



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS AL CONTRATO PARA LA
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE CREACIÓN DE CONTENIDOS DIGITALES,
GESTIÓN DE REDES SOCIALES Y COMUNIDADES PARA FUNDACIÓ BARCELONA
MOBILE WORLD CAPITAL FOUNDATION**

Exp. A/F202506/S

Índice

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2. ÁREAS DE ACTUACIÓN.....	3
3. TRADUCCIONES.....	17
4. INTELIGENCIA ARTIFICIAL	17
5. MEDIOS PERSONALES.....	17
6. LUGAR DE TRABAJO.....	19
7. PROPIEDAD INTELECTUAL.....	19
8. CONFIDENCIALIDAD	19
9. RESPONSABILIDAD.....	20
10. PROTECCIÓN DE DATOS.....	20
11. IMAGEN CORPORATIVA.....	21

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente documento tiene por objeto definir la contratación del servicio destinado a la creación de contenidos digitales y gestión de redes sociales y al análisis, gestión y desarrollo de comunidades estratégicas de Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation (en adelante, “**MWCapital**”), como son las relativas a las áreas de actividad de Talento Digital y Transferencia de Tecnología.

Para el correcto desarrollo del contrato, el equipo de MWCapital y el contratista deberán establecer una metodología de trabajo compartida que garantice a la primera el acceso en tiempo real a toda la documentación y material que se genere y de forma totalmente editable, así como a las diferentes herramientas de analítica (*social listening* o *social insights*, entre otros).

En base a este planteamiento se definen cuatro (4) áreas de actuación principales:

1. Auditoria de canales propios y de la competencia, análisis y curación de las comunidades estratégicas, mapeo de agentes clave y plan de contenidos.
2. Despliegue del plan de contenidos, producción de piezas y adaptación a diferentes formatos y canales, *community management* y seguimiento de la actividad en redes sociales.
3. Gestión de las comunidades estratégicas, análisis continuo de tendencias y comportamiento y optimización a partir de modelos de entrenamiento mediante Inteligencia Artificial.
4. Analítica, seguimiento y *reporting* de los servicios prestados

2. ÁREAS DE ACTUACIÓN

2.1. Auditoria de canales propios y de la competencia, análisis y curación de las comunidades estratégicas, mapeo de agentes clave y plan de contenidos

Auditoria de canales contenidos y canales y mapeo de agentes clave

El contratista trabajará con el equipo de comunicación de MWCapital en un análisis que permita establecer un punto de partida sobre el que diseñar el plan de contenidos.

Este proceso de auditoria incluirá:

- Análisis de actividad, audiencia y *engagement* por canales;
- *Benchmark* de la competencia local e internacional para la identificación de casos de éxito;
- Identificación de cuentas referente y líderes de opinión nacionales e internacionales en los ámbitos de tecnología, talento y transferencia tecnológica;
- Valoración de la actividad previa en los canales de MWCcapital y propuestas de mejora.

Este proceso se completará también con un análisis específico para definir el plan de acción dirigido al mantenimiento de las comunidades de Talento Digital y Transferencia de Tecnología, así como a impulsar la nueva área de actividad Tech4Good.

Este análisis constará de los siguientes apartados:

- Análisis de las acciones realizadas por MWCcapital dirigidas hacia estas comunidades y posibilidades de optimización e impacto;
- Identificación de cuentas referentes y líderes de opinión presentes en los perfiles sociales y bases de datos de MWCcapital y de sus proyectos;
- *Benchmark* de la competencia local e internacional sobre la gestión de estas comunidades en ecosistemas de innovación y tecnología similares.

Definición de territorios de contenidos, canales y audiencias

El contratista deberá definir las temáticas, formatos, canales de difusión, lenguajes y tono a través de canales digitales propios y redes de terceros, incluyendo la identificación de territorios de contenido según los criterios y temáticas marcadas por el equipo editorial que se describen más adelante, de relevancia y con especial foco en la actualidad informativa y proyección a medio plazo, esto es, de tres (3) a cinco (5) años vista.

También incluye el análisis cuantitativo y cualitativo sobre los territorios, *keywords*, *hashtags*, temáticas de actualidad y otros contenidos en relación con los intereses comunicativos de MWCcapital. Además, debe incluir la segmentación y definición de

contenidos según perfil de la audiencia y la propuesta continua de mejoras para maximizar el impacto en los públicos objetivo del programa.

