

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ANÀLISI, OPTIMITZACIÓ I SEGUIMENT EN MOTORS DE CERCA (SEO/SEM) DEL POSICIONAMENT DEL PORTAL WEB CATALUNYA.COM EN ELS IDIOMES CATALÀ, CASTELLÀ, ANGLÈS, ALEMANY, FRANCÈS I RUS, QUE ES PODRIA COFINANÇAR PEL FONS EUROPEU DE DESENVOLUPAMENT REGIONAL (FEDER) DE LA UNIÓ EUROPEA, EN EL MARC DEL PROGRAMA DEL FEDER DE CATALUNYA 2021- 2027

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec. Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. Antecedents

L'Agència Catalana de Turisme (ACT) realitza les accions de promoció, comercialització, publicitat i màrqueting de Catalunya com a destinació turística tant a Catalunya i Espanya, com a l'estranger a través del seu pla d'accions i acompliments.

Les tendències consolidades en els darrers anys i que afecten els mercats turístics indiquen que l'oferta turística de Catalunya competeix, cada vegada més, en els diferents mercats del negoci turístic internacional i que cal avaluar el significat dels canvis que comporten aquestes tendències amb més coneixement de la demanda i de l'evolució del consumidor. L'activitat turística ja no es pot concebre, planificar o gestionar com un tot únic i homogeni. A l'ACT s'articula una proposta de comunicació i promoció basada en diverses plataformes i canals de comunicació web i en les principals xarxes socials. Un dels canals més destacats es la web [Catalunya.com](https://www.catalunya.com).

Això implica, entre d'altres condicionants, una forta aposta per incrementar el desplegament de l'oferta de continguts digitals de l'ACT a les principals webs de l'entitat on els usuaris van a consumir continguts turístics, així com intensificar els esforços per la captació i fidelització de nous usuaris als mercats turístics emissors. Aquesta necessitat d'augment i especialització de l'activitat posa de manifest la necessitat de disposar d'un servei de suport especialitzat en estratègies de posicionament i anàlisi SEO/SEM per reforçar l'oferta digital de l'ACT.

2. Objecte del contracte

Serveis d'anàlisi, optimització i seguiment en motors de cerca (SEO/SEM) del posicionament del portal web Catalunya.com i que, utilitzant els perfils d'analítica propis de l'ACT o de tercers, monitoritzin i facin anàlisi de l'evolució dels resultats de posicionament del portal. Caldrà que l'empresa contractista proposi als equips de l'ACT estratègies d'optimització, contractació i seguiment que assegurin un creixement del tràfic al web i un posicionament destacat del portal en els idiomes català, castellà, anglès, alemany, francès i rus.

L'objecte de la contractació, per tant, inclourà serveis de SEO, però també de SEM amb l'objectiu d'incrementar no només el tràfic orgànic, sinó també el nombre d'usuaris únics procedents de xarxes socials.

L'objecte d'aquest contracte es podria cofinançar pel Fons Europeu de Desenvolupament Regional (FEDER) de la Unió Europea, en el marc del Programa del FEDER de Catalunya 2021-2027.

Els motius que justifiquen la no divisió en lots de l'objecte estan continguts a la memòria justificativa del contracte.

3. Obligacions de l'empresa contractista

L'objecte del contracte comprèn dos grans àmbits d'obligacions:

- **SEO** (Search Engine Optimization). Optimització del posicionament dels continguts redaccionals de la web Catalunya.com als cercadors, especialment, a Google, Bing i altres cercadors d'Internet, com també a entorns de presentació de continguts d'interès, com Google Discover.
- **SEM** (Search Engine Marketing). Anàlisi i recomanació de les paraules clau dels suports més òptims per posicionar els continguts del Catalunya.com en els diferents mercats geogràfics. Recolzament en la gestió de textos per a treballs de SEM, així com proposta de pàgines a promocionar segons les necessitats periòdiques de l'ACT.

