

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ANÁLISIS, OPTIMIZACIÓN Y SEGUIMIENTO EN MOTORES DE BÚSQUEDA (SEO/SEM) DEL POSICIONAMIENTO DEL PORTAL WEB CATALUNYA.COM EN LOS IDIOMAS CATALÁN, CASTELLANO, INGLÉS, ALEMÁN, FRANCÉS Y RUSO, QUE PODRÍA SER COFINANCIADO POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL (FEDER) DE LA UNIÓN EUROPEA, EN EL MARCO DEL PROGRAMA FEDER DE CATALUNYA 2021-2027.

Con la mera presentación de su oferta, la empresa licitadora acepta las prescripciones técnicas establecidas en este pliego. Cualquier propuesta que no se ajuste a los requisitos mínimos establecidos en este pliego quedará automáticamente excluida de la licitación.

1. Antecedentes

La Agencia Catalana de Turismo (ACT) lleva a cabo acciones de promoción, comercialización, publicidad y marketing de Cataluña como destino turístico tanto en Cataluña y España como en el extranjero, a través de su plan de acciones y objetivos.

Las tendencias consolidadas en los últimos años que afectan a los mercados turísticos indican que la oferta turística de Cataluña compite, cada vez más, en los diversos mercados del negocio turístico internacional. Esto hace necesario evaluar el impacto de estos cambios con un mayor conocimiento de la demanda y de la evolución del consumidor. La actividad turística ya no puede concebirse, planificarse ni gestionarse como un todo único y homogéneo. En la ACT se articula una propuesta de comunicación y promoción basada en diversas plataformas y canales de comunicación web, así como en las principales redes sociales. Uno de los canales más destacados es la web Catalunya.com.

Esto implica, entre otros factores, una apuesta firme por incrementar la oferta de contenidos digitales de la ACT en las principales webs de la entidad, donde los usuarios consumen contenidos turísticos, además de intensificar los esfuerzos en la captación y fidelización de nuevos usuarios en los mercados turísticos emisores. Esta necesidad de incremento y especialización en la actividad pone de manifiesto la importancia de contar con un servicio de apoyo especializado en estrategias de posicionamiento y análisis SEO/SEM para reforzar la oferta digital de la ACT.

2. Objeto del contrato

Servicios de análisis, optimización y seguimiento en motores de búsqueda (SEO/SEM) para el posicionamiento del portal web Catalunya.com, que, utilizando los perfiles de analítica propios de la ACT o de terceros, monitoricen y analicen la evolución de los resultados de posicionamiento del portal. La empresa contratista deberá proponer al equipo de la ACT estrategias de optimización, contratación y seguimiento que garanticen un crecimiento del tráfico web y un posicionamiento destacado del portal en los idiomas catalán, castellano, inglés, alemán, francés y ruso.

El objeto de la contratación incluirá, por tanto, servicios de SEO, pero también de SEM, con el objetivo de incrementar no solo el tráfico orgánico, sino también el número de usuarios únicos provenientes de redes sociales.

El objeto de este contrato podría ser cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) de la Unión Europea, en el marco del Programa FEDER de Cataluña 2021-2027.

Los motivos que justifican la no división en lotes del objeto del contrato están contenidos en la memoria justificativa del contrato.

3. Obligaciones de la empresa contratista

El objeto del contrato comprende dos grandes áreas de obligaciones:

- **SEO (Search Engine Optimization):** Optimización del posicionamiento de los contenidos editoriales de la web Catalunya.com en los motores de búsqueda, especialmente en Google, Bing y otros buscadores de Internet, así como en entornos de presentación de contenidos de interés, como Google Discover.
- **SEM (Search Engine Marketing):** Análisis y recomendación de palabras clave y de los soportes más óptimos para posicionar los contenidos de Catalunya.com en los diferentes mercados geográficos. Apoyo en la gestión de textos para trabajos de SEM, así como la propuesta de páginas a promocionar en función de las necesidades periódicas de la ACT.