Finalmente, este análisis incluye un apartado específico para la definición de los contenidos, canales y criterios para el seguimiento de la actualidad vinculada a la actividad de los proyectos de Talento Digital y Transferencia Tecnológica para favorecer el crecimiento y gestión de estas comunidades.

Diseño de estrategia de contenidos y coordinación con MWCcapital

En la fase inicial del contrato, se establecerán sesiones de trabajo conjunto entre el contratista y el equipo de comunicación de MWCcapital para elaborar el plan de contenidos digitales anual de ésta.

El plan de contenidos digitales incluirá la definición, periodicidad y estrategia de difusión de los contenidos estratégicos de MWCcapital, enfocados a reforzar su notoriedad y reputación y a mejorar el *engagement* de las comunidades, además de aquellos destinados a la cobertura y refuerzo de la actividad de sus diferentes proyectos.

También, este plan preverá acciones serializadas, de campaña y adaptadas a los diferentes canales -web, perfiles sociales y *newsletters*- que contribuyan a la construcción de la narrativa global de MWCcapital en coherencia con la propuesta de acción y sus valores. Se deberá tener especial atención a los proyectos estratégicos definidos -Talento Digital y Transferencia Tecnológica-, a los contenidos con los que cubrir la agenda de actividades y campañas impulsadas por MWCcapital y sus diferentes proyectos, y a contenido especializado, esto es, artículos de opinión o reportajes temáticos que pueden ser elaborados tanto por miembros del equipo de MWCcapital como a través de la colaboración de líderes de opinión captados y gestionados por el contratista.

En este sentido, el plan de contenidos digitales se completará con una estrategia específica dirigida a la gestión, crecimiento y *engagement* de las comunidades de Talento Digital y Transferencia Tecnológica e impulsar el contenido de tech4good (tecnología por la sostenibilidad). Así, se establecerán objetivos (marcados por el contratista y revisados por MWCcapital) para el análisis del impacto del contenido sobre estos perfiles, cualificación de los *leads* generados y actualización constante de la estrategia.

Para el seguimiento de la aplicación de la estrategia de contenidos se definirá un consejo de redacción formado por el equipo del contratista destinado al proyecto y el equipo de comunicación de MWCcapital, el cual se reunirá mensualmente para cumplir con los siguientes puntos:

- Análisis de los informes de resultados de los contenidos publicados con anterioridad y propuesta de adaptación y mejora del plan de contenidos;
- Revisión del plan de contenidos de los siguientes treinta (30) días, listado de necesidades de producción de materiales y ampliación en función de las necesidades de MWCcapital vinculadas con su actividad;
- Seguimiento y actualización del plan de contenidos para las comunidades de Talento Digital y Transferencia Tecnológica.

En sus reuniones, este consejo contemplará el dimensionamiento y equipo necesario para cada acción, teniendo en cuenta tanto el equipo interno de MWCcapital, el equipo del contratista o, incluso, los equipos de comunicación de *partners*, patronos o terceros, con el objetivo de contemplar siempre que sea posible a todos los implicados en los procesos de comunicación.

Además de las reuniones del consejo de redacción, MWCcapital llevará a cabo reuniones presenciales con el contratista de manera regular o, en su defecto, telemáticas, como mínimo, una vez a la semana.

2.2. Despliegue del plan de contenidos, producción de piezas y adaptación a diferentes formatos y canales, *community management* y seguimiento de la actividad en redes sociales

Despliegue del plan de contenidos

El presente contrato prevé la creación de contenido para los diferentes canales de comunicación de MWCcapital -web, perfiles sociales y *newsletters*-, por lo que el proveedor debe garantizar la adaptación de los contenidos definidos a los diferentes canales mediante las siguientes tareas:

- Calendarización y desarrollo de los contenidos fijados en el consejo de redacción y en las reuniones de seguimiento en base al trabajo previo de segmentación e identificación de audiencias y canales;

- Adaptación de los contenidos al lenguaje propio de los diferentes canales;
- Garantizar un flujo mínimo de publicaciones sin saturar a las audiencias, ya que se desea posicionar la marca MWCcapital mediante contenido de valor y diferencial (adaptaciones de gráficas, contenido exclusivo, etc.) difundido en entornos, formatos y momentos en los que las audiencias están predispuestas a interactuar con ellos.
- Contemplar la naturaleza plurilingüe de MWCcapital y sus iniciativas a la hora de definir cualquier plan de contenidos, con un peso aproximado del 60% de publicaciones en castellano o catalán y un 40% en inglés.

