FGC TURISME

Expedient contractació:
CONTR/2023/020 (FGC)
CONTR/2023/021 (Vallter)
CONTR/2023/022 (AMSA)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEI DE PLANIFICACIÓ, PROGRAMACIÓ I EXECUCIÓ DEL PLA D'INFLUENCERS A LES XARXES SOCIALS PER A LA PROMOCIÓ I DIVULGACIÓ DELS NEGOCIS TURÍSTICS D'FGC

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL PLEC 3
2. ABAST DEL SERVEI 3
2.1. Antecedents 3
2.2. Objectius 3
3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS 4
4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI 4
5. REQUISISTS PER A LA REALITZACIÓ DEL SERVEI 5
5.1. Condicions d'execució del contracte: 5
5.2. Coordinació i seguiment del contracte 5
5.3. Qualificació, rols i formació del personal 5
5.3.1. Rols i formació 5
5.3.2. Experiència 6
5.4. Qualitat del servei i treballs realitzats 6
5.5. Confidencialitat, Seguretat i protecció de dades 6
5.5.1. Confidencialitat 6
5.5.2. Seguretat i Protecció de Dades 6
5.5.3. Clàusula de propietat industrial i intel·lectual 7
5.6. Consideracions generals 7
5.7. Liquidació econòmica prestació servei 8
ANNEX 1 - POLÍTICA D'FGC TURISME 9

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té com a objectiu definir les característiques tècniques que ha de complir el Servei de planificació, programació i execució del Pla d'Influencers 2023 a les xarxes socials per a la promoció de les explotacions d'FGC Turisme (Estacions de muntanya, trens turístics i altres equipaments turístics) i la seva oferta de productes i serveis.

En tot allò què no s'especifica al present Plec Particular, el contractista haurà d'acomplir allò especificat al Plec de Prescripcions Tècniques General d'FGC i Plec General de Serveis d'FGC, que es troben a la web d'FGC, així com en les normatives d'obligat compliment.

2. ABAST DEL SERVEI

2.1. Antecedents

Durant l'any 2022, s'ha realitzat per primer cop la contractació del serveis de influencers a les explotacions d'FGC Turisme, ja sigui estacions de muntanya, trens turístics o altres equipaments.

S'han realitzat un total de 16 accions durant l'any, dividides en campanyes d'hivern i d'estiu, amb un total de 18 influencers que s'han desplaçat a les estacions per viure les experiències que se'ls han organitzat i poder-les compartir als seus perfils socials.

L'objectiu ha estat disposar d'informació de valor per tal de poder valorar la idoneïtat de poder incorporar aquestes accions al pla de comunicació online i social Media. Per aquesta raó s'han realitzat dos anàlisis de resultats, un per cada temporada (hivern-estiu), on s'ha mesurat l'abast i la repercussió digital d'aquestes accions. S'ha detectat que els influencers han compartit més de 240 continguts, generant un abast de més de 2.900.000 usuaris i més de 750.000 interaccions en total, repartit entre Instagram, TikTok i Strava.

El contracte citat ha donat resposta satisfactòria a les necessitats detectades, contribuint a més a l'assoliment dels objectius estratègics de màrqueting i comunicació online definits a priori.

2.2. Objectius

El servei objecte de contractació ha de permetre l'assoliment dels següents objectius de màrqueting i comercials:

- Generar notorietat sobre les explotacions d'FGC Turisme
- Reforçar la presència digital de les marques d'FGC Turisme
- Arribar a segments i perfils que no s'impacten de manera orgànica als canals propis
- Establir noves formes d'interacció amb els usuaris
- Impulsar activitats i esdeveniments amb valor afegit fora dels productes del catàleg de serveis

Per mitjà de la proposta d'accions i campanyes de màrqueting, tant les que estan detallades al plec com les que poden proposar els licitadors de forma addicional.

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Els serveis es realitzaran per a tots els negocis turístics que gestiona FGC i per a requeriments transversals de comunicació de la divisió turística.