Para llevar a cabo estas dos grandes áreas de obligaciones del objeto del contrato, será necesario realizar las siguientes tareas:

3.1 Gestión, coordinación y trabajo activo de SEO y SEM:

- **Análisis SEO i SEM:**
 - Análisis estratégico SEO/SEM.
 - Estudio e investigación de palabras clave en los diferentes idiomas de los portales.
 - Corrección y propuesta de mejora de los contenidos textuales digitales producidos por la ACT para maximizar su posicionamiento en buscadores y su capacidad de captación.
 - Análisis y seguimiento de métricas y tendencias mediante herramientas de analítica relacionadas con SEO, ya sea a través del acceso a la plataforma de analítica utilizada por la ACT (Google Search Console, GA4 u otras herramientas), o mediante la explotación directa de datos y métricas.
 - Elaboración de informes relacionados con los resultados de las acciones de SEO y SEM.
 - Asesoramiento a la ACT sobre los indicadores más adecuados para evaluar la evolución y el rendimiento del servicio, así como su seguimiento.
 - Gestión, coordinación y seguimiento activo del servicio SEO/SEM: supervisión de todas las acciones y actividades relacionadas con los servicios de SEO/SEM, incluyendo la planificación, ejecución y revisión continua de las estrategias implementadas.
- **Trabajo SEO en los ámbitos cualitativos y cuantitativos:** Comprender el comportamiento y las preferencias de los visitantes a través de diferentes fuentes, así como realizar un seguimiento de la evolución de los distintos ámbitos turísticos presentes en el portal. Se realizará un análisis conjunto en el marco de reuniones específicas con el responsable SEO/SEM de la ACT para valorar la evolución de las estrategias, identificar tendencias, patrones y oportunidades.
- **Trabajo de SEO off-page:** Creación, planificación y seguimiento de estrategias de linkbuilding en modalidad always on.

3.2 Tareas asociadas al seguimiento de los trabajos activos de SEO/SEM:

- **Informe inicial / auditoría SEO de posicionamiento.** empresa contratista deberá elaborar una auditoría en formato de informe inicial del proyecto, con un análisis del posicionamiento de Catalunya.com para todos los idiomas del portal. Este informe debe identificar propuestas de mejora orientadas a los objetivos establecidos por la ACT y la mejora de los KPIs definidos para el servicio. El plazo máximo de entrega del informe será de 10 días hábiles. Será necesario entregarlo en formato PDF y presentarlo al equipo de la ACT mediante una reunión virtual o presencial.
- **Análisis de la competencia.** La empresa contratista deberá presentar un informe en el que analice el posicionamiento de la competencia de la ACT, identificando buenas prácticas, puntos fuertes y débiles, así como áreas de mejora para la ACT. El plazo máximo de entrega del análisis de la competencia será de 15 días hábiles. El informe deberá entregarse en formato PDF o Excel y ser presentado al equipo de la ACT mediante una reunión presencial o virtual.
- **Informe trimestral de posicionamiento.** Cada tres meses, la empresa contratista entregará un informe de posicionamiento que evalúe el crecimiento de la ACT en los diferentes entornos, con base en los objetivos y KPIs establecidos para el servicio. Este informe incluirá propuestas de mejora a implementar a corto y medio plazo. Estos informes servirán para evaluar la calidad del servicio y la evolución de la visibilidad en línea de los portales web.
- **Informe mensual de evaluación.** La empresa contratista elaborará un informe mensual que analice el posicionamiento de Catalunya.com en internet, evaluando las acciones realizadas durante ese periodo para comprender y realizar un seguimiento exhaustivo de la evolución del servicio.
- **Elaboración y mantenimiento de cuadros de mando/KPIs.** La empresa contratista será responsable de elaborar y mantener cuadros de mando y KPIs para el seguimiento del posicionamiento de los contenidos web y productos de la ACT.

3.3 Lengua vehicular i multilingüismo del proyecto

- **Experiencia lingüística en SEO-SEM:** La empresa contratista deberá garantizar la capacidad para gestionar campañas SEO/SEM en todos los idiomas detallados en este documento, asegurando la eficiencia y eficacia de las mismas, así como su correcta adaptación a los mercados en los que se busca posicionar la marca Cataluña. La empresa deberá contar con perfiles propios o recurrir, si es necesario, a asesoramiento externo especializado para asegurar una gestión adecuada en los idiomas requeridos.
- **Calidad lingüística:** Se mantendrá un alto estándar de calidad lingüística en todos los idiomas. Se garantizará la revisión y propuesta de corrección de contenidos para adaptarlos adecuadamente a las estrategias SEO/SEM por parte de profesionales expertos en trabajos de SEO y SEM, asegurando la adecuación y la corrección lingüística, ortográfica y tipográfica.