Para dimensionar aproximadamente el volumen de actividad anual recurrente, se detallan a continuación, de forma cuantitativa y no limitativa, los formatos previstos con los que desplegará el plan de contenidos. Sin embargo, cabe mencionar que estos pueden verse modificados en función de las posibles alternativas propuestas por el contratista, la irrupción de nuevas tendencias o formatos disruptivos a valorar, así como por las necesidades puntuales de MWCcapital:

- Periodismo digital: Video cobertura periodística de hasta doce (12) eventos, que se determinarán según las necesidades comunicativas de MWCcapital;
- Videos cortos: Entre cinco (5) y siete (7) piezas de producción propia al mes. Esta cifra es orientativa por lo que estas cantidades pueden ser acumulables para meses con una mayor necesidad, por ejemplo, coincidiendo con el MWC Barcelona;
- Reportajes multimedia: Diseño y producción de entre cuatro (4) y seis (6) reportajes multimedia durante el año para generar contenidos vinculados a la actividad del MWCcapital y aportar valor a las comunidades de Talento Digital y Transferencia Tecnológica. Los reportajes constarán de un redaccional de entre 2500 y 3500 caracteres y la incorporación de hasta cuatro (4) materiales multimedia de soporte -video, infografía o audio, entre otros-;

Entrevistas y casos de éxito: Ocho (8) sesiones de grabación al año destinadas a entrevistas, cobertura de mesas redondas y producción de casos de éxito vinculados a la actividad de MWCcapital;

- Gráfico: Adaptaciones o creatividades a desarrollar por el proveedor que estarán ligadas al plan de contenidos que se defina, por lo que se acordarán entre el contratista y el equipo de MWCcapital durante el seguimiento del proyecto.

La propuesta de formatos para el despliegue del plan de contenidos queda abierta a las aportaciones del contratista que supongan la producción de contenidos diferenciales y que respondan a los objetivos de comunicación marcados por MWCcapital.

Periodismo digital y cobertura de actualidad MWCcapital

Con el objetivo de mejorar la cobertura de los proyectos y actividades que se impulsan desde MWCcapital, se contempla la necesidad de realizar contenidos desde móvil para agilizar procesos y dinámicas de comunicación. En este sentido, se podrá recurrir a la creación de videos e imágenes o la retransmisión de la actividad en cuestión si lo requiere.

El tono, dinámicas y visual se concretarán entre el contratista y el equipo de MWCcapital y, en base a la importancia del acto o tema a cubrir, se definirá si se requiere la presencia del *community manager* o, en caso negativo, se le proporcionarán las imágenes o vídeos necesarios.

Esta vocación de acercar los contenidos al periodismo digital debe contemplar la adaptación de redaccionales o copias previamente preparadas a la actualidad o desarrollo de los hechos si es que es necesaria.

Videos cortos

Conceptualización y edición de piezas audiovisuales de formato dinámico y atractivo, de aproximadamente un minuto. El contenido debe introducir conceptos y hechos informativos de relevancia, así como temas de actualidad, impulsar el debate con la audiencia y poner en valor los proyectos impulsados por MWCcapital.

Se acordará previamente el enfoque de la temática para cada una de las piezas y, en función de las necesidades de cada pieza, el equipo de comunicación de MWCcapital podrá facilitar imágenes propias en bruto. En caso de no disponer de las mismas, el contratista deberá usar imágenes de recurso/banco de imágenes o plantear soluciones creativas para su ejecución. En algunos casos también se requerirá de sesiones de grabación en formato móvil.

Además, se deberán seguir las *guidelines* creativas de MWCcapital o de cada una de las iniciativas que se requiera para las posibles adaptaciones por canal y formato en caso de que sea necesario.

Reportajes multimedia

El plan de contenidos deberá incluir la producción de cuatro (4) reportajes multimedia dirigidos a la promoción del legado de MWCcapital y a la cobertura de temas de interés para las comunidades de Talento Digital y Transferencia Tecnológica.

