

Servei de recull d'informacions als mitjans de comunicació de TMB i valoració de la reputació

Plec de condicions tècniques

Octubre 2025

Índex

1 Objecte.....	3
2 Abast del seguiment.....	3
3 Premsa impresa.....	3
4 Mitjans digitals	4
5 Ràdio i televisió.....	5
6 Característiques del servei.....	5
7 Alertes.....	6
8 Integració a Augure	7
9 Accessibilitat	7
10 Agències	7
11 Atenció al client.....	7
12 Aplicació mòbil i Intel·ligència Artificial	7
13 Durada del servei	7
14 Compliment normatiu	8

1 Objecte

Es proposa contractar un servei de seguiment i recopilació (el que tècnicament s'anomena en anglès *press clipping*) de les informacions de premsa, mitjans digitals, ràdio i televisió referides a les empreses del grup TMB, les seves marques, productes, empleats i persones amb responsabilitat directiva, com a eina de mesurament del reflex públic de l'activitat i suport a l'estratègia de comunicació de l'empresa. Aquest servei serà diari, els set dies de la setmana, si bé en el tipus de prestació es diferenciarà entre feiners, dissabtes i festius segons el calendari laboral de la ciutat de Barcelona. El servei es prestarà a través d'una plataforma web de la qual serà usuari i administrador el personal del Gabinet de Premsa.

A més del recull diari, es proposa contractar un servei de qualificació de les notícies de TMB als mitjans de comunicació, així com un estudi periòdic de l'impacte en reputació mediàtica de l'entitat.

A continuació s'especifiquen els requeriments tècnics del servei objecte de la licitació.

2 Abast del seguiment

El servei a contractar realitzarà diàriament un seguiment dels mitjans de comunicació generalistes i temàtics que difonen en l'àmbit de l'Estat espanyol en qualsevol de les llengües oficials.

3 Premsa impresa

La recerca i recull diari de notícies publicades en premsa impresa ha de cobrir les referències següents, en tots els mitjans controlats, que nodriran la pauta principal, anomenada "TMB":

- Transports Metropolitans de Barcelona / TMB
- Autobusos de Barcelona / bus de Barcelona / Transports de Barcelona, SA / Nova xarxa de bus
- Metro de Barcelona / Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA
- L1 / L2 / L3 / L4 / L5 / L9 Nord i Sud / L10 Nord i Sud / L11 (de metro)
- Funicular de Montjuïc
- Hola Barcelona / Hola Barcelona Travel Card
- Barcelona Bus Turístic / Catalunya Bus Turístic / Barcelona Night Tour / Barcelona Christmas Tour
- Carril bus (de Barcelona) / parades de bus / estacions de metro
- Tramvia Blau

- Telefèric de Montjuïc
- Fundació TMB
- JoTMBé
- Empleats i directius de les empreses que formen TMB i les seves organitzacions
- Tarifes del transport públic / T-mobilitat / T-casual / T-usual

El contractista aplicarà els filtres tecnològics i humans necessaris perquè el seguiment sigui acurat: que no quedin exclosos continguts pertinents ni s'introdueixi soroll. El Gabinet de Premsa de TMB podrà requerir la correcció d'aquests filtres de qualitat.

De manera complementària a la pauta principal, el proveïdor haurà de servir una selecció de les notícies més destacades del sector del transport públic i la mobilitat aparegudes a les capçaleres de premsa impresa definides com a prioritàries. S'escolliran amb preferència peces que ocupin més de mitja pàgina i que facin referència a Barcelona o altres metròpolis d'Espanya o del món.

Els mitjans de premsa prioritaris per a TMB són els diaris d'informació general i econòmica que es publiquen a Barcelona i els d'àmbit estatal que tenen edició diferenciada a Barcelona: ABC, Ara, El Punt Avui, El Mundo, El País, El Periódico de Catalunya (edició en català), Expansión, La Razón i La Vanguardia (edició en català). També s'inclou en aquest grup l'edició local del diari gratuït 20 Minutos.

En un segon nivell, la recerca s'estendrà als diaris econòmics i d'informació general que s'editen a Madrid i es distribueixen a tot Espanya, les publicacions de periodicitat diversa especialitzades en el món del transport i la mobilitat, els diaris esportius que s'editen a Barcelona i les altres publicacions d'informació general i econòmica, diàries i no diàries, que s'editen a Catalunya. A petició del Gabinet de Premsa s'hi inclouran puntualment altres informacions d'interès per a TMB.

El material del recull de la premsa impresa del dia ha d'estar disponible en format PDF i via plataforma a Internet abans de les 8.00 hores. L'horari d'entrega ha de ser vàlid per a tots els dies feiners segons el calendari laboral de la ciutat de Barcelona. Els dissabtes i festius es subministrarà abans de les 10 del matí, via electrònica, una versió del recull amb almenys el grup prioritari de capçaleres.

4 Mitjans digitals

S'inclouran al recull les mencions de TMB i les seves submarques (les mateixes paraules clau que en premsa impresa) aparegudes en publicacions electròniques, tant les d'informació general que cobreixen habitualment Barcelona i la seva àrea metropolitana com les temàtiques del món del transport públic.

La cerca i incorporació de notícies digitals a la plataforma de seguiment ha de ser constant al llarg del dia. En la mesura que ho permeti la normativa vigent, s'hi inclouran amb una marca diferenciadora les peces en què l'accés està restringit per un mur de pagament o un registre obligatori. De les publicacions especialitzades, se sol·licita que siguin controlades regularment almenys les que s'editen a l'Estat espanyol.

5 Ràdio i televisió

Pel que fa a ràdio i televisió, els retalls o clips de vídeo i àudio se subministraran regularment via plataforma a Internet, el mateix dia o l'endemà si és feiner. La recerca de notícies i mencions en televisió i ràdio abastarà almenys els programes de notícies i magazins informatius dels canals i emissores de més audiència en l'àmbit de funcionament de TMB (Barcelona i deu municipis del seu continu urbà).

El seguiment s'ha de realitzar sobre totes les emissores de ràdio d'àmbit català i estatal, tant públiques com privades, exceptuant les d'àmbit local, que podran ser sol·licitades per a un seguiment puntual o el recull d'una aparició en concret. Pel que fa a les cadenes de televisió, igualment, el seguiment s'ha de realitzar sobre totes les cadenes de televisió d'àmbit català i estatal, tant públiques com privades, així com les de l'àmbit local específiques de Barcelona (BTV) i la Xarxa Local de Televisions. La resta de televisions d'àmbit local no requereixen d'un seguiment diari però podran ser sol·licitades per a un seguiment puntual o el recull d'una aparició en concret.

6 Característiques del servei

El material proporcionat pel proveïdor serà posteriorment revisat i filtrat pel personal del Gabinet de Premsa abans de la seva distribució interna.

Es valoraran per tant les prestacions i la facilitat d'ús de la plataforma de gestió, que ha de ser tipus web, operable des d'un PC amb algun dels navegadors habituals, i que ha de facilitar el següent:

- Buscar, reordenar, afegir, eliminar, destacar i modificar les notícies
- Mostrar data, hora, durada o superfície de les notícies
- Classificar les notícies per format i/o temàtiques per al seu enviament per correu electrònic
- Agrupar les notícies similars seleccionades i que apareixen en diferents mitjans de comunicació permetent que no es vegin totes en un primer moment però que hi hagi l'opció per al destinatari del recull de veure-les totes si ho desitja.
- Mostrar la valoració econòmica de les notícies

- Permetre'n l'agrupació, la creació de gràfics i l'exportació en formats ofimàtics habituals (excel, pdf)
- Crear i modificar pautes
- Emmagatzemar l'històric del seguiment realitzat des de l'inici del contracte

La plataforma ha de permetre que el recull seleccionat i endreçat pel Gabinet de Premsa es pugui enviar per correu electrònic en versió online o en format pdf. A més, es valorarà l'opció de poder fer-ho a través d'una app del proveïdor, si es dona el cas.