3.4 Obligaciones derivadas de la financiación FEDER del contrato

La empresa contratista cumplirá con las obligaciones de visibilidad, transparencia y comunicación reguladas por el artículo 50 y el Anexo IX del Reglamento (UE) 2021/1060, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2021, que regula las responsabilidades de los beneficiarios en relación con las medidas de comunicación y visibilidad, especialmente:

- a) En todos los documentos de trabajo o soportes necesarios relacionados con la ejecución de la operación, destinados al público o a los participantes.
- b) En los elementos de difusión y materiales de comunicación relacionados con la ejecución de la operación, destinados al público o a los participantes.

4. Descripción de medios técnicos y personales

La empresa contratista deberá disponer de los medios técnicos y personales suficientes para desarrollar las tareas objeto de este contrato.

La empresa contratista será responsable de proporcionar el equipamiento necesario para la prestación del servicio. Esto incluye hacerse cargo de la infraestructura, lugar de trabajo, hardware (dispositivos audiovisuales y móviles iOS y Android, equipos informáticos, comunicación) y software necesarios con sus licencias correspondientes para llevar a cabo el servicio de manera correcta.

La ACT proporcionará acceso remoto a la empresa contratista, a través de VPN o un sistema alternativo, a los entornos de coordinación y a las herramientas informáticas de la ACT necesarias para realizar su trabajo. Estas herramientas se detallan en el punto 4.1. Podrán proponerse otras opciones de conexión, que la ACT evaluará y autorizará si las considera viables y suficientemente seguras. El equipamiento utilizado para la conexión deberá contar con protección antivirus debidamente actualizada.

El equipo de trabajo de la empresa contratista deberá contar tanto con los conocimientos como con las licencias necesarias para los softwares requeridos en la correcta ejecución del objeto del contrato. Este software será el habitual en el entorno de la ACT y será necesario para que los materiales generados por la empresa contratista sean compatibles con los utilizados por los equipos de la ACT.

4.1 Descripción de medios técnicos:

Además de disponer del equipo informático necesario con conexión a Internet y con las herramientas de ofimática básicas (Microsoft Office 365 o similar), se requieren las siguientes herramientas / software específico:

4.1.1 Software de gestión SEO-SEM:

- **Herramientas para las cuales la empresa contratista deberá disponer de su propia licencia o perfil de usuario personal:**
 - *Herramientas de análisis e investigación de palabras clave (keywords):* Ahrefs, SEMRush y Google Keyword Planner. La empresa deberá contar con sus propias licencias.
 - *Herramientas de auditoría SEO:* Screaming Frog es fundamental para realizar auditorías SEO de los portales web, con el objetivo de identificar problemas on-

- page y mejorar la optimización técnica y textual de las páginas y la estructura de los portales. La empresa deberá contar con sus propias licencias.
- *Herramientas de gestión SEM:* Google Ads y Bing Ads, que permiten la segmentación de audiencias y el análisis del rendimiento.
 - *Software de presentación de datos:* Google Looker Studio, Power BI o Tableau.

Si la empresa contratista utiliza otras herramientas de SEO/SEM, deberá facilitar el acceso a las mismas a la ACT.

- **Herramientas que la ACT pondrá a disposición de la empresa contratista:**

- Google Analytics, Google Search Console, Google Tag Manager, Google Looker Studio, PiwikPro, Microsoft Clarity y Adobe Analytics. (La empresa deberá tener o crear un usuario propio para poder acceder a las herramientas mencionadas)

4.2 Descripción de medios personales

Se considera necesario que la empresa contratista cuente con el siguiente equipo mínimo de trabajo para llevar a cabo todas las tareas asociadas a la ejecución del contrato. Además, se estima que la incorporación de cada uno de los perfiles profesionales específicos exigidos garantiza la correcta ejecución de la diversidad de actuaciones incluidas en esta contratación.