Los reportajes constarán de un texto de entre 2.500-3500 caracteres, redactado por el contratista en base a la documentación y fuentes facilitadas por MWCcapital y a sus propias aportaciones, y de hasta cuatro (4) materiales multimedia complementarios, como vídeos, infografías y audios que pueden proceder del resto de materiales previstos en el plan de contenidos o de producción ad hoc.

El contratista deberá entregar el contenido final aprobado tanto en catalán, como en castellano e inglés, y publicarlo en la web de MWCcapital siguiendo las instrucciones que se le proporcionen. El contratista debe contemplar la opción de compartir estos contenidos en cualquiera de los canales de MWCcapital.

Entrevistas y casos de éxito

Con el objetivo de generar contenidos de alto valor añadido se producirán hasta ocho (8) piezas audiovisuales con entrevistas a líderes de opinión, cobertura de mesas redondas o reportajes sobre casos de éxito vinculados a los proyectos de la MWCcapital.

En el caso de las entrevistas con líderes de opinión, el contratista se encargará del proceso de contacto de los perfiles acordados con MWCcapital y de la producción del contenido, contemplando tanto la opción de entrevistas presenciales u online.

Para este tipo de contenidos, además de la grabación y edición de las piezas, el contratista deberá incluir subtítulos en el idioma determinado con el equipo de MWCcapital y compartir a transcripción. La entrega de este formato constará de un vídeo de aproximadamente cuatro minutos y de adaptaciones en diferentes *teasers* para la adaptación y distribución a través de los diferentes canales.

Gráfico

En base a los formatos estandarizados que genere el equipo de marketing y diseño de MWCcapital, el contratista aplicará los que requiera para el buen desarrollo de las tareas de *community management*. En caso de requerir algún formato, filtro o aplicativo gráfico nuevo que no esté ya previsto, el contratista podrá plantear su creación al equipo de comunicación de MWCcapital.

Con el objetivo de garantizar la inmediatez de contenidos, el contratista dispondrá de formatos validados sobre los que editar *copy* e imagen sin interferir en el *branding* oficial, identidad visual o distribución de logos de *partners* de un posible evento. Por ejemplo, se contemplan banners, caretas para inicio o cierre de videos, etc.

Por lo tanto, se requieren capacidades para realizar actividades asociadas al diseño gráfico, creación de infografías, ilustraciones digitales, maquetación o tratamiento de fotografías, entre otros, para adaptar las plantillas a diferentes soportes.

Asimismo, si el contratista requiere piezas gráficas más avanzadas para el buen desarrollo del plan de contenidos y las labores de *community management* deberá contemplar la petición al equipo de marketing de MWCcapital dentro de sus calendarios para que este las pueda desarrollar e incorporar así en la planificación prevista.

Marketing de *influencers* o líderes de opinión

Entre las funciones del contratista, y como parte del análisis de líderes de opinión de los ámbitos de actuación de MWCcapital, se encuentra la identificación de *influencers* para el diseño de acciones en los eventos definidos.

El contratista se encargará, en coordinación con el equipo de MWCcapital, de la negociación de los términos de la colaboración, la creación de contenido conjunto y el seguimiento del rendimiento de las distintas campañas. Sin embargo, el contratista no deberá asumir los costes de la colaboración con un *influencer*, en caso de que los haya.

No se establece un número determinado de colaboraciones con *influencers* o líderes de opinión, sino que formarán parte de la planificación de contenidos que se acorde entre el contratista y MWCcapital.

Por otra parte, para cada líder de opinión, *influencer* o equivalente que se identifique, el contratista deberá rellenar la BBDD de MWCcapital con los siguientes campos, sin perjuicio de que puedan contenerse otras informaciones específicas en función de la

base de datos y que puedan ser de utilidad, como la temática que trata u otros canales/medios con lo que colabora:

- Nombre y Apellidos;
- Canal;
- Representante;
- Teléfono;
- Correo electrónico;
- Perfiles en redes sociales.

