

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ANALÍTICA WEB DE L'ECOSISTEMA DIGITAL DE BARCELONA ACTIVA

1. INTRODUCCIÓ

Barcelona Activa, l'agència de desenvolupament econòmic i local de l'Ajuntament de Barcelona, acompanya la ciutadania de Barcelona al llarg de la seva vida professional, oferint-los l'assessorament, les eines, la formació i els serveis que puguin necessitar en els diferents moments vitals i professionals en els que es trobin.

Així doncs, Barcelona Activa, principalment:

- Acompanya la ciutadania durant tot el procés de cerca de feina i millora professional: OCUPACIÓ.
- Dona suport a les persones emprenedores per fer realitat les seves idees de negoci, sigui de forma col·lectiva o individual: EMPRENEDORIA.
- Ajuda les empreses i organitzacions a créixer, connectar-se amb l'ecosistema i consolidar-se amb models socialment sostenibles i responsables: EMPRESES.
- Ofereix formació actual i de qualitat a les persones que busquen feina, volen emprendre o fer créixer la seva empresa, així com formació d'alt contingut tecnològic per a professionals que volen actualitzar-se continuament o reconvertir-se al sector TIC per augmentar les possibilitats de trobar feina: FORMACIÓ.

La missió de Barcelona Activa és promoure l'ocupació de qualitat, la iniciativa emprenedora, la competitivitat empresarial i la diversificació del teixit productiu, per a assolir un model econòmic sostenible, inclúsiu i just. Amb la visió de fer de Barcelona una ciutat de referència per treballar, emprendre i viure amb valors socials i ambientals.

En total, Barcelona Activa atén anualment més de 55.000 persones i gairebé 7.000 empreses a través dels més de 100 serveis i programes desplegats per tota la ciutat.

Els valors

Barcelona Activa treballa per fer de Barcelona una ciutat més justa i per transmetre una sèrie de valors:

1. Igualtat d'oportunitats i progrés social
2. Cooperació, dins l'organització i amb d'altres
3. Economia al servei de les persones: social i sostenible
4. Esperit de servei públic, i ètica professional i personal

Aquests valors, com no pot ser d'una altra forma, s'incorporen en la comunicació i es reflecteixen en la utilització de:

- Un llenguatge integrador i no sexista
- Imatges que incorporen la paritat de sexes (amb un percentatge del 60% d'un sexe i un 40% de l'altre sexe), la diversitat (tant de discapacitats, origen o intergeneracional) i utilitza exemples dels diferents perfils que hi ha a la ciutadania de Barcelona, buscant una major identificació entre l'Organització i l'usuari.
- Missatges clars, entenedors i que eviten els tecnicismes en la mesura del possible.

Els objectius de comunicació

L'objectiu estratègic de comunicació de Barcelona Activa és aconseguir que la ciutadania conegui els productes i serveis que s'ofereixin i que confii en l'organització per a què l'acompanyi en el seu procés vital (ja sigui de cerca de feina o de millora professional, ja sigui en la realització de la seva idea emprenedora, ja sigui en la seva formació o ja sigui en el creixement empresarial del seu negoci).

El públic objectiu

Ciutadania de Barcelona en edat de treballar, de 18 a 65 anys, principalment. Entre aquest col·lectiu, destaca la importància d'arribar als més joves (menors de 30 anys), a les dones i als majors de 45 anys.

Organització interna

Barcelona Activa està integrada dins de la Cinquena Tinència d'Alcaldia de l'Ajuntament de Barcelona. A nivell organitzatiu, existeixen tres direccions executives, dues corporatives i una direcció jurídica que depenen de la Direcció General.

La Direcció de Comunicació lidera les accions de comunicació (interna i externa) de l'organització; accions que donen resposta a les necessitats d'actualització de continguts als diversos canals de comunicació corporatius i a les necessitats que generen les diferents direccions de Barcelona Activa.

2. L'ECOSISTEMA DIGITAL DE BARCELONA ACTIVA

Barcelona Activa compta amb diferents canals de difusió de continguts digitals adreçats als diferents col·lectius de persones usuàries dels serveis (persones en actiu o en situació d'atur, persones emprenedores, persones empresàries, etc.).

Aquests canals *online* ajuden a assolir els objectius de Comunicació de l'entitat i tenen el doble objectiu d'informar de productes i serveis, facilitar la inscripció a les activitats, cursos formatius i programes a mida dels diferents àmbits de negoci, i alhora posicionar l'agència com una entitat clau en l'ecosistema del desenvolupament econòmic a la ciutat.

L'objecte d'aquest contracte són els continguts d'actualitat que es difonen en aquests canals, sobretot a través de les xarxes socials però també en *newsletters* i en notícies per a les diferents webs.