En concreto, se deberá contar, como mínimo, con los siguientes perfiles profesionales:

- **1 gestor/a de proyectos digitales con enfoque SEO/SEM y un mínimo de 5 años de experiencia.** Esta persona debe tener conocimientos en software de analítica SEO/SEM, así como en herramientas de auditoría (Screaming Frog) y gestión SEO/SEM (Ahrefs, SEMRush y Keyword Planner). Además, deberá tener conocimientos avanzados de catalán, castellano e inglés, como mínimo.
- **1 técnico/a especialista en SEO/SEM con un mínimo de 3 años de experiencia.** Debe tener conocimientos avanzados en todas las herramientas y software de SEO/SEM detallados en los puntos 4.1.1 y 4.1.2 (análisis e investigación de palabras clave, auditoría SEO y gestión SEM). Esta persona deberá tener, como mínimo, conocimientos avanzados de catalán, castellano e inglés.
- **2 técnicos/as especialistas en contenidos SEO con un mínimo de 2 años de experiencia.** Deben tener conocimientos avanzados en herramientas de búsqueda de palabras clave para campañas SEO y SEM (SEMRush, Ahrefs y Keyword Planner, así como BingAds y GoogleAds). Estas personas deberán contar, entre ambas, con conocimientos avanzados de catalán, castellano, inglés y francés, como mínimo.
- **1 especialista en crecimiento de audiencias (Growth Manager) con un mínimo de 5 años de experiencia.** Esta persona debe tener conocimientos en software de analítica SEO/SEM, herramientas de auditoría y gestión SEO/SEM, software de análisis e investigación de palabras clave especificados en el punto 4.1.1, así como en herramientas de presentación de datos mencionadas en el punto 4.1.2. Deberá tener conocimientos avanzados de catalán, castellano e inglés, como mínimo.

La experiencia y los conocimientos avanzados de las herramientas, así como de los idiomas, deberán acreditarse mediante la aportación de currículums que detallen titulaciones oficiales de idiomas, cursos certificados o, alternativamente, estudios o experiencia laboral en países donde los idiomas solicitados sean oficiales, incluyendo, si corresponde, una descripción de los proyectos o funciones realizadas que demuestren el uso activo del idioma. En caso de especificar titulaciones o cursos certificados, será necesario adjuntarlos al CV.

Una sola persona puede asumir múltiples perfiles profesionales descritos en este proyecto, siempre que cumpla con los requisitos de experiencia del rol más exigente y que el porcentaje de dedicación al proyecto no supere el 100% de la jornada. Las combinaciones posibles son: un único profesional puede desempeñar las funciones de especialista en crecimiento de audiencias y técnico/a especialista en SEO/SEM.

Más allá de estos perfiles profesionales obligatorios, se podrán aportar perfiles adicionales. Sin embargo, los gastos derivados de un equipo adicional correrán a cargo de la empresa contratista.

5. Seguimiento y control de la ejecución del contrato

El servicio se prestará desde las dependencias de la empresa contratista, salvo cuando, de manera puntual y excepcional, la ACT valore que no sea viable y no se pueda facilitar la interacción inmediata. Los gastos generales de estructura derivados de la ejecución del servicio, como desplazamientos, comunicaciones o dietas, correrán a cargo de la empresa contratista, con la limitación de que se circunscriban al ámbito del territorio de Cataluña.

El órgano de contratación designará a una persona responsable del contrato, quien asumirá el control y la coordinación de la ejecución contractual con la empresa contratista, para tratar directamente las cuestiones relacionadas con el desarrollo normal de las tareas indicadas en este pliego.

La empresa contratista deberá designar a una persona responsable encargada de la gestión de la ejecución del contrato. Esta persona garantizará la calidad de la prestación objeto de este pliego, tratando directamente con la persona responsable designada por el órgano de contratación las cuestiones relacionadas con el desarrollo normal de las tareas indicadas en este documento.

Las personas mencionadas anteriormente se reunirán con una periodicidad mínima semanal para supervisar, controlar y abordar cualquier aspecto relacionado con el desarrollo del contrato, con el objetivo de asegurar que este se está ejecutando conforme a lo establecido en el presente pliego.

De manera general, estas reuniones se llevarán a cabo de forma telemática. No obstante, será posible realizar reuniones presenciales en las oficinas de la Agencia Catalana de Turismo. En este caso, los desplazamientos deberán realizarse preferentemente en transporte público o con vehículos de bajas emisiones: eléctricos, híbridos o de gas (bifuel de gasolina).

La relación y comunicación con la empresa contratista se realizará a través de Microsoft Teams (equipos de trabajo, chat, video llamadas), correos electrónicos y/o comunicación telefónica. Los medios para la planificación, entrega y validación de materiales asociados al desarrollo de las tareas del proyecto también se gestionarán mediante Microsoft Teams