Community management

Además de la planificación y creación de contenidos estratégicos y la cobertura de la actividad de MWCcapital, el contratista asumirá, en coordinación con el equipo de comunicación de MWCcapital, las acciones de *community management* destinadas a construir y administrar la comunidad online de MWCcapital en sus múltiples canales, compartiendo contenidos e informaciones de interés, y a gestionar relaciones estables y duraderas con los seguidores, *partners* y *stakeholders* clave del proyecto.

En este sentido, para MWCcapital es importante reforzar el *engagement* con organismos, empresas y actores relevantes, tanto locales como internacionales, a través de redes estratégicas con el objetivo de fortalecer las relaciones con el ecosistema.

En concreto, se requiere:

- Preparación de los contenidos digitales, definición de los *copys* de los posts (en estilo y audiencia/segmento, inclusión de links propios, etc.), adaptación del contenido a los diferentes canales, tratamiento de fotografías elegidas y producción y edición de video *mojo*.

Para realizar estas tareas deberá coordinarse con los equipos de comunicación y marketing de MWCcapital, así como con los responsables de área o directores cuándo se requiera.

- Definición de una política de *hashtags* que cubra los diferentes espacios de audiencia.
- Creación y mantenimiento de comunidades de usuarios activos de las redes sociales (listas, grupos, comunidades identificadas por *hashtags*, etc.).

- Creación de *toolkits* y rutinas periódicas con terceros para compartir contenidos de valor, eventos o cualquier pieza digital estratégica para sus webs, *newsletters* o redes sociales en catalán, castellano o inglés.
- Preparación de materiales interactivos tipo encuestas o concursos, campañas de *storytelling* y material audiovisual destinado a la dinamización, crecimiento y *engagement* de las comunidades de talento digital y transferencia tecnológica
- Monitorización y seguimiento de la actualidad en redes sociales vinculada a la actividad de MWCcapital y de los proyectos estratégicos definidos con el objetivo de estar al tanto de los contenidos clave y poder reaccionar y aportar valor a la marca. La información se comunicará al equipo de MWCcapital por el canal o forma que se decida con el objetivo de reaccionar con rapidez y aprovechar oportunidades comunicativas asociadas a la actualidad.
- El contratista será el responsable de la contratación y uso de herramientas de medida e impacto de las publicaciones en las redes sociales, destinadas al seguimiento de los indicadores de rendimiento que se pactaran entre la agencia y el equipo de comunicación de MWCcapital y que permitan una información íntegra, rápida y efectiva para medir el impacto. El acceso a estas herramientas debe ser compartido entre el contratista y el equipo de comunicación de MWCcapital.
- El perfil de *community manager* podrá ejercer también tareas de apoyo ante posibles retransmisiones en directo o falsos directos que se decida emitir por redes sociales.

Más allá de este posible soporte técnico, su rol contempla la cobertura de estos eventos -desde ruedas de prensa a presentaciones o eventos clave de mayor magnitud- para generar el contenido que se pueda requerir y difundirlo en redes sociales o la propia web de MWCcapital.

Debe enunciarse también, que otras tareas relacionadas pueden ser monitorear y responder activamente a los comentarios y mensajes de los seguidores y mantener una imagen positiva de la marca en línea.

Finalmente, es conveniente señalar que el contratista tendrá acceso a todos los canales (web y redes sociales) para la ágil gestión de cualquier acción o publicación requerida en el día a día de su labor como *community manager*.

Dimensionamiento de la actividad en redes sociales

El contratista deberá aportar contenido específico para la difusión de las piezas de comunicación derivadas del plan a través de los canales de MWCcapital en Twitter, Threads, LinkedIn, Instagram, TikTok, más los canales de programas o iniciativas concretas, y utilizando como repositorio de contenidos a las siguientes plataformas: Youtube, Flickr, Spotify y Vimeo.

Debe plantearse una dinamización constante de cada canal con acciones adaptadas al *target* de cada uno de ellos, en el que el idioma establecido para cada canal se pactará en base al plan general final.

