El present plec té com objecte establir les condicions de caràcter particular i tècnic que regulen la selecció i contractació dels serveis per l'evolució i manteniment de les web, app i serveis digitals associats d'FGC.

Per tal de cobrir les diferents necessitats d'FGC es contemplen les següents necessitats:

EVOLUCIÓ Y MANTENIMENT DE LA WEB	EVOLUCIÓ Y MANTENIMENT DE L'APP
- Manteniment i evolutius de la web. - Comunicació de serveis i promocions seguint els plans de relació amb base de dades i CRM. - Monitorització, anàlisi i seguiment del pla de màrqueting relacional de la web i serveis digitals.	- Manteniment i evolutius de l'app i serveis digitals amb els sistemes operatius Android, iOS i solucions híbrides d'FGC. - Comunicació de serveis i promocions seguint els plans de relació amb base de dades. - Monitorització, anàlisi i seguiment del pla de màrqueting relacional de l'app i serveis digitals.

Amb desenvolupament de l'estratègia de continguts als actius digitals com la web, app d'FGC, per tal de donar resposta al nou procés de comunicació relacional amb els usuaris durant dos anys.

Els beneficis que s'esperen obtenir d'aquesta licitació son:

Assegurar el manteniment i evolució dels principals actius digitals d'FGC. Aplicacions natives i webs corporatives.

Aplicar eines de mesurament que, a través de la gestió de dades, facilitin el retorn de l'impacte de cada acció de cada campanya a l'ecosistema digital. Un espai comú entre l'empresa i FGC que permeti compartir informació i seguir la traçabilitat de tot el procés, des del brífing a l'anàlisi d'audiència, passant pel pla de campanya fins al reporting.

Reduir terminis i fer més eficient el procés de contractació.

2. OBJECTIUS I CARACTERÍSTIQUES PRINCIPALS

L'adjudicatari i responsable de la realització del servei es coordinarà amb l'àrea de Màrqueting corporatiu i desenvolupament comercial i l'àrea de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions d'FGC implicada en l'optimització, manteniment i evolució de la web, app, i serveis digitals associats d'FGC, per tal de concretar totes les necessitats establertes, el desenvolupament es farà d'acord amb les característiques i les pautes tècniques que l'àrea de Màrqueting corporatiu i desenvolupament comercial i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions d'FGC estableixi i que es descriuen en aquest plec, per tal d'oferir un servei adient FGC estimi, on els licitadors han de presentar la documentació pertinent per tal d'acreditar la seva proposta.

FGC és l'encarregada d'emprendre les accions de difusió i comunicació en el seu àmbit d'actuació per tal d'assolir els seus objectius i incrementar el grau de notorietat i de rellevància, optimitzar la comunicació bidireccional amb els usuaris i potenciar la captació de nous amb la generació de

continguts y recomanacions sobre els serveis d'FGC entre el públic objectiu, a través de difondre i promocionar totes les activitats de les que és responsable i te les competències, en relació a la resta d'operadors en matèria de mobilitat sostenible.

WEB D'FGC	Web: www.fgc.cat/ Tecnologia: WordPress. Propòsit: web / CMS. Codi font: git. Descripció: web corporativa FGC amb un CMS WordPress per la seva gestió.
	CRM: www.xcampaign.es Tecnologia: FGC. Propòsit: comunicacions. Codi font: llicència d'ús. Descripció: plataforma màrqueting CRM per la gestió del pla de comunicació d'FGC.

APP D'FGC	App (IOS): https://apps.apple.com/es/app/id481225824#?platform=Iphone
	App (Android): https://play.google.com/store/apps/details?id=com.iboomobile.fgc&hl=es
	App: aplicacions mobile Tecnologia: iOS / Android Propòsit: aplicació mòbil Codi font: git Descripció: aplicacions mòbils d'FGC per consultar horaris de totes les línies, tarifes, Geotren i alertes d'incivisme
	App: notificacions push Tecnologia: Symfony Propòsit: API / CMS Codi font: git Descripció: L'eina de notificacions push d'FGC per la gestió i creació de notificacions push per les aplicacions mòbils, amb l'objectiu de notificar alertes d'incidència o bé amb caràcter informatiu.
	App: alertes de civisme Tecnologia: Symfony Propòsit: API / CMS Codi font: git Descripció: L'API REST per gestió de les alertes de civisme i el CMS per l'administració d'alertes d'incivisme rebudes des de les aplicacions mòbils.
	App: baner avisos Tecnologia: Php Propòsit: API / CMS Codi font: git Descripció: L'API REST per gestió dels baners d'avisos i BackOffice per l'administració dels baners que sortiran a les aplicacions mòbils.

L'objectiu és aplicar l'estratègia d'FGC a la seva web i a l'app i realitzar serveis digitals amb les accions oportunes durant dos anys any, per tal de potenciar i maximitzar els objectius d'FGC mitjançant els següents serveis estratègics en 3 línies d'actuació:

1. Manteniment i evolutius de la web, l'app i serveis digitals.
2. Campanyes i plans de relació amb base de dades.
3. Monitoritzar, analitzar i fer seguiment del pla de màrqueting relacional de la web, l'app i dels serveis digitals.

3. SERVEIS A PRESTAR PER PART DE L'ADJUDICATARI

El present apartat del plec de condicions té per objecte descriure les característiques dels treballs a realitzar durant la prestació del servei del contracte.

Amb caràcter enunciatiu i no limitat, les característiques del servei que haurà de prestar l'adjudicatari són les següents i es recullen els següents punts, on FGC té la necessitat de contractar serveis de manteniment i evolució de la web, app i serveis digitals associats d'FGC, per tal de donar resposta al nou procés de comunicació relacional amb els usuari.

Amb la planificació, implantació, creació de contingut i producció audiovisual, gestió i manteniment, desenvolupament, monitorització i anàlisi de resultats de les campanyes dins de l'estratègia de continguts digitals institucionals, per campanyes de mitjans pagats i prescriptors, on FGC ha agrupat gran part de la inversió en matèria de comunicació i n'ha establert uns criteris rectors per a la seva execució.

Així mateix, tots els serveis a prestar per l'adjudicatari hauran d'incloure les diferents versions als idiomes català, castellà i anglès, com a mínim, traduïts i revisats lingüísticament.

També serà obligació de l'adjudicatari que dins el servei encomanat s'acompleixi amb el principi d'accés universal, independentment del tipus de hardware, software, xarxa, idioma, etc. i capacitats dels usuaris i com a mínim amb el nivell d'accessibilitat AA que es recullen en la normativa UNE -EN 301549:2022 per a qualsevol contingut creat i/o modificat per l'adjudicatari.

3.1. Serveis a prestar per part de l'adjudicatari, a la web i l'app d'FGC.

L'empresa adjudicatària, un cop rebí les instruccions i un *briefing* corresponent amb la persona responsable d'FGC, es coordinarà periòdicament per tal d'implementar l'estratègia establerta actualment per la persona responsable d'FGC i es farà responsable des de la signatura del contracte i fins dos anys després dels serveis per l'actualització, manteniment, monitorització i evolució de la web d'FGC, de l'app d'FGC i solucions híbrides.

Amb caràcter enunciatiu i no limitat, les característiques del servei que haurà de prestar l'adjudicatari pels serveis web, serveis digitals, app (iOS i Android) i solucions híbrides són les següents: manteniment i evolució de la web i l'app, i serveis digitals d'FGC per tal de donar resposta al nou procés de comunicació relacional amb els usuaris.

3.1.1. Evolutius de la web i de l'app (iOS i Android) i soluciones híbrides d'FGC

- Gestió integral de personal amb capacitat per l'actualització, redisseny, programació, QA, anàlisi, arquitectura, integració, entrega i millores del sistema web i de l'aplicació app amb noves tecnologies, funcions i continguts.
- Creació i desenvolupament de noves funcionalitats a programes preexistents al sistema web i a l'aplicatiu app amb proves de càrrega incloses.
- Creació, integració i actualització de landings i posicionament SEO per tal de millorar el posicionament web als cercadors.
- Creació i integració de packages, llibreries utilitzades per la web.