Per realitzar aquests dos grans àmbits d'obligacions de l'objecte del contracte, caldrà realitzar les tasques següents:

3.1 Gestió, coordinació i treball actiu de SEO i SEM:

- **Anàlisi SEO i SEM:**
 - Anàlisi estratègic SEO/SEM.
 - Estudi i cerques de paraules clau en els diferents idiomes dels portals.
 - Correcció i proposta de millora dels continguts textuais digitals produïts per l'ACT per maximitzar el seu posicionament a cercadors i la seva captació.
 - Anàlisi i seguiment de mètriques i tendències a través de d'analítica relacionada amb SEO, ja sigui mitjançant l'accés a la plataforma d'analítica utilitzada per l'ACT (Google Search Console, GA4 o altres eines d'analítica), com mitjançant l'explotació directe de les dades i mètriques.
 - Elaboració d'informes relacionats amb els resultats de les accions de SEO i SEM.
 - Assessorar a l'ACT sobre els indicadors més adequats per avaluar l'evolució i el rendiment del servei, i seguiment dels mateixos.
 - Gestió, coordinació i seguiment actiu del servei de SEO / SEM: supervisió de totes les accions i activitats relacionades amb els serveis de SEO / SEM. Això inclou la planificació, execució i revisió continua de les estratègies implementades.
- **Treball SEO en els àmbits qualitatius i quantitatius:** entendre el comportament i les preferències dels visitants a través de diferents fonts, així com realitzar un seguiment de l'evolució dels diferents àmbits turístics presents al portal i anàlisi conjunt en el marc de reunions específiques amb el responsable SEO/SEM de l'ACT per poder valorar l'evolució de les estratègies, així com identificar tendències, patrons i oportunitats.
- **Treball de SEO off-page:** Creació, planificació i seguiment d'estratègies de *linkbuilding always on*.

3.2 Tasques associades al seguiment dels treballs actius de SEO/SEM:

- **Informe inicial / auditoria SEO de posicionament.** L'empresa contractista haurà d'elaborar una auditoria en format d'informe inicial del projecte, amb un anàlisi del posicionament del Catalunya.com per a tots els idiomes del portal, identificant propostes de millora orientades als objectius establerts per l'ACT i la millora dels



KPIs definits pel servei. El període d'entrega de l'informe serà de un màxim de 10 dies hàbils. Caldrà fer un lliurament en format pdf i presentació del mateix a l'equip de l'ACT mitjançant una reunió virtual o presencial.

- **Anàlisi de la competència.** L'empresa contractista també haurà de presentar un informe en el qual analitzarà el posicionament de la competència de l'ACT, identificant bones pràctiques, punts forts i dèbils, punts de millora de l'ACT. El període d'entrega de l'anàlisi de la competència és de màxim 15 dies hàbils, i caldrà fer-ne un lliurament en format pdf o Excel, amb una presentació del mateix a l'equip de l'ACT mitjançant una reunió presencial o virtual.
- **Informe trimestral de posicionament.** Cada tres mesos l'empresa contractista entregarà un nou informe de posicionament per avaluar el creixement de l'ACT en els diferents entorns, a partir dels objectius i KPIs establerts pel servei, i proposar millores a implementar a curt i mig termini. Aquests informes serviran per avaluar la qualitat del servei i l'evolució de la visibilitat en línia dels portals web.
- **Informe mensual d'avaluació.** L'empresa contractista elaborarà un informe mensual amb un anàlisi del posicionament del Catalunya.com a internet, avaluant les accions dutes a terme en aquell període, per tal de comprendre i fer un seguiment exhaustiu de l'evolució del servei.
- **Elaboració i manteniment de quadres de comandament/KPIs** pel seguiment del posicionament dels continguts web i productes de l'ACT.

3.3 Llengua vehicular i multilingüisme del projecte

- **Expertesa lingüística en SEO-SEM:** l'empresa contractista haurà de garantir la capacitat de gestionar campanyes SEO/SEM en tots els idiomes detallats en aquest, assegurant l'eficiència i eficàcia d'aquestes i que s'adaptin correctament als mercats que es vol posicionar la marca Catalunya. L'empresa haurà de tenir perfils propis o recórrer, si escau, a assessorament extern especialitzat per assegurar una gestió adequada en els idiomes requerits.
- **Qualitat lingüística:** Es mantindrà un alt estàndard de qualitat lingüística en totes les llengües. Es preveurà la revisió i proposta de correcció de continguts per adaptar-los correctament a les estratègies SEO/SEM per part de professionals experts en treballs de SEO i SEM, garantint l'adequació i correcció lingüística i orto-tipogràfica.