Los canales de difusión y su frecuencia aproximada de publicación vigentes en la actualidad, aspecto que no implica que puedan activarse o desactivarse algunos de ellos, son los siguientes:

- a) **LinkedIn** (<https://www.linkedin.com/company/mwcapital>)
 - Frecuencia de publicaciones: 3-5 posts semanales
 - Formatos: a valorar tanto contenido para el *feed* como posibles directos.
- b) **Twitter** (<https://www.twitter.com/mwcapital>)
 - Frecuencia de publicaciones: 4-6 posts semanales
 - Formatos: a valorar tanto contenido para el *feed* como posibles directos.
- c) **Instagram** (<https://www.instagram.com/mwcbarcelona>)
 - Frecuencia de publicaciones: 1-2 posts semanales
 - Formatos: a valorar, tanto contenido para el *feed*, *stories*, *reels*, *broadcast channel*, etc.
- d) **TikTok** (www.tiktok.com/@mwcapital)

Canal en fase de lanzamiento. Durante el proceso de planteamiento estratégico se planteará la tipología de contenido y la frecuencia de publicaciones más adecuada.

Canales de proyectos o iniciativas concretas:

- a) **LinkedIn** (<https://www.linkedin.com/company/thecollidertech>)

- Frecuencia de publicaciones: 1-2 post semanales
- Formatos: *Feed*

2.3. Gestión de comunidades estratégicas, análisis continuo de tendencias y comportamiento y optimización a partir de modelos de entrenamiento mediante inteligencia artificial

Al margen de la planificación, producción y difusión de contenidos de MWCcapital en los canales definidos, el contrato debe permitir optimizar la gestión de las comunidades de Talento Digital y Transferencia Tecnológica y el impulso del nuevo contenido de Tech4Good.

El plan de acción específico dirigido a estas comunidades consta de:

- Auditoria de la acciones realizadas y dirigidas a estas comunidades;
- Identificación, curación y clasificación de las comunidades en los canales y bases de datos de MWCcapital;
- Definición de temáticas, formatos y canales de difusión adecuados para la comunicación con las comunidades definidas;
- *Benchmark* de la gestión de estas comunidades por parte de la competencia;
- Identificación de líderes de opinión de las diferentes comunidades;
- Plan de contenidos dirigido a las comunidades.

Además de estas acciones, el contratista se encargará de aportar las herramientas y estrategias necesarias para medir las acciones y campañas activadas, ajustar las estrategias y entender mejor a la audiencia, con el objetivo de identificar tendencias y patrones de comportamiento para maximizar el rendimiento de las campañas.

Así, además de las tareas descritas, deberá atenderse a:

- El uso de herramientas de comunicación digital para la gestión de comunidades, elaboración de informes de medición y optimización continua;
- Optimización de la comunidad a partir de modelos de entrenamiento mediante Inteligencia Artificial.

En cuanto al uso de herramientas de comunicación digital, toda la actividad de gestión de comunidad se debe centralizar en el CRM/herramienta de marketing *automation HubSpot*, que proveerá MWCcapital, abarcando:

- Gestión y segmentación de bases de datos: Organizar y clasificar contactos para una comunicación más efectiva;
- Creación de listas: Generar listas específicas de usuarios según criterios definidos;
- Email marketing: Desarrollar, ejecutar y monitorear campañas de correo electrónico personalizadas;
- Creación de *newsletters* por comunidad, con contenidos dinámicos según interés;
- Entre otras actividades de marketing.

Centralizar estas actividades en HubSpot garantiza una integración fluida, una visión unificada de la comunidad y una optimización de los esfuerzos de marketing y comunicación.

La comunicación e interacción con las comunidades se gestionará a través de los perfiles sociales, *newsletter* y el resto de los canales de comunicación de MWCcapital.

Se considera la posibilidad de proponer nuevas herramientas que permitan mejorar la eficacia en la gestión de las comunidades, a fin de garantizar los objetivos, pero siempre como complementos a los canales ya existentes.

El servicio prestado también incluirá la monitorización del rendimiento de todas las acciones de comunicación, utilizando métricas relevantes para evaluar el impacto y la efectividad de las estrategias diseñadas. En base a esta analítica, el contratista realizará informes periódicos con propuesta de ajustes continuos para mejorar resultados y alcanzar los objetivos de crecimiento de comunidad.