2.1 Llocs web

Les llocs webs són les següents:

- **barcelonactiva.cat** és el web corporatiu que fa de distribuïdor cap als webs de serveis i concentra la informació corporativa de l'organització. A més, té una secció d'Actualitat amb notícies compartides amb les altres webs, notes de premsa i una altra amb les publicacions editades (plans estratègics, llibres, informes, dades econòmiques, etc.).
- **treball.barcelonactiva.cat** El web Barcelona Treball agrupa tots els programes d'ocupació i les serveis per al desenvolupament professional de Barcelona Activa adreçats tan a persones a l'atur com a professionals en actiu.
- **barcelona.cat/cibernarium**. El Cibernarium és un centre de formació tecnològica per a tothom, des de la iniciació més bàsica, l'especialització en càpsules de curta durada o la IT Academy (*reskilling* en programació). Hi ha activitats presencials, online i en *streaming*.
- **barcelona.cat/empreses**. Dona servei a les persones autònomes, les microempreses i les pimes per acompanyar-les en el seu creixement. Els serveis per a empreses (constitució, finançament, internacionalització, etc.) es donen des de l'Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE) i el Parc Tecnològic.
- **barcelona.cat/emprenedoria** és l'espai per a les persones emprenedores. El web presenta els serveis que ajuden a transformar una idea en un negoci viable de futur. Inclou informació dels serveis d'acompanyament per elaborar el pla d'empresa i la formació i eines i recursos d'autoús.

L'oferta de recursos i serveis disponibles en els webs es complementa, en funció dels objectius estratègics de l'organització, amb landings transversals com la de formació (barcelonactiva.cat/formació), altres per a públics específics, com barcelonactiva.cat/joves, i pàgines sectorials, com la d'Economia Blava (barcelonactiva.cat/economiablava).

Dades de tràfic total, usuaris únics i temps mitjà per visita als portals web (any 2024)

	Tràfic total	Usuaris únics	Temps mitjà per visita
Web corporatiu	692.532	429.782	1 min
Treball	1.153.136	739.892	1 min 37 seg
Empreses	551.837	350.432	1 min 1 seg
Emprenedoria	303.489	152.687	3 min 5 seg
Cibernàrium	755.452	435.084	2 min 20 seg

3. OBJECTIUS ESTRATÈGICS DE LA COMUNICACIÓ DIGITAL

En relació amb els objectius de comunicació detallats anteriorment, es plantegen uns objectius anuals a aconseguir mitjançant l'estratègia de comunicació digital i que s'aniran treballant i ajustant en el marc d'aquest contracte.

Objectius en ecosistema web

- **Posicionament.** Millorar la presència i visibilitat de Barcelona Activa en l'ecosistema web i cercadors per reforçar l'autoritat de la marca en l'àmbit de desenvolupament econòmic i social. Fer-ho reforçant la publicació de continguts web estratègic amb paraules clau alineades amb el SEO per maximitzar el tràfic orgànic a través de cercadors. A més, fidelitzar els usuaris actuals i fer créixer les mètriques principals (visites totals, usuaris únics, temps mitjà per visita i assoliment d'objectius de conversió). Un exemple clar: augmentar el tràfic total a cada portal web en més d'un 10% anual.
- **Notorietat.** Reforçar la percepció dels portal web de Barcelona Activa com a canals fiables i accessibles per a informar-se sobre programes, serveis i esdeveniments, incrementant la participació i el tràfic directe. Per tant, no només incrementar el tràfic total de cada portal web en un 10%, sinó establir un sistema de medicació d'objectius de conversió real en l'ecosistema web de Barcelona Activa.
- **Marca.** Construir una comunitat activa i fidel al voltant de la marca, potenciant els valors i l'impacte social de Barcelona Activa. Disposar d'un sistema d'anàlítica web avançat que permeti mesurar i interpretar el comportament dels usuaris als portals digitals de Barcelona Activa. L'anàlisi haurà de facilitar la presa de decisions estratègiques basades en dades, identificar oportunitats de millora en l'estructura i l'experiència d'usuari, així com avaluar el grau de difusió dels valors i l'impacte social de Barcelona Activa a través dels canals web.

4. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte són els **serveis de definició, implementació i manteniment d'un sistema d'anàlítica web fiable, alineat amb els objectius de negoci i de comunicació digital de Barcelona Activa**. Aquest sistema ha de permetre la recollida de dades de qualitat, el seu anàlisi i la generació de quadres de comandament personalitzats per facilitar la presa de decisions estratègiques i operatives.

