

Proveïdor de suport per a l'àmbit de xarxes socials

Plec de condicions tècniques

Octubre 2023

1 Introducció

TMB és l'operador de transport públic més gran de Catalunya. Està integrada per Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A., Transports de Barcelona S.A., Projectes i Serveis de Mobilitats S.A. i TMB S.L.

TMB opera i gestiona diferents modes de transport, essencials per la mobilitat i el turisme dins la ciutat de Barcelona:

- Metro
- Autobusos
- Barcelona Bus Turístic
- Telefèric de Montjuïc
- Catalunya Bus Turístic
- Tramvia Blau

També comercialitza productes de mobilitat online sota la plataforma Hola Barcelona. En els darrers anys, TMB ha apostat per implantar una **estratègia digital sòlida**, que li permeti **donar servei de qualitat als usuaris, adaptant-se a les seves necessitats i a la introducció de noves tecnologies digitals**. És per això que en l'actualitat TMB disposa de diferents xarxes socials que tenen implicació directa amb aquest plec:

- Àmbit TMB (públic resident)
 - **Facebook:** <https://ca-es.facebook.com/TransportsMetropolitansdeBarcelona>
 - **Twitter:**
 - ✓ @TMB_Barcelona (corporatiu): https://twitter.com/tmb_barcelona
 - ✓ @TMBInfo (servei): <https://twitter.com/TMBInfo>
 - **Youtube:** <https://www.youtube.com/user/CanalTMB>
 - **Linkedin:** <https://www.linkedin.com/company/transports-metropolitans-de-barcelona-tmb->
 - **Instagram:** https://www.instagram.com/tmb_bcn/
 - **Spotify:** https://open.spotify.com/user/tmb_barcelona
- Àmbit Hola Barcelona (públic visitant)
 - **Instagram:**
 - ✓ Barcelona Bus Turístic (BBT):
<https://www.instagram.com/barcelonabusturistic>
 - ✓ Hola Barcelona: <https://www.instagram.com/holabarcelona.travelsolution/>
 - **Facebook:**
 - ✓ BBT: <https://www.facebook.com/barcelonabusturistic/>
 - ✓ Hola Barcelona: <https://www.facebook.com/HolaBarcelona.TravelSolution/>

Suport xarxes socials de TMB_Plec de condicions tècniques

- **TripAdvisor:**
 - ✓ Barcelona Bus Turístic https://www.tripadvisor.es/Attraction_Review-g187497-d670716-Reviews-Barcelona_Bus_Turistic-Barcelona_Catalonia.html
 - ✓ Telefèric de Montjuïc https://www.tripadvisor.es/Attraction_Review-g187497-d6495421-Reviews-Teleferic_de_Montjuic-Barcelona_Catalonia.html
 - ✓ Catalunya Bus Turístic https://www.tripadvisor.es/Attraction_Review-g187497-d2218950-Reviews-Catalunya_Bus_Turistic-Barcelona_Catalonia.html
 - ✓ Tramvia Blau: https://www.tripadvisor.es/Attraction_Review-g187497-d6673955-Reviews-Tramvia_Blau-Barcelona_Catalonia.html
- **Youtube:** https://www.youtube.com/channel/UCzNEErda7tdJB1bj_s7OJKw/

L'objectiu d'aquest plec és detallar les necessitats de TMB respecte a l'evolució i seguiment de l'estratègia de TMB als canals socials, **concretament en un diagnòstic dels canals, un anàlisi de públics i en l'àmbit d'avaluació i control (mètriques) i accions de millora basades en l'anàlisi de resultats (social ads, producció creativitats).**

Així doncs, a llarg d'aquest document es descriuran:

- Les **necessitats concretes de TMB** respecte a aquesta contractació
- Els àmbits que hauran de cobrir les ofertes presentades i els **criteris de valoració** dels mateixos.
- El **procés d'adjudicació**.
- Informació de **contacte**.

2 Objectius de contractació i necessitats de TMB

L'objectiu d'aquest plec és la contractació d'un servei de suport al seguiment de l'estratègia per les xarxes socials de TMB. Les necessitats concretes d'aquesta contractació són:

- **Assessorament** en estratègia de canals socials i definició d'accions de millora*
- **Mètriques i KPIS:** Monitorització i anàlisi dels principals indicadors d'activitat i gestió dels perfils, recollits en un quadre de comandament, i explotació de les dades de l'anàlisi del canal per aplicar-hi millores.
- **Estratègia, gestió i reporting social ads:** Configuració de les campanyes de social ads ideades per millorar els indicadors de canal, gestió i anàlisi de resultats.
- **Disseny i producció gràfica:** Producció dels continguts i visuals relacionats amb les campanyes de social ads o publicacions orgàniques estratègiques.

*Com a punt de partida del servei es demana la **inclusió d'un estudi de diagnòstic dels canals socials** de la companyia, que inclogui un **anàlisi del públic objectiu**.

A més de les activitats complementàries fruit de la realització d'aquestes tasques, com pot ser l'assistència a reunions o la preparació de propostes sobre solucions. A continuació es detallen les necessitats.

2.1 Assessorament en estratègia i accions de millora

Davant de necessitats que puguin aparèixer se sol·licita un servei d'assessorament en aspectes estratègics, en aspectes de seguretat i en aspectes legals de les xarxes socials. Això inclou:

- Generar propostes de millora i d'innovació per xarxa, basades en l'anàlisi de resultats i en tendències del sector (benchmark)
- Millors pràctiques per solucionar diferents problemes o casuístiques
- Participar en el projecte de confecció de polítiques i gestió dels canals socials
- Participar en projectes relatius a les xarxes socials
- Valoració d'alternatives
- Resolució o consell davant de dubtes

El punt de partida per aquest assessorament és l'entrega **d'un informe de diagnòstic dels canals socials** de la companyia que, amb una mirada externa, detecti possibles millores en l'ús de les diferents xarxes socials i en faci una relectura des del punt de vista estratègic. Es tracta doncs de fer una lectura de cada perfil, quantitativa, qualitativa i en l'ús dels continguts (temàtiques, to, elements gràfics, redactat, aspectes propis de cada xarxa, pautes d'interacció, segmentació), i fer recomanacions estratègiques a partir d'aquesta anàlisi. Aquest estudi inicial ha d'incloure els passos a seguir (proposta de tipus de continguts i relacions que hauríem de posar en marxa).

2.2 Monitorització i anàlisis

Estudiar les dades de partida, qualitatives i quantitatives i avaluar el quadre de comandament actual per si necessita adaptacions de cara al seguiment de resultats. Ja existeix un quadre de comandament, així que hauria de ser continuista i no partir de zero.

Monitoritzar dels canals, recollint els principals indicadors de cada canal.

Enviar un informe mensual (infografia) amb les dades recollides i les principals conclusions relacionades, aixícom propostes de millora basades en l'anàlisi dels resultats.

Els informes mensuals consistiran en:

- Quadres de comandament (excels amb múltiples pestanyes, actualitzats amb macros a partir de les dades en brut de l'anàlisi de diferents xarxes i les seves APIs) on es recolliran les principals analítiques de cada perfil i les dades.
- Elaboració d'informes amb el resum de dades, i amb recomanacions de millora basades en aquestes.

A any tancant es demana també un informe anual de balanç amb les principals dades i objectius marcat completat amb propostes de millora, canvis, esmenes o validacions a seguir el següent any.

2.3 Estratègia i gestió social ads

Es demana revisar l'estratègia de social ads actual i proposar millores amb l'objectiu d'incrementar l'engagement i el reach de les nostres publicacions i fer créixer les nostres comunitats, així com encarregar-se de la configuració d'aquestes campanyes, la gestió i el reporting posterior.

- Anàlisi estratègia social ads
- Configuració de campanyes publicitàries d'ads a xxss
- Gestió i monitorització de les campanyes actives
- Balanç de resultats de les campanyes que inclogui excel de seguiment (període, segmentació, format impressions, CPC, CPV, costos unitaris, interaccions, cobertura estimada, emesa i real), més conclusions amb la valoració dels resultats

En aquesta estratègia de publicitat es demana treballar definint objectius, fixant un pressupost segons xarxa, format i target objectiu i moment de l'any, amb anàlisi per definir l'audiència i dirigir campanyes amb copies i creativitats adequades, testing i anàlisi i mesurament del ROI. Actualment es treballa amb l'administrador comercial de Facebook.

2.4 Producció creativitats

Es demana la producció dels continguts, copies i visuals relacionats amb les campanyes de social ads i amb continguts estratègics. La creativitat d'una publicació està molt relacionada amb el seu abast i engagement (i amb el ROI de la campanya, en cas de promocionar-la).

- Producció de 24 peces gràfiques (infografies, vídeo animat o estàtiques) anuals

3 Condicions de l'execució

L'execució de les feines objecte d'aquesta licitació s'haurà de desenvolupar amb els següents condicionants.

- Confidencialitat
- Propietat intel·lectual
- Comunicacions externes
- Organització de TMB
- Desenvolupament de l'activitat

3.1 Confidencialitat

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i guardar en el més absolut secret tota la informació a la qual tingui accés en el compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per TMB.

L'adjudicatari està obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de participar en l'actual licitació o, en durant el compliment del contracte, especialment aquelles dades de caràcter personal.

L'empresa contractada serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per TMB, així com qualsevol altra producte obtingut com a resultat del present contracte.

3.2 Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany TMB de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de TMB, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a TMB. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

3.3 Comunicacions externes

L'empresa adjudicatària no podrà en cap cas utilitzar els treballs realitzats per la seva pròpia comunicació externa sense el consentiment exprés de TMB.

3.4 Organització de TMB

El principal interlocutor de l'adjudicatari serà l'equip d'Informació, atenció al client i canals socials. El seu principal interlocutor serà la responsable de Continguts i Canals Socials.

3.5 Desenvolupament de l'activitat

L'adjudicatari desenvoluparà les tasques relacionades amb el contracte en les seves dependències, a excepció de presenciar-se en les oficines de TMB a efectes de coordinació o de realització de sessions de treball conjuntes que siguin necessàries per al correcte desenvolupament de les feines assignades.

Enric Vilar Coll
Director de Màrqueting Estratègic