Finalmente, se prevé también la optimización de las comunidades a partir de modelos de entrenamiento mediante Inteligencia Artificial de código abierto para la promoción de actividades y/o eventos de relevancia. El objetivo es implementar herramientas de Inteligencia Artificial que faciliten la automatización del marketing y optimicen la interacción con los miembros de la comunidad y, en concreto:

- Personalización de interacciones:
 - Utilizar IA para analizar datos de usuarios y detectar patrones y preferencias;
 - Implementar estrategias de personalización basadas en el análisis de conversaciones y actividades;
 - Segmentar a los usuarios para adaptar mensajes y contenido a sus intereses específicos.
- Automatización de Respuestas:
 - Mejorar la experiencia del usuario mediante asistencia automatizada, liberando tiempo para el personal de gestión.
- Automatización del Marketing:
 - Automatizar el envío de correos electrónicos y campañas de marketing basadas en el comportamiento de los miembros;
 - Implementar estrategias de marketing que se adapten en tiempo real a las interacciones y datos recolectados.
- Análisis Predictivo:
 - Utilizar herramientas de análisis predictivo para anticipar tendencias y comportamientos futuros;
 - Ajustar las estrategias de contenido y marketing en función de los *insights* obtenidos.
- Optimización Continua:
 - Proveer informes detallados y recomendaciones basadas en datos para la mejora continua de la comunidad;
 - Asegurar un entorno interactivo y atractivo para todos los miembros.

2.4. Analítica, seguimiento y *reporting* de los servicios prestados

Al margen de las reuniones de seguimiento del proyecto y de los encuentros del consejo de redacción, se establecerán reuniones presenciales de manera regular, con una periodicidad a definir, destinadas a la evaluación periódica de las acciones y campañas realizadas tanto en el plan de contenidos como en la gestión de las comunidades estratégicas.

Para este seguimiento se establecerán *KPIs* cualitativos y cuantitativos, correspondientes al conjunto de la actividad descrita en este pliego.

En concreto, el contratista deberá:

- Presentar informes de actividad en cada canal definido y según con los indicadores acordados;
- Preparar informes específicos para el seguimiento de las acciones destinadas a las comunidades de talento digital y transferencia tecnológica;
- Propuesta de ajuste de la estrategia y mejora continua.

3. TRADUCCIONES

El contratista deberá realizar las traducciones al catalán/ingles/castellano de todo el contenido digital que se requieran, las cuales quedan incluidas en el precio del contrato, y cuya calidad debe ser excelente.

4. INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Se permite el uso de herramientas de inteligencia artificial y de otras soluciones tecnológicas para la creación de contenidos, siempre que se comunique previamente al equipo de MWCcapital.

5. MEDIOS PERSONALES

El contratista deberá poner a disposición de MWCcapital medios personales adscritos al contrato destinados a la operación y gestión del servicio durante el periodo de vigencia del mismo que, como mínimo, deberá estar formado por los siguientes perfiles con los siguientes requisitos mínimos obligatorios:

- Un (1) Director/a de cuentas, con un mínimo de diez (10) años de experiencia en la estrategia y gestión de clientes en el ámbito digital/tecnológico con experiencia demostrable en gestión de proyectos complejos, esto es, con múltiples audiencias, diferentes tonos o presencia insititucional, entre otros. conceptualización, coordinación, ejecución y producción de eventos para
- Un (1) Redactor/a con un mínimo de cinco (5) años de experiencia y capacidades de síntesis, pensamiento crítico, adaptabilidad a canales y foco en contenido.
- Un (1) Community Manager con un mínimo de tres (3) años de experiencia y capacidad creativa para plantear nuvos formatos, adaptables a diferentes formatos y experiencia en la creación de contenidos *mojo*.
- Un (1) Gestor/a de comunidades con un mínimo de tres (3) años de experiencia en la dinamizaicón de comunidades y conocimientos de CRM y analítica.
- Un (1) Director/a de arte, con un mínimo de tres (3) años de experiencia en la creación y propuesta de soluciones gráficas y adaptación a diferentes formatos y canales.
- Un (1) Editor/a de video y/o motion graphyics, con un mínimo de tres (3) años de experiencia en la creación de piezas audiovisuales.

Además, los perfiles de Redactor/a y *Community Manager* deberán acreditar un nivel nativo de castellano y catalán, así como un nivel de inglés avanzado (C1, Advanced o equivalente) para asegurar una correcta ejecución del servicio.

El contratista designará un interlocutor único que estará en contacto permanente con MWCcapital y que se responsabilizará de la comunicación y de la correcta prestación del servicio.

