

Contractació suport per a la creació i dinamització de Tik Tok

Plec de condicions tècniques

Gener 2024



Transports
Metropolitans
de Barcelona

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 d'una presència activa a diferents xarxes socials. Per acostar-se més al públic més jove, especialment de la franja de 16 a 24 anys, s'aposta ara per crear un nou perfil a Tik Tok, la xarxa de vídeos curts més popular entre aquest col·lectiu, creada per la firma chinesa de tecnologia ByteDance.

Tenir una presència activa a Tik Tok encaixarà dins l'estratègia de xarxes socials de la companyia per:

- Establir i consolidar relacions amb el públic més jove
- Incrementar la notorietat de marca i els seus serveis i productes
- Captar nous usuaris i vendes entre aquest col·lectiu
- Recordar la importància de l'ús del metro i el bus per a la sostenibilitat ambiental de la ciutat

Objectius de contractació i necessitats de TMB

Per a la creació d'aquest nou perfil i el seu manteniment, TMB necessita contractar un proveïdor que creï contingut de valor per publicar setmanalment, treballi amb la comunitat per ampliar-ne l'abast, gestioni les opcions de publicitat de l'aplicació i analitzi l'impacte assolit.

L'objectiu d'aquest plec, per tant, és la contractació d'un servei de suport per a la creació i dinamització d'un perfil a Tik Tok, amb la producció dels continguts inclosa.

La contractació ha d'abastar els següents serveis

- **Definició i lliurament d'una estratègia** de continguts sobre la base d'un calendari a Tik Tok. Per a elaborar-la l'agència comptarà amb un estudi previ elaborat per TMB, amb unes línies editorials ja identificades. *Demandar l'estudi a TMB en cas de presentar-se.
- **Creació des de zero del perfil** de TMB en aquesta plataforma amb objectiu de posicionament de marca i objectiu venda de productes de mobilitat.
- **Fer la producció de 5 vídeos mensuals**, optimitzant la seva edició. Utilitzar els filtres, stickers, músiques, etc. Es demana també adaptar alguns dels vídeos produïts per a Tik Tok, per la seva publicació a Instagram Reels/TV, per nodrir tots dos canals amb continguts creatius i innovadors i millorar la presència de la marca connectant amb els joves. Es produirà un vídeo setmanal. La preproducció de vídeos haurà d'incloure, les propostes estratègiques de temàtiques, enfocament i copies, propostes de challenges, selecció de localitzacions, músiques i protagonistes dels vídeos. La producció ha d'incloure el rodatge, edició, muntatge d'imatges, incorporació de músiques, textos, efectes i postproducció de color dels vídeos. Exportació i entrega dels vídeos en el format acordat.
- **Gestió del canal amb community manager**: atenció diària de la comunitat, cerca de tendències, publicació dels continguts aprovats prèviament per TMB amb la cadència pactada, redacció dels continguts textuais que els acompanyen, fer créixer els perfils a través d'interaccions i seguiments d'altres perfils, generant interaccions en perfils aliens... Aquestes tasques es podrien resumir en:
 - ✓ Dinamitzar la comunitat, és a dir per respondre els comentaris que es deriven de les publicacions.
 - ✓ Coordinar la publicació i programació dels continguts (manteniment del calendari editorial setmanal)
 - ✓ Fer la monitorització del canal i detectar situacions crítiques que requereixen accions correctores
 - ✓ Extreure els indicadors de seguiment de l'activitat mensual
 - ✓ Fer seguiment d'influenciadors i de pàgines d'interès del nostre sector per reforçar relacions amb els prescriptors de la marca i stakeholders
 - ✓ Optimitzar el canal en base al coneixement dels públics que es vagi generant
- **Promoció d'ads d'alguns continguts** destacinfluats amb la finalitat d'aconseguir nous seguidors per al llançament del perfil. L'agència durà a terme la difusió orgànica de les publicacions, però també es demana que porti a terme l'estratègia d'ads en aquesta xarxa per promocionar continguts claus, posicionar la marca i guanyar seguidors. El cost de la inversió i la gestió ha d'estar inclòs en l'oferta econòmica. L'objectiu serà el 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.
- Concebre i desenvolupar una estratègia creativa de comunicació digital per aconseguir dinamitzar al màxim el nou canal de TMB a TikTok a partir de la **col·laboració amb**

influencers referents entre el públic jove. La proposta ha d'incloure diversos perfils d'influenciadors i la corresponent justificació de la seva adequació als objectius de campanya justificada a través d'indicadors relatius al volum, ubicació i ratis de resposta de les seves audiències. També s'inclourà l'estratègia de difusió dels continguts generats per aquests influenciadors.