El servei de qualificació de les notícies de TMB als mitjans de comunicació serà realitzat per persones a càrrec de l'adjudicatari; a ser possible, haurien de ser sempre les mateixes persones per tal que criteri sigui el més uniforme possible. La qualificació es realitzarà sobre les notícies que s'hagin inclòs al recull, i per tant, que ja hauran estat filtrades pel Gabinet de Premsa de TMB. En tots els casos les notícies hauran de ser qualificades amb una d'aquestes tres opcions: positiu, negatiu o neutre. En el cas de dubte d'alguna temàtica o peça en concret, l'adjudicatari ho podrà consultar amb el Gabinet de Premsa de TMB. Durant les primeres setmanes de servei s'establirà unes reunions periòdiques amb les persones encarregades de la qualificació de les notícies per establir un criteri uniforme. El dia 5 del mes següent, l'adjudicatari haurà de lliurar un document amb les qualificacions de totes les notícies del mes passat indicant el titular, mitjà de comunicació, data i valoració (positiu, negatiu o neutre).

L'estudi periòdic de l'impacte en reputació mediàtica s'establirà per anys.

En concret, l'adjudicatari el realitzarà per quadrimestres i de forma anual, lliurant un total de quatre informes (un per cada quadrimestre i un amb el balanç de tot l'any natural). Aquest estudi permetrà mostrar la presència mediàtica de TMB des del punt de vista reputacional. Per fer-ho s'hauran de tenir en compte valors com: volum d'informacions, audiència dels mitjans, valoració econòmica, format de canal on ha aparegut, qualificació (positiu, negatiu o neutre), el protagonisme de l'entitat en la informació, l'hora o la pàgina de la emissió o publicació. Tenint en compte aquestes variables, s'elaborarà també un mètode de puntuació a acordar entre l'adjudicatari i el Gabinet de Premsa de TMB per tenir una qualificació de la reputació en cadascun dels informes quadrimestrals, així com una qualificació de tot l'any en l'informe anual. Durant les primeres setmanes del servei es realitzaran una sèrie de reunions periòdiques per concretar aquestes variables i la ponderació de la qualificació en les mateixes. En qualsevol cas, l'informe requerirà de les estadístiques i els gràfics de cadascuna de les variables esmentades.

7 Alertes

La càrrega de material nou a la plataforma ha de generar una alerta per a coneixement del Gabinet de Premsa. La cadència de les alertes ha de ser personalitzable.

8 Integració a Augure

Es requereix la capacitat d'incorporar de manera automàtica el *clipping* seleccionat de la pauta principal a la plataforma Augure de gestió de la reputació corporativa (<https://augure.com/es/augureby-argus-data-insights-espanol/>).

9 Accessibilitat

Es requereix que la plataforma de gestió del *clipping* sigui capaç de generar butlletins de notícies en format accessible, és a dir, llegibles per ajudes tècniques per a persones cegues tipus JAWS.

10 Agències

Es requereix que la plataforma de gestió del *clipping* permeti integrar els *feeds* de les agències de notícies contractades per TMB, que en el moment present són ACN, EFE i Europa Press. Els teletips seran filtrats amb les mateixes paraules clau de la pauta principal del seguiment de mitjans i generaran alertes similars.

11 Atenció al client

Es requereix la disponibilitat del servei tècnic per resoldre incidències i atendre peticions de 7 a 18 hores els dies feiners.

12 Aplicació mòbil i Intel·ligència Artificial

Caldrà la capacitat de distribuir el *clipping* via aplicació en dispositius mòbils (telèfons intel·ligents i tauletes). Així mateix, es valorarà incorporar sistemes d'intel·ligència artificial que permeti consultar el recull de forma més àgil en format de resum o altres aplicacions en aquest sentit.

13 Durada del servei

S'estableix una durada del contracte adjudicat per 3 anys més l'opció a dues pròrrogues, cada una d'elles d'un any. El servei s'ha de començar a prestar de forma total i efectiva el 13 de febrer de 2026, però es sol·licita al menys un mes previ per ajustar els criteris necessaris per al bon funcionament del servei.

14 Compliment normatiu

L'adjudicatari facilitarà la informació per al compliment per part de TMB de la normativa de drets d'autor en la distribució final dels continguts del recull.

Mónica Peinado
Directora de Comunicació i Relacions Institucionals