Sustitución de medios personales

Los medios personales adscritos al contrato que se incorporarán para la ejecución de los trabajos tras su formalización deberán estar formados por componentes relacionados en la oferta presentada por el contratista.

Se autorizarán cambios puntuales en la composición de los medios personales presentados por el contratista si así lo solicita mediante justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, acompañada de la

presentación de posibles candidatos/as con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

MWCapital valorará la idoneidad de los perfiles de los medios personales asignados para llevar a cabo las funciones específicas de cada cargo, su productividad y la calidad de los trabajos de estas personas, siendo potestad suya el solicitar, en cualquier momento, el cambio de cualquiera de los componentes, previa motivación y notificación al contratista.

En cualquiera de las dos situaciones, el perfil de los medios personales internos deberá ser sustituido en menos de cinco (5) días laborables y se considerará que el nuevo perfil necesitará ocho (8) horas para integrarse en el momento del proceso que se está trabajando.

6. LUGAR DE TRABAJO

El personal de la empresa contratista necesario para llevar a cabo la prestación del contrato realizará sus tareas en sus propias dependencias u oficinas en formato virtual.

Siempre que sea requerido por MWCapital, se podrán realizar sesiones de trabajo y encuentros en las oficinas de MWCapital de forma presencial.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL

Toda la documentación, bases de datos, materiales, informes, y ficheros que se generen o recopilen en el transcurso de la ejecución de los servicios objeto del contrato serán de exclusiva propiedad de MWCapital, incluyendo cualquier derecho de uso, reproducción, modificación, y aprovechamiento, sin limitación temporal o territorial.

El contratista renuncia a cualquier derecho sobre dichos materiales y se compromete a entregarlos a MWCapital al término del contrato, o cuando este lo requiera, sin retener copia alguna. MWCapital se reserva el derecho de gestionar y disponer de esta información y materiales a su entera discreción, en función de sus necesidades y objetivos institucionales.

8. CONFIDENCIALIDAD

El contratista se compromete a mantener absoluta confidencialidad sobre toda la información, documentación y datos a los que tenga acceso o conocimiento en el

transcurso de la ejecución del contrato, incluyendo aquella información considerada sensible, estratégica o de carácter reservado por MWCcapital.

Queda expresamente prohibida cualquier divulgación, transmisión o uso de esta información para fines distintos a los estrictamente necesarios para el cumplimiento del contrato, sin el consentimiento previo y por escrito de MWCcapital. Esta obligación de confidencialidad permanecerá en vigor durante toda la vigencia del contrato y se extenderá indefinidamente una vez finalizado el mismo. En caso de incumplimiento, el contratista será responsable de los daños y perjuicios que dicha divulgación indebida pudiera ocasionar a MWCcapital.

9. RESPONSABILIDAD

El contratista asumirá la plena responsabilidad por cualquier daño o perjuicio que pudiera ocasionarse a terceros, bienes o personas, como consecuencia de las actividades desarrolladas durante la ejecución del contrato, así como por el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Para cubrir adecuadamente estos riesgos, el contratista deberá disponer de una póliza de seguro de responsabilidad civil con una cobertura suficiente, adecuada y vigente durante toda la duración del contrato. Esta póliza deberá amparar los daños personales, materiales y económicos que pudieran derivarse de la ejecución del contrato, incluidos los ocasionados por su personal o por cualquier subcontratista que participe en el proyecto, sin que dicha cobertura limite la responsabilidad del contratista frente a MWCcapital.

10. PROTECCIÓN DE DATOS

El contratista estará obligado a cumplir estrictamente con toda la normativa vigente en materia de protección de datos personales, incluyendo, entre otras, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo (Reglamento General de Protección de Datos, RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, o aquellas disposiciones que las sustituyan o complementen. Asimismo, deberá implementar todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales tratados durante la ejecución del contrato, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

El contratista se compromete a informar a MWCcapital sobre cualquier incidente de seguridad que pudiera comprometer la protección de dichos datos, en los términos y plazos que exige la normativa aplicable.

11. IMAGEN CORPORATIVA

Cualquier servicio del contrato deberá cumplir con las directrices indicadas/aprobadas por MWCcapital.

En Barcelona, a 27 de marzo de 2025



Laia Corbella
Chief Communications & Corporate Affairs Officer
Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation