



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO PARA LA
PRESTACIÓN DE UN SUMINISTRO DE LAS LICENCIAS PARA LA PLATAFORMA
ÚNICA DE AUTOMATIZACIÓN DE MARKETING HUBSPOT PROFESSIONAL PARA
FUNDACIÓ BARCELONA MOBILE WORLD CAPITAL FOUNDATION**

Exp. AS/F202401/SUM

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. Objeto, finalidad y objetivos

El objeto del contrato consiste en el suministro de las licencias para la plataforma única de automatización de marketing Hubspot Professional para la Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation (en adelante, “MWCapital” o la “Fundación”, indistintamente).

Este suministro permite centralizar en una única base de datos global toda la actividad de comunicación de MWCapital desde una perspectiva de marketing, integrando soluciones para la ejecución de toda la actividad de los diferentes canales sociales (escucha activa, monitorización, gestión y seguimiento de perfiles, palabras clave y actividad), diseño y envío de emails, automatización de las comunicaciones con las bases de datos, así como la gestión y monitorización de campañas.

Así, los beneficios que obtiene MWCapital con esta solución de automatización de marketing son los siguientes:

- Base de datos única de contactos, *leads* y asistentes a los eventos en aras a la optimización de todas las actividades de marketing, esencialmente de carácter relacional.
- Integración en una única plataforma de todas las herramientas (*inbound marketing, outbound marketing, SEO, SEM...*).
- Funcionalidades orientadas a marketing con un diseño intuitivo.
- Facilidad de uso que permita dotar de autonomía a los usuarios de MWCapital y que no requiera la participación de un perfil experto en la plataforma para su uso regular.
- Formación gratuita para la plataforma.
- Buena capacidad de segmentación de la base de datos de contactos, automatización de procesos y optimización de campañas.
- Mantener o reducir el coste de la plataforma con un volumen superior de contactos en la BDD, comparado con el coste global del resto de herramientas actualmente en uso.
- Preparación y escalabilidad para poder soportar un alto volumen de usuarios y envíos con puntas muy significativas.
- Gestionar múltiples campañas de forma automatizada y efectiva (envíos de *newsletter*, formularios de registro de captación de *lead*, de registro a eventos, etc.), eliminando las tareas de seguimiento manual.

FOUNDING PARTNERS



- Administrar desde una única plataforma la publicación, monitorización y seguimiento del contenido en redes sociales en los diferentes canales de MWCcapital y sus programas.
- Integrar la publicidad/marketing digital con los datos de marketing con el objetivo de crear experiencias personalizadas con los clientes y optimizar los resultados.
- Impactar con contenido relevante y personalizado a los usuarios en cada una de las fases y en todo tipo de campañas (*newsletters*, registros a eventos, notificaciones de envío, correos transaccionales, etc.).
- Crear experiencias personalizadas en los diferentes canales, diseñar y automatizar campañas en relación con los momentos e interacciones que definen un *journey* de un usuario en el marco de la comunicación.

Por todo ello, los principales objetivos que persigue MWCcapital con la presente licitación son los siguientes:

- **Dar a conocer** la marca.
- **Promocionar** y dar visibilidad a los servicios de la Fundación.
- **Incrementar y potenciar** la presencia *online*.
- **Promover** el catálogo de productos y servicios de MWCcapital y aumentar las ventas.

Asimismo, y como objetivos secundarios:

- Aumentar **tráfico** a los portales (*sites*) (visitas y usuarios únicos).
- Generar **suscriptores** para las *newsletters*.
- Incrementar el número de usuarios y la **comunidad** en los diferentes canales digitales.
- Aumentar el **engagement** de los clientes/usuarios con la marca para mejorar las relaciones a corto y medio plazo a través de campañas personalizadas.
- **Medir el impacto** de cada acción de manera exhaustiva, tener una visión global de todas las métricas y optimizar los resultados (ROI).

2. Contenido de la prestación

El suministro será prestado bajo la supervisión y control del responsable de Marketing de MWCcapital o de la/s persona/s designada/s por él.

FOUNDING PARTNERS



La herramienta o solución propuesta por el adjudicatario deberá integrarse con las diferentes plataformas utilizadas por MWCcapital y sus programas para el desarrollo de sus actividades.