3.4 Obligacions derivades del finançament FEDER del contracte

L'empresa contractista donarà compliment a les obligacions de visibilitat, transparència i comunicació regulades per l'article 50 i per l'Annex IX del Reglament (UE) 2021/1060, del Parlament Europeu i del Consell, de 14 de juny de 2021, el qual regula les responsabilitats dels beneficiaris en relació a les mesures de comunicació i visibilitat, especialment:

- a) A tots els documents de treball o suports necessaris relacionats amb l'execució de l'operació, destinats al públic o als participants
- b) Als elements de difusió i materials de comunicació relacionats amb l'execució de l'operació, destinats al públic o als participants

4. Descripció de mitjans tècnics i personals

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

L'empresa contractista serà responsable de proporcionar l'equipament necessari per a la prestació del servei. Haurà de fer-se càrrec de la infraestructura, lloc de treball, maquinari (dispositius audiovisuals i mòbils iOS i Android, equip informàtic, comunicació) i programari necessaris amb les seves llicències, per dur a terme correctament el servei. L'ACT donarà accés remot a l'empresa contractista, via VPN o sistema alternatiu, als entorns de coordinació i a les eines informàtiques de l'ACT que li calen per realitzar la seva tasca. Aquestes eines es detallen en el punt 4.1. Es podran proposar altres opcions de connexió que l'ACT avaluarà i autoritzarà si les considera viables i prou segures. L'equipament amb el que es connectin haurà de disposar protecció d'antivirus degudament actualitzat.

L'equip de treball de l'empresa contractista ha de comptar tant amb el coneixement com amb les llicències necessàries sobre els softwares per a la correcta execució de l'objecte d'aquest contracte. Aquest programari és l'habitual en l'entorn de l'ACT i és necessari per tal que els materials generats per l'empresa contractista siguin compatibles amb els utilitzats pels equips de l'ACT:

4.1 Descripció de mitjans tècnics:

A banda de disposar de l'equip informàtic necessari amb connexió a Internet i amb les eines d'ofimàtica bàsiques (Microsoft Office 365 o similar), es requereixen les eines / programari específic següent:

4.1.1 Software de gestió SEO-SEM:

- **Eines les quals l'empresa contractista haurà de tenir la seva pròpia llicència o perfil personal d'usuari:**
 - *Eines d'anàlisi i recerca de paraules clau (keywords):* Ahrefs, SEMRush i Google Keyword Planner. Cal que l'empresa tingui les seves llicències pròpies.
 - *Eines d'auditoria SEO:* Screaming Frog és crucial per a poder realitzar auditories SEO dels portals web amb la finalitat d'identificar problemes on-page, millorar optimització tècnica i textual de les pàgines i estructura dels portals. Cal que l'empresa tingui les seves llicències pròpies.
 - *Eines de gestió SEM* com Google Ads i Bing Ads que permeten segmentació d'audiència i anàlisis de rendiment.
 - *Software de presentació de dades, tal com:* Google Looker Studio, Power BI o Tableau.

Si l'empresa contractista fa servir altres eines de SEO/SEM, facilitarà l'accés a aquestes a l'ACT.

- **Eines que l'ACT posarà a disposició de l'empresa contractista (aquesta haurà de tenir o crear un usuari propi per a poder-hi entrar):**
 - Google Analytics, Google Search Console, Google Tag Manager, Google Looker Studio, PiwikPro, Microsoft Clarity i Adobe Analytics.

4.2 Descripció de mitjans personals

Es considera necessari que l'empresa contractista disposi de l'equip mínim de treball següent per portar a terme totes les tasques associades a l'execució del contracte. A més a més, es considera que la incorporació de cadascun dels perfils professionals específics exigits assegura la correcta execució de la diversitat d'actuacions incloses en aquesta contractació.