- Estacions de Muntanya (Vallter, Vall de Núria, La Molina, Espot Esquí, Port Ainé, Boí Taüll)
- Trens Turístics (Cremallera de Núria, Cremallera i Funiculars de Montserrat, Tren del Ciment, Tren dels Llacs, Funicular de Gelida)
- Altres Equipaments Turístics (Parc Astronòmic del Montsec)

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Amb caràcter enunciatiu i no limitant, les característiques del servei a prestar l'adjudicatari son les següents:

1. Assessorament a l'equip d'FGC en la definició d'objectius i requisits per als objectes de comunicació
2. Definició estratègica del pla: tenint en compte objectius, target i activitats a potenciar de cadascun dels negocis, així com el seu model d'explotació i temporalitat caldrà realitzar una proposta d'accions per explotació, la seva calendarització i una proposta de perfils d'influencers per l'execució.
   Mínim d'accions per a dur a terme durant la vigència del contracte: 38 accions
3. Gestió dels influencers i negociació: validació dels perfils seleccionats amb els equips d'FGC Turisme, contacte i negociació amb els influencers, pagament d'honoraris als influencers si s'escau i tancament de contractes amb ells en el cas que sigui necessari perquè es compleixi el pactat.
   Caldrà que l'adjudicatari proposi un mínim de ~~5~~ 10 influencers per acció, dels que FGC farà selecció final.
   Cada acció ha de tenir les següents característiques:
   - Audiència: una audiència potencial de +50.000 usuaris a Turistren i Parc Astronòmic i de +100.000 usuaris a explotacions de muntanya.
   - Núm. de publicacions: cobertura a la xarxa social durant la experiència/visita/activitat així com post resum a feed (xarxa social a definir*).*
4. Seguiment del pla: seguiment de les accions per assegurar que les accions i publicacions pactades es realitzen correctament.
5. Reporting: medició del resultats i anàlisi qualitatiu i presentació d'informes de resultats segons els KPI's definits per FGC Turisme.
6. Conducció de reunions de seguiment de projectes, control de qualitat i seguiment de l'execució del contacte
7. Tasques administratives vinculades a l'execució del contracte
8. Col·laboració amb altres contractistes d'FGC en projectes de treball compartit

5. REQUISISTS PER A LA REALITZACIÓ DEL SERVEI

5.1. Condicions d'execució del contracte:

L'adjudicatari haurà de:

a) Estar en disposició de poder prestar el servei objecte d'aquest contracte en horari laboral de dilluns a divendres de 08 a 18hrs
b) els honoraris de totes les despeses vinculades a la contractació de treballs i serveis subjectes a drets d'autors o d'imatge per al desenvolupament dels treballs encarregats per FGC amb la vigència que es determini en el procés de bríefing.
c) Garantir l'originalitat de les accions o campanyes, sense que pugui ser còpia ni adaptació d'altres preexistents, assumint en tot cas la responsabilitat davant les possibles reclamacions de tota mena que puguin ser plantejades per tercers en relació amb l'autoria o plagi d'obra existent, exonerant FGC de qualsevol mena de responsabilitat al respecte.

5.2. Coordinació i seguiment del contracte

L'adjudicatari nomenarà un Cap de projecte que serà qui coordinarà amb el responsable corresponent de FGC els protocols de treball i el seguiment del servei, a la vegada que es responsabilitzarà que les tasques que s'efectuïn tinguin l'estàndard de qualitat pactat amb FGC. La persona designada haurà de tenir disponibilitat per mantenir reunions periòdiques i contactes freqüents amb l'àrea d'FGC gestora d'aquest contracte de serveis, a fi de fer-ne el seguiment de la gestió global.

Pel que fa al llançament i seguiment de projecte, FGC exigirà una primera reunió de llançament on l'adjudicatari presentarà equip i metodologia de treball així com el calendari previst d'execució de les tasques. Posteriorment caldrà realitzar les reunions de seguiment que a petició d'FGC es considerin necessàries.

FGC vol que el seguiment de l'activitat sigui constant i continu. Els interlocutors del contracte han de parlar i gestionar el dia a dia per solucionar les casuístiques que es puguin anar presentant. Periòdicament l'adjudicatari i responsables de FGC realitzaran reunions de seguiment d'activitat, i se'n aixecaran actes de servei que s'incorporaran en el seguiment del contracte.

Les empreses licitadores hauran de proposar un calendari de desenvolupament del projecte incloent fites, tasques i entregables amb l'horitzó tipus d'un any de servei abans esmentat. Caldrà també que proposin quina serà la documentació prevista de generar al llarg del projecte disponible per a FGC.

5.3. Qualificació, rols i formació del personal

5.3.1. Rols i formació

L'empresa adjudicatària haurà de dedicar un equip tècnic compost per 1 especialista en Marqueting Digital i xarxes socials i un cap de projecte que interlocutarà directament amb les persones responsables que FGC indiqui. Com a mínim:

- Cap de projecte: Enginyeria Superior o Grau.

- Tècnic en Marqueting Digital i Xarxes socials: Formació tècnica superior (CFGS, enginyeria tècnica o diplomatura) en les especialitats tècniques que desenvoluparan en el projecte.

En cas que l'adjudicatari disposi de personal amb formació similar a l'anteriorment descrita, però exercida en un altre país o amb nomenclatura diferent però d'igual competència, FGC n'avaluarà la seva viabilitat.

L'adjudicatari vetllarà per formar inicialment al seu personal, així com formarà de forma continuada al personal d'acord a les novetats tècniques o necessitats que es vagin incorporant durant l'execució del contracte.

La resta de formacions que puguin ser necessàries en el transcurs del contracte, per causes imputables a l'organització de l'adjudicatari, seran en el mateix format i seran íntegrament amb càrrec a l'adjudicatari.

5.3.2. Experiència

Es requerirà tenir personal que tingui experiència en serveis similars als quals se'ls adscrigui, disposant de mínim de 5 anys d'experiència pel Cap de projecte i 3 anys pel Tècnic. Es valorarà que el licitador aporti més experiència.

5.4. Qualitat del servei i treballs realitzats

Li correspon a l'adjudicatari establir les mesures que consideri adients per lliurar les tasques del contracte amb els nivells mínims de qualitat que li són exigits.

5.5. Confidencialitat, Seguretat i protecció de dades

5.5.1. Confidencialitat

L'empresa adjudicatària està obligada 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.

5.5.2. 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 contractista haurà d'incorporar en tots els serveis que dugui a terme la comunicació no sexista i la perspectiva de gènere."

Addicionalment, 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.

5.5.3. Clàusula de propietat industrial i intel·lectual

La propietat industrial i intel·lectual dels treballs realitzats i arxius entregats a partir de l'execució d'aquest contracte, així com totes les accions realitzades per l'empresa adjudicatària en nom de FGC o dels negocis turístics d'FGC corresponen única i exclusivament a Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

L'adjudicatari ha d'assegurar la privacitat de les dades personals de les persones usuàries, respectant la normativa vigent en aquest àmbit.

5.6. Consideracions generals

És imprescindible que l'empresa executora tingui experiència demostrable en prestació de serveis i de projectes d'innovació dins de l'àmbit del turisme i l'esport.

L'adjudicatari estarà subjecte a complir els criteris ambientals, els requeriments generals i específics per proveïdors i subcontractistes i els procediments derivats de la ISO 14001 i la indicació de Qualitat Q, així com la Política de FGC Turisme (veure Annex 2 – POLÍTICA DE TURISME).

FGC podrà demanar a l'adjudicatari la informació o resultats que tinguin d'algun sistema de control, reducció i mitigació de les seves emissions de CO^2, per tal d'avaluar l'impacte ambiental de tota la cadena de valor vinculada el contracte.

Per poder assumir aquests plantejaments l'adjudicatari haurà de disposar de tots aquells recursos tècnics i humans suficientment qualificats i comptar amb els mitjans de formació suficients.

Qualsevol canvi en l'organització del servei i/o la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicat per l'empresa adjudicatària a FGC sigui per correu electrònic formal o en les reunions de seguiment. En tot cas sempre serà amb l'antelació suficient que garanteixi que la seguretat, l'execució dels treballs, l'acompliment dels procediments de treball. i qualitat del servei no es vegi afectada.

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.

5.7. Liquidació econòmica prestació servei

FGC abonarà la prestació del servei mensualment, una vegada efectuat el servei i havent presentat els albarans de servei prestats als responsables de FGC i que aquests en validin el contingut.

ANNEX 1 - POLÍTICA D'FGC TURISME