A continuación, se especifican los requisitos y características que deberán cumplir las licencias contratadas:

a) Plataforma de gestión global de campañas de publicidad online y marketing digital

La plataforma única de gestión de campañas deberá integrar las bases de datos de MWCcapital y sus programas con el objetivo de automatizar, planificar, ejecutar y medir las acciones de comunicación online, crear experiencias personalizadas para cada tipo de usuario y mejorar la captación de nuevas audiencias a través de campañas de pago en medios digitales, en los términos siguientes:

- Posibilidad de gestionar desde una sola plataforma todas las campañas de pago en los diferentes canales sociales de MWCcapital y sus programas con el objetivo de poder hacer un seguimiento exhaustivo de las campañas y optimizar los resultados (ROI).
- Gestión de datos del público objetivo con posibilidad de compartir información de los contactos en una única plataforma.
- Sincronización de los datos de email marketing, redes sociales, conversiones web y bases de datos en tiempo real con el objetivo de tener un conocimiento más profundo de nuestras audiencias y optimizar las campañas.
- Posibilidad de segmentar audiencias en diferentes plataformas (*Facebook, Instagram, Google Ads, etc*), además de actualización automática de la *data* recogida.
- Sistema de *reporting* basado en KPI previamente definidos y que permita medir el ROI de cada usuario.
- Visualización de la actividad del público objetivo en todos los canales.
- Vistas compartidas de todos los contactos entre diferentes departamentos.
- Creación y edición de contenido a través de un sistema de bloques de contenido que permita la personalización según el público al que nos dirigimos.
- Gestión de las listas de suscriptores, segmentaciones de públicos.
- Seguimiento y optimización de las diferentes campañas para garantizar la consecución de los objetivos.
- Capacidad de crear diferentes recorridos (*journeys*) por los que guiar a los usuarios en función de unos objetivos previamente definidos y según unas reglas predefinidas.

FOUNDING PARTNERS



- Posibilidad de crear múltiples recorridos, definiendo diferentes variables (interacciones del usuario, tiempos de respuesta, etc.).
- Configuración de campañas automatizadas para que el usuario siga las diferentes fases establecidas hasta la consecución del objetivo definido, así como para el envío de comunicaciones masivas a la base de datos.
- Control y *reporting* de los diferentes objetivos marcados y el comportamiento de los usuarios para la consecución del mismo.

Asimismo, la propia plataforma incluirá un servicio de atención y orientación profesional a expertos para la resolución de eventuales incidencias (chat con el equipo, correo electrónico a asistencia o asistencia con devolución de llamada).

En todo caso, la herramienta deberá incluir la capacidad de gestionar, como mínimo, 77.000 contactos.

b) Herramienta de gestión y monitorización de las Redes Sociales

Las licencias de la solución contratada deben poder configurarse como una herramienta de gestión y monitorización de redes sociales que permita, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Creación, gestión y programación de contenido en los diferentes canales de redes sociales de MWCcapital y sus programas.
- Crear, administrar y optimizar campañas en redes sociales basándose en los datos de los usuarios.
- Sistema de supervisión y aprobación de contenido antes de ser publicado mediante un sistema de notificaciones.
- Sistema de escucha activa de las audiencias y respuesta inmediata.
- Monitorización de los contenidos y conversaciones generados en redes sociales, teniendo la posibilidad de poder realizar búsquedas por temas de interés vinculados a la actividad de MWCcapital y sus programas.
- Creación y configuración de espacios de trabajo colaborativos entre diferentes miembros de la organización.
- Gestión del calendario de contenido con herramientas de planificación y programación y que permita una vista previa completa de todo el contenido editorial.
- Herramienta de *reporting* que analice el desempeño de las diferentes campañas y el cumplimiento de los objetivos previamente definidos.