- El cost de la inversió i la gestió ha d'estar inclòs en l'oferta econòmica.
- **Mètriques i KPIS:** Monitorització i anàlisi dels principals indicadors d'activitat i gestió del perfil (fans, impactes, reproduccions, vídeos publicats) i explotació de les dades de l'anàlisi del canal per aplicar-hi millores. Cada mes s'haurà de lliurar un informe de resultats per analitzar els principals KPIs per veure noves oportunitats a millorar.
- **Formació a l'equip implicat de TMB** en Tik Tok per conèixer el seu funcionament i consells per ser capaços de crear-hi contingut de manera autònoma amb un llenguatge visual en línia amb aquesta plataforma.

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 fi de que hi hagi una correcta coordinació amb TMB respecte l'execució del contracte, l'adjudicatari comptarà amb un gestor de compte que serà el vincle principal amb TMB i coordinarà, juntament amb el responsable de TMB, les tasques relacionades amb la contractació i les eines o mecanismes de suport per fer-ho possible. TMB desitja mantenir un control precís dels continguts que s'han d'anar publicant.

Organització de TMB

El principal interlocutor de l'adjudicatari serà el departament de Màrqueting Relacional i Negoci Digital. El seu principal interlocutor serà la responsable de Continguts i Canals Socials, Marta Franco.

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.

Signatura:

Tik Tok

Natàlia Cabezas Rodríguez

Responsable de Màrqueting Relacional i Negoci Digital

3. Procés d'adjudicació

El procés d'adjudicació tindrà 3 fases: Admissió d'ofertes, valoració tècnica de les propostes i adjudicació segons es criteris establerts.

A efectes d'estudi de les ofertes, TMB podrà demanar els aclariments que consideri convenients als ofertants.

3.4. Admissió

Per acreditar la solvència tècnica i poder presentar-se a la licitació, les empreses tindran que complir i acreditar els següents requisits (mitjançant declaració responsable):

- Disposar d'oficina a Barcelona o la seva àrea metropolitana, en el seu defecte, tenir disposició i recursos eficients per dur a terme una comunicació fluïda i presenciar-se en les oficines de TMB quan el projecte ho requereixi.
- Haver desenvolupat en els darrers 5 anys treballs equivalents als requerits en el present plec, en organitzacions del sector o de volum i complexitat similar a TMB.
- Presentació d'exemples i/o descripcions clares i en detall dels documents requerits com a output d'aquest contractació.
- Experiència i referències concretes de casos similars al de TMB, en empreses de transport públic o d'una complexitat similar, on s'impliquin estratègies de xarxes socials.
- Haver impartit 1.000 hores de formació en màrqueting digital en els últims 3 anys

TMB podrà demanar posteriorment la confirmació d'aquestes acreditacions per part del client.

Els licitadors que no acreditin els criteris d'admissió, no seran admesos en el procés.

3.5. Valoració tècnica

S'estudiarà la documentació i informació tècnica a efectes de determinar la idoneïtat de les propostes d'acord amb els criteris descrits a continuació.

L'oferta tècnica es valorarà amb un total de 100 punts, distribuïts de la següent forma:

Criteri	Pes assignat respecte el total
Comprensió de les necessitats de TMB respecte la licitació.	20 punts

Criteri	Pes assignat respecte el total
Model de gestió	10 punts
Descripció de metodologia, documentació i eines utilitzades per l'adjudicatari.	10 punts
Compliment de requisits mínims pel que fa l'equip aportat a donar servei al contracte objecte d'aquesta licitació: - Aportació dels perfils mínims (10 punts) - Els currículums i l'experiència dels perfils aportats s'ajusten als requisits mínims (10 punts)	20 punts
Qualitat de la proposta de resolució pràctica (estratègia i exemple de continguts)	40 punts

Es valorarà la coherència, qualitat i viabilitat de les propostes.

3.6. Criteris d'adjudicació

Entre les empreses que acreditin els criteris de solvència tècnica i **superin el 75 punts de la puntuació tècnica**, s'adjudicarà a l'oferta de preu més baix.

Es consideren anormalment baixes aquelles ofertes l'import de les quals sigui inferior al 80% de la mitjana de les ofertes.

4. Contacte

4.4. Contacte administratiu

En cas de **dubtes sobre el procés de presentació d'ofertes, valoració o adjudicació** contactar amb **Aprovisionaments TMB** (mail remitent de la sol·licitud d'oferta).

4.5. Contacte tècnic

En cas de dubte sobre el **contingut tècnic de les propostes o dubtes concrets** sobre el present plec:

Marta Franco Díaz

Responsable de Continguts i Canals Socials

Direcció Executiva de Marketing i Negoci
Corporatiu

Zona Franca 2

93 328 60 25 / 616 580 055

Carrer 60 número 21-23

mfrancod@tmb.cat

08040 Barcelona Barcelona

www.tmb.cat

Marta Franco Díaz

Responsable de Continguts i Canals Socials