La solució d'anàlítica web definida en aquest plec de prescripcions tècniques queda oberta a l'ús de diferents eines i plataformes, de manera que es pugui adaptar a les necessitats de Barcelona Activa durant la vigència del contracte. Així, es contempla la possibilitat de modificar o substituir l'eina principal d'anàlítica (per exemple, de Google Analytics a Plausible o una altra solució similar) si l'organització ho considera necessari, garantint sempre la continuïtat del servei, la qualitat de les dades i el compliment normatiu.

L'abast dels serveis inclourà, com a mínim, les següents actuacions:

1. **Anàlisi i diagnosi inicial de l'ecosistema digital**
 - a. Revisió de totes les propietats web i eines actualment actives (GA4, Google Tag Manager, Plausible, etc.).
 - b. Detecció de configuracions errònies, propietats buides o píxels no funcionals.
 - c. Avaluació del compliment normatiu (consentiment de l'usuari, RGPD, Consent Mode v2, etc.).
2. **Definició de l'estratègia de mesura**
 - a. Anàlisi dels objectius dels llocs web i les seves funcionalitats.
 - b. Definició conjunta de KPIs per part de la contractista i Barcelona Activa.
 - c. Elaboració d'un pla estratègic de mesura que inclogui tots els dominis i subdominis.
3. **Configuració de les eines de mesura**
 - a. Implementació i/o correcció dels codis de seguiment a través de Google Tag Manager o altres eines.
 - b. Configuració de funnels, esdeveniments, conversions i agrupació de canals.
 - c. Integració de l'eina principal de mesura (Plausible) i manteniment d'una configuració bàsica de GA4.
 - d. Configuració de la mesura per a campanyes d'adquisició d'usuaris i altres plataformes digitals (Google Ads, Meta Ads, etc.).
 - e. Implementació correcta de la gestió del consentiment.
4. **Desenvolupament de quadres de comandament i informes**
 - a. Creació de dashboards personalitzats per monitoritzar indicadors clau (trànsit, conversions, comportament, etc.).
 - b. Possibilitat d'estructura per pestanyes temàtiques (trànsit, leads, objectius, etc.).
 - c. Opcionalment, elaboració d'informes periòdics qualitius amb anàlisi de tendències, comparatives i recomanacions.
5. **Manteniment i suport continuat**
 - a. Suport tècnic per a la resolució d'incidències i millores evolutives.
 - b. Configuració de noves eines o etiquetes a petició de Barcelona Activa.
 - c. Validació periòdica de la qualitat de les dades recollides.
6. **Procés de treball i coordinació:** l'execució del projecte d'anàlisi web requerirà una coordinació fluida i sistemàtica amb l'equip de Barcelona Activa, garantint transparència, traçabilitat i alineació estratègica en totes les fases del servei. El procés de treball inclourà:
 - a. **Reunions de seguiment:** es preveu la realització de reunions de coordinació periòdiques amb l'equip de Comunicació de Barcelona Activa, amb una freqüència i format a determinar conjuntament segons les necessitats del projecte. En aquestes sessions es compartiran les principals observacions derivades de l'activitat web (tendències, anomalies en les dades, resultats de campanyes, etc.), es proposaran millores en la recollida i explotació de dades, i es planificaran accions específiques com noves implementacions d'etiquetes, ajustos en els dashboards o definició de nous KPIs. També s'hi podran presentar versions preliminars d'informes o visualitzacions per a la seva validació. La coordinació s'haurà de dur a terme únicament i exclusiva a través del perfil de coordinador/a del contracte.
 - b. **Eines de coordinació: Teams, planning compartit i dashboards.** Per facilitar la col·laboració i l'organització del projecte, s'utilitzarà una eina compartida (actualment Microsoft Teams) estructurada per canals temàtics i carpetes de treball. Aquesta estructura estarà adaptada a les necessitats de l'anàlisi web i podrà incloure, com a mínim:
 - **Mesura i implementació:** seguiment de les tasques relacionades amb la configuració de Plausible, GA4 i Google Tag Manager. Inclourà la documentació tècnica, el control dels codis d'implementació i la planificació de noves etiquetes o esdeveniments.
 - **KPIs i objectius:** espai per consensuar, revisar i actualitzar els indicadors clau de rendiment de cada àrea o actiu web.

- **Reporting i dashboards:** seguiment del desenvolupament i validació dels quadres de comandament. S'hi recolliran també els informes qualitatius periòdics i les conclusions analítiques.
- **Consentiment i compliment normatiu:** documentació sobre la gestió de cookies, configuració del Consent Mode i escanejos periòdics.
- **Support i manteniment:** registre d'incidències, millores proposades i peticions específiques de configuració o revisió.

Aquest model de treball garantirà una comunicació clara, unificada i àgil entre totes les parts implicades, fomentant un enfocament col·laboratiu i orientat a resultats al llarg de tot el projecte.