En concret, s'haurà de comptar com a mínim amb els següents perfils professionals:

- **1 persona gestora de projectes digitals amb enfoc SEO/SEM** amb un mínim de 5 anys d'experiència. La persona ha de tenir coneixements en software d'anàlisi SEO/SEM, així com també coneixements en eines d'auditoria (ScreamingFrog) i gestió SEO/SEM (Ahrefs, SemRush i Keyword Planner). Aquesta persona ha de tenir coneixements avançats en català, castellà i anglès, com a mínim.
- **1 persona tècnica especialista SEO/SEM** amb un mínim de 3 anys d'experiència. Ha de tenir coneixements avançats en totes les eines i software de SEO/SEM detallades en el punt 4.1.1. i 4.1.2. (anàlisi i recerca de paraules clau, auditoria SEO i gestió SEM). Aquesta persona ha de tenir, com a mínim, coneixements avançats de català, castellà i anglès.
- **2 persones tècniques especialistes en continguts SEO** amb un mínim de 2 anys d'experiència. Han de tenir coneixements avançats en eines de cerca de paraules clau per a campanyes SEO i SEM (SEMRush, Ahrefs i Keyword Planner així com BingAds i GoogleAds). Aquestes persones han de tenir coneixements avançats de català, castellà, anglès i francès, com a mínim (entre les dues).
- **1 persona especialista en creixement d'audiències (Growth manager)** amb un mínim de 5 anys d'experiència. Ha de tenir coneixements en software d'anàlisi SEO/SEM, en les eines d'auditoria i gestió SEO/SEM, software d'anàlisi i recerca de paraules clau especificades en el punt 4.1.1, així com també en eines de presentació de dades especificades en el punt 4.1.2. Aquesta persona ha de tenir coneixements avançats en català, castellà i anglès, com a mínim.

L'experiència i els coneixements avançats de les eines, així com els idiomes, s'hauran d'acreditar mitjançant l'aportació de Currículums que detallin titulacions oficials d'idiomes, cursos certificats o, alternativament, estudis o experiència laboral desenvolupada en països on els idiomes sol·licitats siguin oficials, aportant si escau una descripció dels projectes o funcions realitzades que acreditin l'ús actiu de l'idioma. En cas d'especificar titulacions o cursos certificats, caldrà adjuntar-los al CV.

Una sola persona pot assumir múltiples perfils professionals descrits en aquest projecte, sempre que compleixi amb els requisits d'experiència del rol més exigent i el percentatge de dedicació al projecte no superi mai el 100% de la jornada. Les combinacions possibles són: un sol professional pot dur a terme les funcions d'especialista en creixement d'audiències i tècnica especialista en SEO/SEM.

Més enllà d'aquests perfils professionals obligatoris, es podran aportar perfils addicionals als anteriors. Tanmateix, les despeses derivades d'un equip addicional de persones aniran a càrrec de l'empresa contractista.

5. Seguiment i control de l'execució del contracte

El servei es prestarà des de les dependències de l'empresa contractista excepte quan, puntual i excepcionalment, l'ACT valori viable i no sigui possible facilitar la interacció immediata. Les despeses de generals d'estructura derivades de l'execució del servei, com ara desplaçaments, comunicacions o dietes, seran a càrrec de l'empresa contractista amb la limitació de l'àmbit del territori de Catalunya.

L'òrgan de contractació designarà una persona responsable del contracte que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista haurà de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona responsable del contracte designada per l'òrgan de contractació.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima d'una setmana per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

Amb caràcter general, aquestes reunions esmentades anteriorment es duran a terme de forma telemàtica, encara que serà possible tenir reunions presencials a les oficines de l'Agència Catalana de Turisme –en aquest cas, els desplaçaments s'hauran de realitzar prioritàriament en transport públic o amb vehicles de baixes emissions: elèctrics, híbrids o de gas (bifuel de gasolina).

La relació i comunicació amb l'empresa contractista es farà per Microsoft Teams (equips de treball, xat, videotrucades), mitjançant correus electrònics i/o comunicació telefònica. Els mitjans de planificació, entrega i validació de materials associats al desenvolupament de tasques del projecte també es realitzaran mitjançant Microsoft Teams.