- Creació, integració i actualització d'APIs, packages, llibreries i sistemes operatius Android i iOS utilitzades per les aplicacions mòbils.
- Actualització i millores de rols i creació d'usuaris per privilegis de visualització (Administradors i editors) per tal d'aportar funcions addicionals a la web amb programes informàtics.
- Servei tècnic per a la recerca d'idees que millorin l'experiència d'usuari UX/UI del sistema web i l'app.
- Estudi i disseny UX/UI per la millora de les interfases dels suports del sistema web i app.
- Programació i actualització en web i app en diferents idiomes: català, espanyol i anglès.
- Gestió del compte developer iOS per la creació de certificats i arxius necessaris a l'app.
- Gestió d'actualitzacions app a l'AppStore i PlayStore.
- Creació a través d'un sistema participatiu o enquestes a través de Survey Monkey o altres sistemes per tal de valorar juntament amb els usuaris cap a on es vol fer evolucionar l'app.
- Benchmark app per veure les novetats que s'estan aplicant actualment en apps punteres del sector (benchmark internacional).
- Programació i actualització enfocada a persones d'accessibilitat reduïda.
- Servei tècnic proactiu per el testing i QA que assegurí uns mínims de qualitat i funcionament de tot l'ecosistema web i de l'app.

3.1.2. Manteniment de la web i de l'app (iOS i Android) i soluciones híbrides d'FGC

Gestió integral de personal amb capacitat pel control i manteniment tècnic del sistema web i de l'aplicació app amb noves tecnologies, funcions i continguts, on es requereix tenir integració continua, gestió de dependències, test unitaris i desplegaments automatitzats.

- Generació de continguts digitals amb redaccionals per a *bàners* a web i pujada i gestió d'avisos a l'app en 3 idiomes (català, castellà i anglès).
- Escolta activa i monitorització de la conversa i mencions a les marques en el canal online a través de programes com radiant6 (web).
- Manteniment de *landings*, optimització SEO i millora de posicionament web.
- Manteniment de la integració d'APIs al web i app pel que respecta al retorn de la informació d'avisos amb diferents criteris, de *plugins*, *theme* i *cookies* com son l'API *user*, enquestes, avisos, cercador, ecocalculadora i Geotren.
- Auditar la pàgina web i l'app a nivell d'usabilitat i accessibilitat web UX/UI.
- Manteniment i actualitzacions en l'apartat web i de l'app d'accessibilitat amb accés universal a totes les persones independentment de les seves capacitats, físiques, sensorials o intel·lectuals, i del context tècnic d'ús amb què ho fan (tipus de dispositiu, programari, velocitat de la connexió, condicions ambientals, etc.).
- Manteniment web i app de les traduccions en 3 idiomes: català, espanyol i anglès.
- Assistència tècnica als mercats, revisió i resposta de comentaris del mercat de les apps a Google Play i Apple Store, seguint les guies acordades amb FGC.
- Resposta als correus electrònics rebuts per part dels usuaris que es dirigeixen al correu de suport tècnic que hi ha als mercats (app).
- Revisió periòdica del ASO dels mercats per tal de millorar el posicionament de l'app i així aconseguir més descàrregues.
- Actualització i manteniment de formularis de contacte amb els usuaris per la web.
- Agilitat per a la publicació d'avisos de caràcter urgent a web i app.
- Redacció i entrega d'informes d'error i resolucions mensuals a web i app.
- Accions i tasques de caràcter continu, associats amb assolir els mínims de qualitat i funcionament de la plataforma web i app.

3.1.3. Manteniment, control i gestió d'errors de la web i de l'app (iOS i Android) i soluciones híbrides d'FGC

- Gestió integral de personal amb capacitat per a l'anàlisi, monitorització, auditoria i analítica per a la detecció proactiva d'errors del sistema web i de les aplicacions app per iOS i Android.
- Revisió de l'app i actualització en el cas de detectar incompatibilitats amb noves versions OS (iOS i Android).
- Revisió preventiva de les llibreries externes de l'app.
- Revisió preventiva de la correcta comunicació amb l'API del projecte (web i app).
- Revisió correctiva de possibles incidències que poden aparèixer en el funcionament del web i de l'app.
- Els errors al servidor requereixen complir els estàndards d'errors REST, expressats a través d'http i als mateixos detallats en la resposta REST (web i app).
- Manteniments dels feedbacks del web i de l'app per si requereixen mostrar les respostes esperades o de descripció d'errors.
- Manteniment de l'aplicatiu on es requereix donar respostes als estàndards de performance consensuats com a òptims vers la velocitat de càrrega i rendiment del web i de l'app.
- Reposició d'enllaços trencats (web).
- Accions i tasques de caràcter continu, associades amb complir els mínims de qualitat i funcionament de la plataforma web i apps.
- Redacció i entrega d'informes d'errors i resolucions mensuals (app).

3.1.4. Comunicació de serveis i promocions seguint els plans de relació amb BDD base de dades.

- Conceptualització, creació i gestió d'accions de comunicació de serveis promocionals i dinamització de la web amb la plataforma Easy promo.
- Manteniment de tots els processos per l'actualització i manteniment de la BDD amb registres web i app, qualificacions, enviaments automàtics i formularis de contacte amb els usuaris.
- Gestió de la comunicació relacional de la Base de dades a través de:
- Web amb serveis d'e-mail màrqueting per a newsletters (mensual), e-mailings one shot (bimensual), promocions de qualificació amb incentius (bimensual) i comercials amb servei de creació de plantilles personalitzades per als enviaments automatitzats.

Inclou:

- La creativitat, el disseny, la maquetació, la segmentació i l'enviament de newsletters i e-mailings de les comunicacions de serveis anuals.
- La promoció i qualificació amb ideació, creativitat, gestió bases legals, realització de sorteig digital (no notari), maquetació e-mails i enviaments a la BDD base de dades (llançament i guanyadors).

No inclou el cost dels incentius ni l'enviament dels premis als guanyadors. Sorteig mensual.

- Gestió d'eines d'enviament XCampaing pels enviaments programats, enviaments oneshot i crides externes.
- Gestió de comunicacions automàtiques amb PPT flow + creativitats, NL newsletter mensual i oneshot (html).

3.1.5. Monitorització, anàlisi de la web, app (iOS i Android) i solucions híbrides d'FGC.

- Consultoria estratègica, gestió de personal amb capacitat per a l'anàlisi, monitorització, auditoria i analítica per a la detecció proactiva de gaps al sistema web i aplicacions app amb generació d'informes.
- Informes i auditories de UX/UI.
- Anàlisi, gestió i desenvolupament les funcionalitats programades a web i app.
- Creació i gestió dels indicadors claus KPI de rendiment, creixement, càrrega, etc. (web).
- Monitorització de problemes i generar alertes als administradors i gestors del servei a nivell web.
- Informes SEO amb número de visites, posicionament a Google i anàlisi de la competència (web).
- Per tal d'analitzar i entendre els resultats de totes les accions en l'entorn digital web i app, s'ha de definir una metodologia dividida en un anàlisi qualitatiu i quantitatiu.
- Anàlisi quantitatiu: mitjançant la implementació d'un tauler o quadre de comandaments dashboard online per portar a terme l'anàlisi de les dades quantitatives en temps real.
- Anàlisi qualitatiu: l'anàlisi es representa en un report mensual on s'analitza tot el contingut generat a la web i l'app des d'una perspectiva qualitativa.
- Gestió del sistema de valoració de satisfacció i escolta activa dels usuaris (a través de canals com són social media o valoracions dels mercats).
- Gestió de l'estratègia de comunicació amb enquestes a través de Survey Monkey.

3.1.6. Seguiment de la, app (iOS i Android), solucions híbrides d'FGC i serveis digitals.

- Gestió integral del seguiment amb personal amb capacitat d'organització, control i monitorització del sistema web i les aplicacions app per a fer informes de rendiment i reports en temps i forma.
- Consultoria en el plantejament tàctic i optimització de la comunicació relacional automatitzada amb els subscriptors a través de serveis de comunicació d'e-mail màrqueting i newsletters i e-mailings comercials amb servei de creació de plantilles personalitzades pels enviaments automatitzats (Marketing Automation) i programats (Butlletins) d'acord amb la línia gràfica definida als manuals d'imatge.

a) Setmanalment web i app:

- Revisió de la correcta càrrega de les pàgines.
- Reparació d'enllaços trencats i redirecció d'errors.
- Actualitzar continguts de caducitat.
- Publicacions d'actualitat recurrents a blog i newsletter.
- Esborrar comentaris catalogats spam.
- Revisar la responsivitat de tot el nou contingut a tots els dispositius.

b) Mensualment web:

- Gestió d'actualitzacions de plugins i CMS Content Management System com WordPress.
- Revisar informació de contacte esta al dia i els formularis funcionen correctament.
- Revisar que totes les pàgines de nova creació son accessibles i responsives en continguts.
- Comprovar que els automatismes del servidor web funcionen.
- Revisió preventiva de la correcta comunicació amb l'API del projecte.
- Revisió correctiva de possibles incidències que poden aparèixer en el funcionament de l'aplicatiu.
- Revisió preventiva de l'estratègia de la base de dades a través del web.

- Publicacions d'actualitat recurrents a bloc, newsletter i altres accions d'e-mail màrqueting.

c) Mensualment app:

- Revisió i actualització de l'app en la detecció d'incompatibilitats amb noves versions OS.
- Revisió preventiva de les llibreries externes de l'app.
- Revisió preventiva de la correcta comunicació amb l'API del projecte.
- Revisió correctiva de possibles incidències que poden aparèixer en el funcionament de l'aplicatiu.
- Gestió del compte developer iOS per la creació de certificats i actius necessaris.
- Gestió d'actualitzacions app en AppStore i PlayStore.
- Assistència tècnica de comentaris del mercat de l'app d'FGC.
- Revisió i resposta de comentaris del mercat (Google Play i Apple Store).
- Resposta als correus electrònics rebuts per part dels usuaris que es dirigeixen al correu de suport tècnic que hi ha als mercats.

d) Trimestralment web:

- Revisió de tot el contingut web i app mantingui coherència.
- Revisar tot el material de comunicació esta actualitzat.
- Eliminar plugins, funcionalitats i base de dades no es facin servir.
- Informes de monitorització i anàlisi amb KPI de referència.

e) Anualment web:

- Planificació d'objectius de canvis per a la web i l'app i efectuar redisseny necessari.
- Actualitzar informació legal de cookies, avís legal i copyright entre d'altres.

f) Anualment app:

- Estudi d'UX/UI anual de l'app que ens donarà conclusions sobre el funcionament actual i com millorar-lo per exemple: en el motor de cerca de trajectes.
- Co-creació a través d'un sistema participatiu on es valora juntament amb els usuaris cap a on es vol fer evolucionar l'app
- Benchmark per veure les novetats que s'estan aplicant actualment en apps punteres del sector (benchmark internacional).
- Desenvolupament de totes aquelles millores que sorgeixen durant l'estudi de l'app.

g) Puntualment:

- Informe de resultats de l'estratègia de comunicació amb enquestes a través de Survey Monkey.

3.2. Monitorització i anàlisi de resultats

a) Els indicadors claus KPI a mesurar en funció dels serveis i els objectius estratègic de comunicació a assolir, controlar i optimitzar:

Amb caràcter enunciatiu i no limitat, els indicadors clau que hauran de treballar els adjudicataris del servei web i app són les següents.

ACCIONS ESTRATÈGIQUES	OBJECTIUS WEB I APP	KPI WEB I APP
BRAND AWARENESS	Crear identitat i valor de marca amb continguts audiovisuals. Optimitzar el posicionament Web i app als cercadors.	Nous usuaris i repetició. Usuaris actius. Grups d'usuaris o <i>cohorts</i>. Descàrregues i impressions en web i App. Total clics i clics per usuari únic. Enviaments i freqüència d'enviaments de la informació.
CONSIDERACIÓ I TRÀFIC	Millora de la usabilitat UX/UI Web i app per tal de millorar la usabilitat i responsivitat. Millorar l'accessibilitat amb accés universal a totes les persones independentment de les seves capacitats, físiques, sensorials o intel·lectuals. Obtenir <i>leads</i> per tal de millorar la BBDD Base de dades.	Nombre de sessions, pàgines visitades i top pàgines visitades. Entrades, sortides, temps d'estància a cada pàgina, durada mitja de la sessió i tràfic mig. Dies i hores d'activitat. Descàrregues, nombre d'obertures i entregues <i>open rate</i>. Autenticacions i rebots <i>bounce rate</i>.
TRANSFORMA- CIÓ DE LEADS	Automatització del màrqueting en la comunicació i promoció per tal d'incrementar leads. Obtenció de leads per tràfic d'accés a landings per SEO i SEM. Obtenció i actualització d'APIs, plugins, theme i cookies. Actualitzacions app en AppStore i PlayStore.	Per sessions per origen, CP Codi Postal, idioma, GEO localització, gènere i correu o e-mail. Per dispositiu, sessions per sistema operatiu iOS i Android i xarxa social. Per IP. Per ret d'accés 4G o 5G. Per tràfic d'accés Orgànic SEO o natiu SEM. Per API's, plugins, theme i cookies. Per nombre d'actualitzacions app en AppStore i PlayStore.

ACCIONS ESTRATÈGIQUES	OBJECTIUS WEB I APP	KPI WEB I APP
	De nous rols i usuaris amb privilegis de visualització.	

ACCIONS ESTRATÈGIQUES	OBJECTIUS WEB I APP	KPI WEB I APP
CONVERSIÓ DE LEADS	Optimitzar el “performance màrqueting” per tal d’augmentar la reputació. De conversió de <i>leads</i> per accions de <i>paid + owned media</i> de l’app.	Clics, enllaços de la pàgina de conversió i taxa de conversió. Ingressos de conversió i ROI <i>Return Of Investment</i>. RPT “<i>Revenue Per Thousand</i>” / ingressos per cada 1.000 clients. <i>Ticketing</i> mig i ingressos per promocions. LTV <i>Live Time Value</i> i conversió
FIDELITZACIÓ DE LEADS	Automatitzar estratègies de màrqueting al canal. Automatitzar l’e-mail màrqueting, <i>newsletter</i> i e-mailing comercial. Generar accions de CTA <i>Call To Action</i> i <i>remarketing</i> per tal de millorar i captar <i>leads</i>. Potenciar la creació a través de les apps i les Xarxes Socials. Obtenció de <i>leads</i> per les campanyes de publicitat a Google (Google Ads).	Paraules claus de recerca i top paraules clau. Enllaços Web, links, Xarxa Social i <i>Landing page</i>. Promocions, incentius en <i>landing page</i>, CTA <i>Call To Action</i> i CTR <i>Clic Through Rate</i>. Impressions, <i>hashtags</i> clau, mencions i qualitat de les interaccions. <i>Rates & Reviews</i>. Nombre d’aportacions per a la creació a través d’un sistema participatiu.

ACCIONS ESTRATÈGIQUES	OBJECTIUS WEB I APP	KPI WEB I APP
CONTROL D’ERRORS	Monitorització, anàlisi i control d’errors del sistema web i l’aplicatiu app.	De consideració i tràfic per resposta als <i>correus electrònics</i> rebuts per part dels usuaris que es dirigeixen al <i>correu</i> de suport tècnic que hi ha als <i>mercats</i> .

		Per detectar incompatibilitats amb noves versions OS (iOS i Android). Per revisió preventiva de les llibreries externes de l'app. Per revisió preventiva de la correcta comunicació amb l'API del projecte. Per revisió correctiva de possibles <i>incidències</i> que poden aparèixer en el funcionament de l'aplicatiu. Per revisió de càrregues de servidor i report a client en cas de detectar alguna incidència. Per nombre d'errors al servidor requereixen complir els estàndards d'errors <i>REST</i>, expressats a través d'<i>http</i> i als mateixos detallats en la resposta <i>REST</i>. Per respostes esperades o de descripció d'errors. Reposició d'enllaços trencats.
ANÀLISI DE LA WEB I L'APP	Monitorització i anàlisi del sistema web i l'aplicatiu app.	Anàlisi i informes de control del servidor web i l'aplicatiu app. Anàlisi i informes de les funcionalitats programades a web i app. Anàlisi i informes dels indicadors claus KPI. Informe de l'anàlisi qualitatiu i quantitatiu. Anàlisi i informe del sistema de valoració de satisfacció d'usuaris i escolta (a través de canals com són <i>social media</i> o valoracions dels Markets). Anàlisi i informe de resultats de les accions de <i>paid + owned media</i> de l'app a nivells <i>online</i> i <i>offline</i>.

b. Recursos tecnològics i de comandament pel correcte funcionament entre FGC i l'empresa guanyadora, amb caràcter enunciatiu i no limitant son el següents:

- Eines de gestió i relació amb l'empresa i FGC per tal de tenir sota una mateixa plataforma la gestió integral per l'intercanvi d'informació, estat de processó i tasques, per tal de facilitar una comunicació àgil i donar feedbacks oportuns.
- Eines de gestió del projecte, arxiu i seguiment com MS Teams, Sharepoint, Office 365 i HubSpot.
- Eines de gestió de xarxes socials com Hootsuite, Microsoft Teams i Figma.

- Eines de comunicació i màrqueting com Mailchimp i Easypromos.
- Eines de gestió de continguts com CMS propietari eMascaro, Wordpress, Microsoft TEAMS, MS Planner i Onedrive per tal de portar un control del seguiment del web i l'app, la gestió del dia a dia des d'on es treballaran calendaris, feedbacks amb client i seguiment (a temps real) de l'estat del projecte.
- Eines de disseny, muntatge i edició de vídeo com Adobe Creative Suite (Photoshop, Premiere, After Effects), Canva i Vimeo Pro.
- Eines de gestió d'informes de resultats, analítica i reporting "dashboards" com MS Power BI, Scoro, Simple KPI, Cyfe, Klipfolio, Metricool, Supermetrics, Welovroi, Visually, Geckoboard per tal de realitzar els informes que recullen els resultats dels KPI i les recomanacions.
- Altres eines a proposar entre l'empresa i FGC com Figma per entregues de dissenys i informes de UX/UI.

Eines senzilles i usables pel fet que siguin fàcils d'interpretar amb una visualització ràpida, eines rellevants que siguin intuïtives i mostrin fàcilment les mesures amb disponibilitat en temps real per a facilitar la presa de decisions dels responsables de contracte i generar noves oportunitats.

3.3. Social Media, millores pel seguiment i avaluació de mètriques.

- Optimitzar les campanyes perquè s'aconsegueixi una cobertura mínima del 15%-20% del públic objectiu, sense duplicar audiències en els diferents canals amb una alta freqüència setmanal.
- Maximitzar la taxa de conversió, sigui aquesta mesurada en contactes registrats o en transaccions finalitzades en les campanyes de conversió, alhora que es minimitza el cost de cada contacte i/o cada venda.

CANAL	INDICADORS	PARÀMETRES DE COMPROMÍS DE MILLORA
XXSS Xarxes socials	CR Conversion rate.	>3,00%
	CTR Click through rate.	>0,40%
EG "ENGAGEMENT RATE" A XXSS Xarxes Socials	Likes / M'agrada.	>1,00%
	Comments / Comentaris.	
	Shares / Influència.	
	Video views / Visualitzacions.	
"PAID MEDIA"(5)	CR Conversion rate / Percentatge de conversió.	>3,00%
	CTR Click through rate / Percentatge de clics.	>0,40%
	CPM Cost Per Mil.	<10,00 €
	CPC Cost Per Clic.	<0,53 €.
	CPL Cost Per Lead.	<20,00 €.
Informe detallat	Dies	Presentació d'informes detallats en 30 dies (6)

Per a l'eina de FB Facebook Ads s'espera maximitzar la taxa de conversió amb un abast estimat de 20.000 usuaris/mes i una conversió estimada del 2%, creixement mig de +300 usuaris/mes i el 1er any amb del +50% de seguidors / followers.

Es valora la reducció del termini (en dies) respecte aquest màxim. On el mínim de dies s'estableix en 6 dies a partir de la finalització de la campanya de comunicació o publicitat, on per un valor inferior <6 dies o superior >15 dies.

- Mantenir el control de la distribució pressupostària assignada.
- Mesurar els resultats d'eficàcia i eficiència de cada campanya o acció publicitària.
- Reportar, almenys, mensualment els resultats i les mètriques de les campanyes finalitzades en aquest període.

4. RECURSOS HUMANS.

Per a la correcta gestió dels projectes es requereix que els perfils comptin amb un mínim de 3 anys experiència contrastada, que s'haurà d'acreditar mitjançant declaració responsable en:

- Experiència en el desenvolupament de projectes web i app en el sector del transport públic.
- Experiència amb tecnologies de realitat augmentada i híbrides.
- Experiència en el desenvolupament d'apps amb sistemes de notifikacions push massives i segmentació.
- Haver desenvolupat almenys una app amb públic superior a >1M.

Els perfils que es requereixen pel servei, amb caràcter enunciatiu i no limitant, són els següents:

a) **Director/a de projectes o Executiu/iva de comptes:** L'executiu/iva de comptes per la intermediació entre l'empresa i la persona client, i amb qui ha d'assegurar una òptima relació tant a nivell comercial com financer, així com un bon coneixement del seu negoci. Es requereix un/a professional amb un mínim de 3 anys d'experiència en serveis similars als de l'objecte del contracte i una formació mínima en un dels cicles formatius o graus universitaris, o els seus equivalents a l'estat espanyol, següents:

- Grau: Administració i direcció d'empreses.
- Grau: Economia i gestió.
- Grau: Ciències empresarials-management.
- Grau: Comunicació.
- Grau: Publicitat i Relacions Públiques
- Grau: Comunicació audiovisual
- Grau: Periodisme
- Grau: Publicitat, marketing i relacions públiques
- Grau: Màrqueting i comunicacions digitals

La funció principal d'aquest perfil professional és controlar el compliment dels objectius dels comptes assignades, analitzar la seva evolució i proposar mesures correctores davant d'eventuals desviacions.

Aquest/a professional ha de combinar coneixements tècnics amb gran habilitat comercial, fet que li permet oferir nous productes per millorar el servei o processos de l'empresa client.

També com a responsable del projecte per tal de dirigir i supervisar els equips de treball i el servei s'entregui en temps i forma.

b) Mobile Product Manager / Mobile Product Owner / Mobile Project Manager / Gestor/a de projecte mobile, Cap de projecte mobile:

El/la director/a del projecte per la intermediació entre l'empresa i la persona de client a nivell tècnic, així com l'organització i gestió del projecte i equip intern de l'empresa, per tal d'assegurar la qualitat dels serveis tecnològics durant el desenvolupament i manteniment del projecte. Es requereix un professional amb un mínim de 3 anys d'experiència en serveis similars al objecte del contracte i una formació mínima de grau universitari o màsters, o els seus equivalents a l'Estat espanyol, següents:

- Grau: Enginyeria de sistemes audiovisuals.
- Grau: Enginyeria de sistemes TIC.
- Grau: Enginyeria informàtica.
- Grau: Mitjans audiovisuals.
- Grau: Multimèdia.
- Grau: Continguts digitals interactius.
- Grau: Disseny i desenvolupament de videojocs.
- Grau: Enginyeria multimèdia.
- Grau: Enginyeria informàtica de gestió i sistemes d'informació.
- Grau: Informàtica i serveis.
- Grau: Enginyeria de sistemes de telecomunicació.
- Grau: Enginyeria de xarxes de telecomunicació.
- Grau: Tecnologies de telecomunicació.

c) Programador/a Web / Enginyer/a Multimèdia o Gestor/a web:

El/la programador/a s'encarregarà del desenvolupament i manteniment de les webs, per tal de fer-les escalables, segures i fiables dins l'entorn digital. Es requereix un professional amb un mínim d'1 any d'experiència en serveis similars al objecte del contracte. Es necessita un/a professional amb formació reglada o graduats en:

- Certificat de Professionalitat de la Família Informàtica i comunicacions: Desenvolupament d'aplicacions amb tecnologies web (Nivell 3).
- Certificat de Professionalitat de la Família Imatge i so: Desenvolupament de productes multimèdia interactius (Nivell 3).
- Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Informàtica i Comunicacions - Grau Superior: Desenvolupament d'aplicacions web/informàtiques.
- Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Informàtica i Comunicacions - Grau Superior: Desenvolupament d'Aplicacions Multi plataforma.
- Grau: Audiovisual i multimèdia.
- Grau: Enginyeria de sistemes audiovisuals.
- Grau: Enginyeria de sistemes de telecomunicació.
- Grau: Enginyeria informàtica.
- Grau: Multimèdia.
- Grau: Continguts digitals interactius.
- Grau: Enginyeria informàtica de gestió i sistemes d'informació.
- Grau: Enginyeria multimèdia.
- Grau: Informàtica i serveis.
- Grau: Tecnologies de telecomunicació.
- Grau: Animació.

- Grau: Disseny i creació digitals.
- Grau: Disseny, Animació i Art Digital.
- Grau: Enginyeria de sistemes TIC.
- Grau: Enginyeria en organització de les tecnologies de la informació i la comunicació.

Aquest/a professional programarà webs, incloent la presentació de la informació en el *frontend* (interfície de l'usuari i la lògica del negoci digital) i la part no visible per les persones usuàries, les comunicacions en el *backend* (connexió amb base de dades i servidor).

Per treballar, el/la programador/a web utilitzarà llenguatges de programació específics i crearà aquelles instruccions que facin possible que tots els components del producte funcionin correctament i aconseguixin els objectius desitjats.

També caldrà que el/la programador/a web faci servir *frameworks* (entorns que faciliten la programació), llibreries per a projectes concrets, crear interfícies API per treballar amb ESB (*Enterprise Service Bus* un model d'arquitectura de *software*) i dissenyi i utilitzi bases de dades.

d) Programador/a d'aplicacions mòbils / Enginyer/a d'aplicacions multimèdia / Enginyer/a d'aplicacions interactives:

El/la programador/a d'aplicacions mòbils com la persona experta en la programació i el desenvolupament d'aplicacions per a dispositius mòbils. Es requereix un/a professional amb un mínim de 3 anys d'experiència en serveis similars als de l'objecte del contracte i una formació mínima en un dels cicles formatius o graus universitaris, o els seu equivalent a l'Estat espanyol, següents:

- Certificat de Professionalitat de la Família Informàtica i comunicacions: Programació en llenguatges estructurats d'aplicacions de gestió (Nivell 3).
- Certificat de Professionalitat de la Família Informàtica i comunicacions: Programació amb llenguatges orientats a objectes i bases de dades relacionals (Nivell 3).
- Certificat de Professionalitat de la Família Informàtica i comunicacions: Programació de sistemes informàtics (Nivell 3).
- Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Informàtica i comunicacions - Grau Superior: Desenvolupament d'aplicacions multi plataforma.
- Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Informàtica i comunicacions - Grau Superior: Desenvolupador/a d'aplicacions web.
- Grau: Enginyeria de sistemes audiovisuals.
- Grau: Enginyeria de sistemes TIC.
- Grau: Enginyeria en geoinformació i geomàtica.
- Grau: Enginyeria informàtica.
- Grau: Mitjans audiovisuals.
- Grau: Multimèdia.
- Grau: Continguts digitals interactius.
- Grau: Disseny i desenvolupament de videojocs.
- Grau: Enginyeria multimèdia.
- Grau: Enginyeria informàtica de gestió i sistemes d'informació.
- Grau: Informàtica i serveis.
- Grau: Enginyeria de sistemes de telecomunicació.
- Grau: Enginyeria de xarxes de telecomunicació.
- Grau: Tecnologies de telecomunicació.

S'encarregarà de gestionar el cicle de vida de les aplicacions, des de la seva concepció fins al seu llançament al mercat, d'acord amb les especificacions definides inicialment, amb l'objectiu d'obtenir bons resultats del producte, seguint els estàndards de qualitat i seguretat, i ajustant-se als objectius, costos i terminis establerts a l'inici del projecte.

Les aplicacions que desenvoluparà poden estar centrades en múltiples funcionalitats, des del camp de la formació, la publicitat i el màrqueting, millorar la mobilitat urbana (amb sistemes d'informació del trànsit, disseny de rutes o horaris del transport públic), incorporació de sistemes de geolocalització, o bé, a l'entreteniment amb contingut lúdic i d'oci, entre altres temàtiques.

Aquest/a professional ha de conèixer com dissenyar, desenvolupar i desplegar aplicacions mòbils per a diferents sistemes operatius, entre els que destaquen iOS, Android, Windows Phone i solucions híbrides.

Adicionalment, serà necessari experiència en dissenyar i crear la interfície d'usuari (UI), seguint una lògica de negoci de l'aplicació i implementar les comunicacions amb la part del servidor de l'aplicació i altres aplicacions locals o a Internet.

e) Dissenyador/a UI – Desenvolupador/a web:

Aquest/a professional s'encarregarà del disseny UI (interfície d'usuari o *User Interface* en anglès) i el desenvolupament digital de tots els elements visuals i interactius d'una interfície com la gama cromàtica, tipografia, formes, composició i espaiat, botons, icones i fotografies.

Es necessita un/a professional amb formació reglada o graduats en:

- Grau: Disseny i creació digitals.
- Grau: Disseny, Animació i Art Digital.
- Grau: Audiovisual i multimèdia.
- Grau: Multimèdia.
- Grau: Continguts digitals interactius.
- Grau: Disseny.
- Grau: Arts i disseny.
- Grau: Belles arts.
- Grau: Enginyeria multimèdia.
- Grau: Comunicació audiovisual.
- Grau: Comunicació i periodisme audiovisuals.
- Grau: Mitjans audiovisuals.
- Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Arts plàstiques i disseny - Grau Superior en Comunicació gràfica i audiovisual: Gràfica interactiva.
- Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Imatge i so - Grau Superior: Animacions en 3D, Jocs i entorns interactius; perfil mons virtuals, realitat augmentada i gamificació.
- Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Imatge i so - Grau Superior: Animacions en 3D, Jocs i entorns interactius.
- Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Informàtica i comunicacions - Grau Superior: Desenvolupament d'aplicacions multi plataforma.
- Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Informàtica i comunicacions - Grau Superior: Desenvolupador/a d'aplicacions web.

El/la tècnic/a en UI ha de tenir capacitat per definir i implementar elements gràfics visualment atractius que enriqueixin la interacció entre les persones amb les màquines o productes digitals. Ha de ser responsable de totes les etapes del disseny de la interfície, des de la conceptualització d'idees que aportin senzillesa, robustesa i facilitat d'ús, fins al lliurament de tota la documentació tècnica a l'equip de desenvolupament o programació.

La funció principal d'aquest perfil és ajudar a guiar a les persones usuàries visualment per crear una experiència intuïtiva i àgil, i en especial tenir cura que els dissenys segueixin els principis d'adaptabilitat, usabilitat i accessibilitat recomanats per garantir que tothom hi podrà accedir i visualitzar-los correctament. També ha de vetllar per que la interfície sigui coherent amb els valors i la identitat gràfica de la marca, reforçant-los amb un disseny que s'hi avingui i sigui estèticament agradable.

Aquest/a professional es coordina habitualment amb l'expert/a en UX *User Experience* per desenvolupar prototips i maquetes, *wireframes* i *mockups* que permetin definir el disseny visual definitiu de l'aplicació.

f) Dissenyador UX/UI - Desenvolupador app per Android i iOS:

S'encarregarà d'estudiar i avaluar la interacció de les persones usuàries amb el producte, mitjançant recerca i proves per tal d'assegurar un ús fàcil i eficient i una percepció favorable. Aquest perfil també treballarà el desenvolupament digital de tots els elements visuals i interactius d'una interfície com la gama cromàtica, tipografia, formes, composició i espaiat, botons, icones i fotografies.

Es requereix un/a professional amb un mínim de 3 anys d'experiència en serveis similars de l'objecte del contracte i amb una formació mínima en algun dels cicles formatius o graus universitaris o els seu equivalent a l'Estat Espanyol, següents:

- Grau: Disseny i creació digitals.
- Grau: Disseny, Animació i Art Digital.
- Grau: Audiovisual i multimèdia.
- Grau: Multimèdia.
- Grau: Continguts digitals interactius
- Grau: Disseny.
- Grau: Arts i disseny.
- Grau: Belles arts.
- Grau: Enginyeria multimèdia.
- Grau: Comunicació audiovisual.
- Grau: Comunicació i periodisme.
- Grau: Mitjans audiovisuals.
- Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Arts plàstiques i disseny - Grau Superior en Comunicació gràfica i audiovisual: Gràfica interactiva.
- Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Imatge i so - Grau Superior: Animacions en 3D, Jocs i entorns interactius; perfil mons virtuals, realitat augmentada i "gamificació".
- Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Imatge i so - Grau Superior: Animacions en 3D, Jocs i entorns interactius.
- Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Informàtica i comunicacions - Grau Superior: Desenvolupament d'aplicacions multi plataforma.

- Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Informàtica i comunicacions - Grau Superior: Desenvolupador/a d'aplicacions web.

El/la tècnic/a en UX/UI ha de tenir capacitat per desenvolupar prototips (*wireframes*) iteratius del producte digital, definir l'arquitectura dels seus continguts al *site map* i crear models dels diferents escenaris d'interacció per establir el flux de tasques idoni, basat en les necessitats de l'usuari/a.

Amb l'objectiu que l'ús del producte sigui eficient i la percepció de l'usuari favorable, amb la definició del prototip a partir de l'observació de la interacció de nombroses persones amb una interfície.

El/la tècnic/a en UX/UI haurà de definir i implementar elements gràfics visualment atractius per enriquir la interacció entre les persones amb les màquines o productes digitals. Ha de ser responsable de totes les etapes del disseny de la interfície, des de la conceptualització d'idees que aportin senzillesa, robustesa i facilitat d'ús, fins al lliurament de tota la documentació tècnica a l'equip de desenvolupament o programació.

g) Dissenyador/a gràfic/a:

Aquest/ a professional s'encarregarà del disseny orientat a la comunicació visual de missatges, idees o dades mitjançant a creació i combinació de símbols, imatges i text.

S'encarregarà d'establir una composició, estil i gamma cromàtica que s'avinguin amb la identitat i valors de cada projecte i farà ús de recursos gràfics com la tipografia, la fotografia o la il·lustració per informar, comunicar o atreure persones.

Es necessita un/a professional amb formació reglada o graduats en:

- Certificat de Professionalitat de la Família Arts Gràfiques: Disseny de productes gràfics (Nivell 3).
- Certificat de Professionalitat de la Família Arts Gràfiques: Disseny estructural d'envasos i embalatges de paper, cartró i altres suports gràfics (Nivell 3).
- Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Arts gràfiques - Grau Superior: Disseny i edició de publicacions impreses i multimèdia.
- Cicle(s) Formatiu(s) de la Família Professional Arts plàstiques i disseny - Grau Superior en Comunicació gràfica i audiovisual: Gràfica publicitària.
- Grau: Enginyeria de disseny industrial i desenvolupament del producte.
- Grau: Disseny
- Grau: Disseny i creació digitals.
- Grau: Disseny, Animació i Art Digital.
- Grau: Belles arts.
- Grau: Arts i disseny.
- Grau: Audiovisual i multimèdia.
- Grau: Comunicació audiovisual.
- Grau: Comunicació cultural.
- Grau: Comunicació i indústries culturals.
- Grau: Mitjans audiovisuals.
- Grau: Multimèdia.
- Grau: Publicitat i relacions públiques.
- Grau: Publicitat, màrqueting i relacions públiques.

El/la dissenyador/a gràfic/a haurà de desenvolupar especialitzacions per abordar més específicament alguns segments del mercat de treball, com per exemple en publicitat, material didàctic, contingut audiovisual, interfícies i experiències digitals (UI/UX), identitat visual de la marca (*branding*).

h) Gestor/a de continguts en màrqueting:

El/la gestor/a de continguts com el/la professional de la informació i la documentació que té com a missió ajudar a crear o definir el tipus de continguts de la pàgina web i l'app, i els criteris de categorització i classificació de la informació. La seva feina va dirigida a organitzar i/o desenvolupar nous continguts, siguin informatius, creatius o culturals.

Es necessita un/a professional amb formació reglada o graduats que a continuació s'indiquen:

- Grau: Disseny, Animació i Art Digital.
- Grau: Arts i disseny.
- Grau: Audiovisual i multimèdia.
- Grau: Belles arts.
- Grau: Comunicació.
- Grau: Comunicació audiovisual.
- Grau: Comunicació cultural.
- Grau: Comunicació i indústries culturals.
- Grau: Comunicació i periodisme audiovisuals.
- Grau: Continguts digitals interactius.
- Grau: Disseny i creació digitals.
- Grau: Enginyeria multimèdia.
- Grau: Humanitats.
- Grau: Humanitats i estudis culturals.
- Grau: Història de l'art.
- Grau: Informació i documentació.
- Grau: Mitjans audiovisuals.
- Grau: Multimèdia.
- Grau: Periodisme.
- Grau: Psicologia.
- Grau: Publicitat i relacions públiques.

Per portar a terme aquesta feina, haurà de tenir en compte les necessitats del mercat i els objectius de la clientela, així com tenir coneixements sòlids sobre la qualitat i l'adequació dels continguts que hauran de nodrir el lloc app.

Com a figura experta en continguts, s'haurà d'encarregar tant de la selecció i organització dels recursos d'informació, potenciant l'accessibilitat, amb especial atenció a criteris d'usabilitat i orientació a l'usuari; com d'investigar, desenvolupar i homologar continguts nous, motivant i donant indicacions a l'equip de professionals designat per desenvolupar els processos creatius d'FGC.

Tots els perfils hauran de complir els següents requisits: acreditar una experiència de com a mínim, de 3 anys en serveis app per a empreses proveïdores de serveis de mobilitat urbana, en els darrers tres anys.

i) Expert/a en analítica web / Expert/a en definició, mesurament i comunicació d'indicadors crítics d'acompliment d'una empresa a Internet / Webmetrista:

L'expert/a en analítica web s'encarregarà de recopilar i analitzar minuciosament totes les dades que generen els instruments online de què disposa FGC (web, bloc, campanyes de màrqueting online, etc.), per ajudar a entendre millor el tràfic, el comportament i el perfil de les persones usuàries, el seu grau de satisfacció, el nivell del servei que s'ofereix, el cicle de vida de la clientela, el marc competitiu o el grau de consecució dels objectius de l'organització a Internet.