5. PRESTACIÓ DEL SERVEI

La contractista elaborarà una previsió de les tasques a realitzar a partir de la informació recollida en les reunions de coordinació amb l'equip de Comunicació de Barcelona Activa. La freqüència i format d'aquestes trobades es determinaran conjuntament segons les necessitats del projecte, sempre d'acord amb les necessitats de Barcelona Activa. La previsió de tasques s'ajustarà de manera dinàmica en funció de l'actualitat generada per Barcelona Activa. La direcció de Comunicació de Barcelona Activa serà l'encarregada de donar el vistiplau i confirmar la finalització de les diferents tasques. El canal de comunicació diària amb el perfil de coordinador/a, com s'ha detallat al punt anterior, serà Microsoft **Teams**.

A més, per al seguiment del servei, s'establiran aquelles reunions que es considerin oportunes amb les diferents persones implicades i amb el perfil de coordinador/a de la contractista. Aquestes sessions de treball es podran realitzar presencialment, a les oficines de la seu central de Barcelona Activa, quan es consideri adient, per garantir una bona coordinació i treball conjunt amb la Direcció de Comunicació.

El preu del contracte inclou totes les despeses necessàries per a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte (material tècnic, perfils professionals, línies de comunicació, eines de treball, despeses indirectes (despeses d'estructura, benefici industrial, etc.)). Per determinar el pressupost de licitació, que consta al PCAP, s'han tingut en compte dues prestacions que es detallen a continuació:

- Els serveis bàsics inicials del contracte inicial (12 mesos). Aquests serveis consten dels 6 primers mesos de posada en marxa del projecte amb una dedicació d'hores superior i els darrers 6 mesos de manteniment amb una dedicació d'hores inferior. Els primers sis mesos seran únicament necessaris per al contracte inicial i no s'inclourà en les successives pròrroques, si s'escauen.
- Els serveis de manteniment que seran necessaris tant per al contracte inicial (després dels 6 primers mesos de posada en marxa) com per a les successives pròrroques.

El servei bàsic inicial d'analítica web inclou la implementació de la solució, el desenvolupament de dashboards i informes, la gestió del consentiment i el manteniment anual del servei.

Per a les pròrroques, si s'escauen, s'inclouen els serveis de suport tècnic, la configuració de noves eines i el manteniment evolutiu de l'analítica web.

Perfils professionals necessaris per a la prestació del servei

Per a la prestació dels serveis sol·licitats **durant el contracte inicial per la fase d'implementació i posada en marxa (previsió de 6 mesos d'aquesta primera fase)**, s'ha calculat un número aproximat d'hores mensuals requerides corresponents **als següents perfils**. Aquestes hores són orientatives i tenen la finalitat que les licitadores puguin valorar el volum de feina de cada tasca inclosa en el present plec i elaborar una proposta econòmica adequada al servei requerit.

- Perfil de consultor/a sènior en analítica. 8,5h/mes
- Perfil de tècnic/a d'implementació dashboards. 10h/mes
- Perfil de coordinador/a i suport tècnic. 13h/mes

El perfil de consultor/a sènior en analítica digital, serà el perfil professional responsable de definir l'estratègia de mesura, els KPIs i garantir la qualitat de les dades.

El perfil de tècnic/a d'implementació i dashboards, serà el perfil professional encarregat de configurar les eines d'analítica (Plausible, GTM, GA4), implementar esdeveniments i desenvolupar els quadres de comandament.

El perfil de coordinador/a i suport tècnic, serà el perfil professional que gestionarà el projecte, coordinarà amb l'equip de Barcelona Activa i donarà suport en el manteniment i l'evolució del sistema d'analítica.

Per als **serveis de manteniment** de la segona fase del **contracte inicial (previsió 6 mesos d'aquesta segona fase)** i de les successives **pròrroques**, si s'escauen, els serveis consistiran principalment en manteniment, suport tècnic, configuració de noves eines i evolució del sistema d'analítica, la dedicació d'hores per perfil es redueix, i s'estima en:

- Consultor/a sènior en analítica digital: 2,5 hores/mes
- Tècnic/a d'implementació i dashboards: 3 hores/mes
- Coordinador/a i suport tècnic: 4 hores/mes

Aquestes hores són orientatives i podran ser ajustades segons les necessitats reals del servei i la proposta tècnica de l'empresa adjudicatària, garantint en tot cas la cobertura adequada de les tasques de manteniment, suport i evolució. Tant pel contracte inicial com per les successives pròrroques es facturarà d'acord amb les hores realment executades i el preu hora del contracte.

Marta Rivera Fuentes
Responsable Comunicació Digital