FOUNDING PARTNERS



En todo caso, se requiere capacidad de gestión para un mínimo de quince (15) cuentas sociales.

c) Características técnicas e integraciones

Las licencias de la solución contratada deben tener capacidad de incluir, más allá de las prestaciones mínimas requeridas en el presente pliego, las siguientes funcionalidades y características técnicas a nivel de implementación e integración con otras soluciones:

- Gestión de plantillas
- Base de datos de contactos
- Entidades y atributos personalizables
- Gestión de contactos
- Gestión de campañas de correo electrónico
- Encuestas de clientes
- Campañas de goteo
- Acciones desencadenadas por eventos
- Captura de prospectos
- Correos electrónicos optimizados para dispositivos móviles
- Pruebas AB
- Respondedores automáticos
- Análisis de campañas
- Cumplimiento CAN SPAM
- Contenido dinámico
- Biblioteca de imágenes
- Páginas de destino/formularios web
- Gestión de listas
- Informes/Análisis
- Gestión de suscriptores
- Marketing multicanal
- Bloqueador de correo no deseado
- Editor WYSIWYG
- Integración de Google Analytics
- Gestión de Auditoría
- Seguimiento de campañas
- Panel de control global
- KPI dashboard
- Creador de formularios
- Herramientas de investigación de palabras clave

FOUNDING PARTNERS



- Monitoreo de redes sociales
- Seguimiento de visitantes del sitio web
- Automatización de marketing
- Atribución multicanal
- Gestión de pipelines
- Informes y estadísticas
- Integración de redes sociales
- Publicación automatizada
- Administración de campaña
- Gestión de contenido
- Importación/exportación de datos
- Seguimiento de clasificación de palabras clave
- Segmentación de clientes potenciales
- Gestión de publicaciones
- Gestión de tareas
- Programación de publicaciones
- Herramientas de prospección
- Seguimiento de conversiones
- Verificación/validación de clientes potenciales
- Segmentación
- Gestión SEO
- Planificación de campañas
- Herramientas de colaboración
- Análisis competitivo
- Segmentación de clientes
- Métricas de rendimiento
- Gestión de contenido web incrustable
- Alertas/Notificaciones
- Seguimiento del rendimiento de la inversión
- Gestión de redes sociales
- Análisis de sitios web
- Plantillas personalizables
- Gestión de enlaces
- Multicampaña
- Integraciones de terceros
- Edición en tiempo real
- Filtro de búsqueda
- Integración de bases de datos de clientes potenciales
- Recopilación de datos multicanal
- Interficies responsive y arrastrar y soltar

FOUNDING PARTNERS



Además, las licencias de la solución contratada deberán también ser adaptable e integrable con, como mínimo, las siguientes plataformas:

- Office 365
- Wordpress

d) Servicio de soporte en Hubspot

El adjudicatario deberá prestar un servicio de soporte en Hubspot según las necesidades de MWCcapital, en atención a la bolsa de 65 horas máximas previstas en la presente licitación.

El servicio de soporte deberá prestarse en preparación y operación de Hubspot para campañas y acciones de especial relevancia o complejidad, en asesoría técnica y traspaso de conocimiento, así como en formación remota o presencial, si así se requiere. Además, la formación se orientará a dotar de la autonomía suficiente para la realización de eventos cuyo alcance no requiera una producción compleja según los criterios de MWCcapital.

En todo caso, el soporte abarcará cualquiera de estas áreas de conocimiento de Hubspot:

- *Setup* técnico y mantenimiento de la correcta configuración de la plataforma para MWCcapital.
- Creación de plantillas.
- Conexión con redes sociales.
- Creación de listas de email.
- Importación de datos.
- *Journeys y workflows*.
- *Reporting*.

Las peticiones de soporte serán requeridas por MWCcapital mediante correo electrónico, determinando la fecha y el tiempo estimado del mismo, y podrá ser prestado vía presencial, correo electrónico, telefónicamente o por videoconferencia.

El consumo se hará por minutos y se facturará por horas completas, sin que fuere posible contabilizar fracciones de horas en el consumo de las mismas. El adjudicatario reportará con periodicidad mínima mensual o de forma extraordinaria si es a petición de MWCcapital, el detalle del consumo de horas.

FOUNDING PARTNERS



El horario habitual para la realización del soporte será de 8h a 20h de lunes a viernes. En caso de requerir el soporte fuera de este horario se habilitarán mecanismos de asistencia especial.

3. Idioma de la prestación

El idioma de las prestaciones será indistintamente en castellano y/o catalán, aunque adicionalmente se podrá requerir el idioma inglés para la gestión y comunicación con terceros proveedores, lectura de manuales técnicos, formación, etc.

En Barcelona, a 12 de septiembre de 2024



Eduard Martín
Chief Innovation Officer
Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation

FOUNDING PARTNERS