A partir de l'anàlisi d'aquesta informació, presentada amb xifres, gràfics o infografies, s'extrauran unes conclusions que permetran escollir i aplicar les tècniques de posicionament a la xarxa més adequades per situar a l'empresa en avantatge competitiu respecte a la resta.

Es necessita un/a professional amb formació reglada o graduats en:

- Grau: Màrqueting i comunicació empresarial.
- Grau: Màrqueting i comunicació digital.
- Grau: Màrqueting i comunitats digitals.
- Grau: Màrqueting.
- Grau: Màrqueting i direcció comercial.
- Grau: Multimèdia.
- Grau: Enginyeria multimèdia.
- Grau: Enginyeria de sistemes audiovisuals.
- Grau: Audiovisual i multimèdia.
- Grau: Comunicació.
- Grau: Comunicació audiovisual.
- Grau: Comunicació cultural.
- Grau: Comunicació i indústries culturals.
- Grau: Publicitat, màrqueting i relacions públiques.
- Grau: Publicitat i relacions públiques.
- Grau: Continguts digitals interactius.
- Grau: Enginyeria informàtica de gestió i sistemes d'informació.
- Grau: Informàtica i serveis.
- Grau: Informació i documentació.

Existeixen moltes dades a recollir i avaluar per part d'aquest/a professional, algunes d'elles poden ser: nombre de visites, nombre de comentaris publicats per usuaris/àries, nombre de ventes a través de canals online, nombre d'usuaris/àries inscrits/es, tipologies d'accés al web (mitjançant la introducció de paraules clau en un cercador o directament a través del nom de la marca), nombre de clics, temps de cada visita etc.

A través d'aquest anàlisi, l'expert/a haurà de proposar solucions que millorin els resultats del màrqueting online de l'empresa o que ajudin a assolir els seus objectius, que poden anar des d'una ampliació de la quota de mercat fins a un increment de les vendes. En definitiva, la seva funció serà utilitzar les dades per transformar els llocs web i orientant-los per ser més eficients, usables i potents.

Tots els perfils hauran de complir els següents requisits: acreditar una experiència de com a mínim, de 3 anys en serveis Web i App per a empreses proveïdores de serveis de mobilitat urbana, en els darrers tres anys.

5. ALTRES CONSIDERACIONS.

L'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició de poder prestar el servei objecte d'aquest contracte les 24 hores del dia i durant tots els dies naturals de la durada del contracte, inclosos els caps de setmana i festius.

L'acreditació es realitzarà mitjançant la presentació d'una declaració responsable per part del licitador i currículums de cada perfil. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment del criteri (justificant titulació oficial).

Qualsevol substitució de la persona o persones a què fan referència en els anteriors apartats, haurà de ser comunicada als responsables del contracte d'FGC per al seu coneixement i amb una antelació mínima de deu dies hàbils.

L'adjudicatari i responsable de la realització del servei haurà de comptar amb els mitjans tècnics, materials, humans i professionals que requereixen un bon servei, tal i així com la resolució d'aquest, amb qualitat pel òptim desenvolupament del serveis per al manteniment i l'ampliació de nous requeriments funcionals de la web, l'app, altres serveis digitals i de les xarxes socials d'FGC.

6. REQUISITS SOBRE LA REALITZACIÓ DEL SERVEI

6.1. Gestió del Servei i Metodologia de Treball

Els detalls sobre la planificació del servei es concretaran a la reunió d'inici de projecte, on l'empresa licitadora aportarà una proposta metodològica de planificació on s'identifiqui clarament l'estratègia d'FGC a la seva web, app, xarxes socials i serveis digitals, i la realització de les accions oportunes durant dos anys, per tal de potenciar i maximitzar els objectius d'FGC en les diferents línies d'actuació.

L'empresa licitadora haurà de preveure l'elaboració d'un full de càlcul on identifiqui clarament els diferents recursos econòmics que destinarà a cada lot:

- A cada servei en funció de les línies d'actuació, web, app i xarxes socials.
- A cada servei en funció de les persones i el perfil, així com una previsió d'hores de dedicació segons perfils (mensuals i anuals).
- A cada servei per materials, així com una previsió de costos (mensuals i anuals).
- A cada temàtica i/o publicacions, campanyes i llicenciaments de serveis proveïts per tercers.

Caldrà també que proposin quina serà la documentació prevista de generar al llarg del projecte disponible per a FGC i que elaborin un document concret on especifiquin a detall la seva proposta de pla de gestió sobre les diferents línies d'actuació, web, app i xarxes socials.

6.2. Representant de l'empresa adjudicatària:

- Les empreses licitadores, en la seva oferta, hauran de fer constar la persona que serà responsable davant FGC. Caldrà fer constar les dades següents: nom i cognoms, i el correu electrònic, telèfon fix i/o mòbil de l'empresa.
- Aquesta persona haurà de centralitzar les relacions entre l'empresa i els responsables d'FGC de forma que, entre d'altres coses, serà la persona encarregada de gestionar totes les peticions de serveis demanats, així com de resoldre les incidències de tot ordre que puguin sorgir, a més de lliurar la informació que se li sol·liciti.

6.3. Direcció del personal que dugui a terme l'actuació:

L'empresa adjudicatària assumirà la planificació, implantació, creació de contingut i producció audiovisual, gestió i manteniment, desenvolupament, monitorització i anàlisi de resultats de campanyes de les campanyes dins de l'estratègia de continguts digitals, tant per xarxes socials, institucionals, per canals externs amb campanyes de mitjans pagats i prescriptors, i del personal que aportin per dur a terme aquesta contractació. Amb aquesta finalitat, les empreses licitadores, en la seva oferta, hauran de fer constar el nom del director/a de projectes per a la realització del serveis.

El personal de l'adjudicatari dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària, per la qual cosa tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, sanitàries i de seguretat i higiene en el treball, referides al personal propi al seu càrrec, el qual no adquirirà cap vincle laboral amb l'Administració contractant.

Així mateix l'empresa es responsabilitzarà del personal que posi a disposició de l'acte encara que no estigui en plantilla, el qual haurà d'estar contractat d'acord amb la normativa aplicable en cada cas.

Qualsevol substitució de la persona o persones a què fan referència en els anteriors apartats, haurà de ser comunicada als responsables d'FGC per al seu coneixement i amb una antelació mínima de deu dies hàbils.

6.4. Personal que durà a terme el servei.

Les empreses contractistes hauran d'estar en disposició de poder prestar el servei objecte d'aquest contracte les 24 hores del dia i durant tots els dies naturals de la durada del contracte, inclosos els caps de setmana i festius.

Les empreses contractistes assumiran la direcció dels serveis per al manteniment i l'evolució de la web d'FGC i del personal que aportin per dur a terme aquesta contractació. Amb aquesta finalitat, les empreses licitadores, en la seva oferta, hauran de fer constar el nom del director/a de projectes per a la realització del serveis.

El personal de l'adjudicatari dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària, per la qual cosa tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i haurà de complir les disposicions vigents

en matèria laboral, de Seguretat Social, sanitàries i de seguretat i higiene en el treball, referides al personal propi al seu càrrec, el qual no adquirirà cap vincle laboral amb l'Administració contractant.

Així mateix l'empresa es responsabilitzarà del personal que posi a disposició de l'acte encara que no estigui en plantilla, el qual haurà d'estar contractat d'acord amb la normativa aplicable en cada cas.

Les empreses contractistes seran les encarregades de posar a disposició d'FGC tots els requeriments funcionals i no funcionals que resultin de la seva proposta i aplicatius per a cada servei, quedant el cost de la seva contractació inclòs en el preu d'aquest contracte, sense que es pugui repercutir cap altre concepte.

L'empresa adjudicatària haurà de satisfer els honoraris de totes les despeses en la contractació de personal per al desenvolupament dels requeriments funcionals, no funcionals i aplicatius per a cada servei.

En relació a l'equip de camp, és important remarcar que FGC no es farà càrrec de dietes ni desplaçaments realitzat per personal de l'equip disposat per l'empresa adjudicatària, si bé li facilitarà passis de servei per als serveis propis sense cost.

L'adjudicatari ha de garantir l'eficiència del servei, les propostes a desenvolupar i les aplicacions, assumint en tot cas la responsabilitat davant les possibles reclamacions de tota mena que puguin ser plantejades per tercers en relació als serveis prestats, exonerant FGC de qualsevol mena de responsabilitat al respecte.

Per a la realització d'aquests serveis, l'empresa adjudicatària accedirà a les dades personals que FGC li faciliti, i ho farà únicament a efectes de portar a terme el treball encarregat per FGC.

6.5. Qualificació del personal.

Pel correcte funcionament entre FGC i l'empresa adjudicatària, es necessita per a tots els perfils destinats al projecte, un mínim de 3 anys experiència contrastada en el sector del transport públic, que s'haurà d'acreditar mitjançant declaració responsable.

On els perfils es requereixen pel servei son amb caràcter enunciatiu i no limitant els següents:

- **Evolució i manteniment de la web i l'app d'FGC**
 - Director/a de projectes i/o executiu/va de comptes.
 - Mobile Product Manager / Mobile Product Owner / Mobile Project Manager / Gestor/a de projecte mobile, Cap de projecte mobile.
 - Programador/a Web / Enginyer/a Multimèdia o Gestor/a web.
 - Programador/a d'aplicacions mòbils / Enginyer/a d'aplicacions multimèdia / Enginyer/a d'aplicacions interactives.
 - Dissenyador UX/UI - Desenvolupador web.
 - Dissenyador UX/UI - Desenvolupador app per Android i iOS.
 - Dissenyador/a gràfica.
 - Gestors/es de continguts en màrqueting.

- Experts/es en analítica web - app / Expert/a en definició, mesurament i comunicació d'indicadors crítics d'acompliment d'una empresa a Internet.

6.6. Requisits per a la realització del servei

Per a la correcta execució del contracte es considera una actuació preparatòria la realització de les propostes pertinents. L'adjudicatari serà l'encarregat de la seva presentació i posarà en coneixement d'FGC del mateixos per a la seva conformitat.

Correspon a l'empresa adjudicatària la selecció del personal que, ha d'acreditar reunint els requisits de titulació, perfil, anys d'experiència i reconeixements per desenvolupar les tasques requerides en el plec, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part d'FGC.

L'empresa adjudicatària a procurarà que hi hagi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin raons justificades amb vista de no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a FGC.

L'empresa adjudicatària assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i contínua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular assumirà la negociació i pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan sigui procedent, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i empresari.

L'empresa adjudicatària en tota la documentació, publicitat, imatge o material que generi durant l'execució del contracte, haurà d'emprar un ús del llenguatge no sexista, respectuós i inclusiu, evitar qualsevol imatge discriminatòria de les dones o estereotips sexistes i fomentar imatges amb valors d'igualtat, diversitat, presència equilibrada i pluralitat de identitats.

7. FUNCIONAMENT I ORGANITZACIÓ PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'Empresa adjudicatària haurà d'actuar com a interlocutor entre les necessitats d'FGC, el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i dels diferents mitjans, a totes les qüestions derivades de l'execució del contracte.

L'Empresa adjudicatària haurà de supervisar el correcte desenvolupament per part del personal integrant de l'equip de treball i dels diferents mitjans de les funcions que tenen encomanades, així com controla l'assistència d'aquest personal al lloc de treball i com controlar l'emissió de publicitat.

L'Empresa adjudicatària haurà de supervisar el correcte desenvolupament de les funcions que tenen encomanades, així com el control de l'execució dels serveis.

L'empresa adjudicatària haurà de coordinar-se i respondre a FGC davant la gestió i seguiment de les actuacions i serveis per abastir els diferents projectes i necessitats que es requereixen en cada un d'ells i les seves específiques característiques.

L'empresa adjudicatària haurà de confirmar que rep les instruccions d'FGC correctament i que en pot donar resposta vetllant per la comunicació fluida i la seguretat en el bon funcionament dels serveis oferts.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de l'expedició de la documentació administrativa, la implementació i aplicació dels instruments de gestió documental necessària per a FGC.

8. CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no sent públics o notoris, estiguin relacionats amb l'objecte del contracte. Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'adjudicatari realitzi referent al servei que presta a FGC haurà de ser aprovat prèviament pel client.

9. SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES

L'adjudicatari dels serveis es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La legislació vigent en general, i en particular, quan es tractin de dades de caràcter personal, el Reglament de Seguretat del Reial Decret 994/1999.
- Les normes ISO/IEC/UNE 17799 de millors pràctiques de seguretat de la informació i UNE71502 de gestió de la seguretat de la informació, adaptades a l'estructura administrativa, personal i entorn tecnològic del client i aplicades de forma proporcional als riscos reals.
- Al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades –en endavant RGPD–.
- Que d'acord amb l'article 28.3 del RGPD, la realització de tractament per compte de tercers, haurà d'estar regulada en un contracte què haurà de constar per escrit o en alguna altra forma que permeti acreditar la seva celebració i contingut, establint-se expressament que l'encarregat del tractament únicament tractarà les dades conforme a les instruccions del responsable del tractament, i no les aplicarà o utilitzarà amb finalitat diferent a la que figuri en el contracte, ni les comunicarà ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones.
- La Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública, posa en relleu la dimensió instrumental de la contractació pública per assolir un creixement intel·ligent, sostenible i integrador seguint la pauta marcada per l'Estratègia Europa 2020 i impulsa el concepte de contractació pública socialment responsable que ha de conduir els òrgans de contractació a utilitzar la compra pública per assolir finalitats socials i ambientals que ajudin a l'assumpció del desenvolupament de determinades polítiques públiques. Per tant, la normativa en matèria de contractació pública permet que per adjudicar un contracte es puguin valorar qüestions que obeeixin a un objectiu social o ambiental.

- L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar, al llarg de tot el període d'execució del contracte, la informació relativa a la prestació de serveis públics o a l'execució de potestats administratives delegades que FGC consideri que ha de ser publicada d'acord amb el que disposa la normativa sobre transparència i lliure accés a la informació. La publicació a Internet serà realitzada per FGC a través del portal de transparència.
- "El principi vuitè de l'article 3 de la Llei 17/2015 estableix que els poders públics catalans han de fer un ús no sexista del llenguatge, que eviti l'expressió de concepcions sexistes de la realitat i els usos androcèntrics i amb estereotips de gènere, i han de promoure un llenguatge respectuós amb les dones, amb les minories i amb totes les persones en general en l'atenció personal i en tota la documentació escrita, gràfica i audiovisual. Per aquest motiu l'empresa adjudicatària haurà d'incorporar en tots els serveis que dugui a terme la comunicació no sexista i la perspectiva de gènere."

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques i de seguretat i qualitat que estableixi el client.
- Implementar les mesures, processos, i requeriments que el client sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el client requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

10. PROPIETAT INDUSTRIAL I INTEL·LECTUAL

La propietat industrial i intel·lectual es generin pel manteniment i l'evolució de la web, l'app, les xarxes socials i serveis digitals d'FGC per tal de donar resposta al nou procés de comunicació amb els usuaris, des del 2022 i fins el 2025, corresponen únicament i exclusivament a Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

Totes les propostes que es presentin en aquest procediment seran d'autoria del licitador, no responsabilitzant-se FGC de cap situació de plagi o similar.

Tots els treballs que es realitzin en el marc d'aquest acord marc, seran propietat d'FGC i a tal efecte, els licitadors amb la presentació de la seva oferta accepten expressament aquestes condicions.

En el cas de que es produís un supòsit de drets inalienables, el licitador estarà obligat a cedir en exclusiva a FGC pel major termini establert a la normativa i amb el major impacte global que estableix la llei.