

TRACATAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE UNA AGENCIA CREATIVA DIGITAL PARA LA GESTIÓN DE LAS REDES SOCIALES DE BARCELONA ENERGIA.



Barcelona Energia

Operador
elèctric metropolità

NÚMERO DE EXPEDIENTE CTTE1206

1. Antecedentes

Barcelona Energia tiene por objetivo no sólo seguir aumentando su número de seguidores, si no que mejore la interacción con ellos. Gracias a un estudio de segmentación en el que se definía el público objetivo de la empresa, se ha llegado a la conclusión de la importancia que tienen las redes sociales tanto para la difusión nuestros valores así como para crear un flujo de contratación de nuevos usuarios. Con estos objetivos, se establece la necesidad de contratar una empresa creativa digital con las herramientas técnicas y equipo necesarios para poder optimizar la consecución de estos objetivos comunicativos y de contratación, así como estrechar la interrelación de la marca con sus usuarios.

2. Objeto

El objeto del presente pliego es el establecimiento de las prescripciones técnicas que regirán el contrato de una agencia creativa digital para la gestión de las redes sociales de Barcelona Energia.

3. Duración del contrato

La vigencia de este contrato se establece en un año a contar a partir de la fecha siguiente a la formalización del mismo, con posibilidad de prórroga expresa anual con el máximo de cuatro anualidades (1 + 1 + 1 + 1+ 1).

4. Normas generales

El contratista estará obligado a cumplir con todos los requisitos que se describen en este pliego, y en las condiciones que se indican, y será el responsable a todos los efectos.

5. Resultados esperados del servicio

Barcelona Energia espera obtener la consecución de los objetivos SMART acordados anualmente con la empresa adjudicataria al inicio del contrato, que incluirán KPIs de notoriedad, comunidad y contratación.

Más concretamente, hay cinco puntos que se deben cubrir bajo el presente contrato:

1. Propuesta y desarrollo de una estrategia global de Barcelona Energia con objetivos SMART en las redes sociales, de acuerdo y en línea con su estrategia global como marca, su argumentario y su línea gráfica, creativa y comunicativa establecidas.
2. Todo el trabajo de creatividad (concepto + copy + imagen) de todos los contenidos que se deban crear mensualmente para publicar en las redes sociales. El número de redes sociales y frecuencia de publicación quedarán definidos según el informe presentado como resultado del punto 1. Para referencia, actualmente Barcelona Energia cuenta con tres redes sociales (Facebook, Instagram y LinkedIn) con una frecuencia de publicación de entre 2-3 publicaciones por semana en cada red social. Así como el reporting mensual y las herramientas necesarias para su realización.
3. Toda la gestión para dinamizar las redes sociales, asegurar que la implementación del Content Plan se realiza satisfactoriamente, generar interacción con la comunidad y velar por el cumplimiento de los objetivos SMART y KPIs establecidos en la estrategia inicial anual de forma continua. Así como las herramientas necesarias para ello.

4. Otros trabajos puntuales que se puedan solicitar relativos a la gestión de las redes sociales (shootings fotográficos, etc).

6. Metodología de trabajo y alcance del servicio

El adjudicatario del presente proyecto podrá seguir la metodología propia que considere adecuada para la ejecución de los trabajos. No obstante, se deberá alinear con la metodología propia de Barcelona Energia para la ejecución de proyectos y asegurar la entrega de los entregables de cada una de las fases del proyecto. En concreto, debe:

- Participar activamente en todas las reuniones del tipo que sean (informativas, de trabajo, de revisión, de aceptación, etc.).
- Tener en cuenta las actuaciones y decisiones previas, y que para su cometido deberá coordinarse en todo momento con los equipos, tanto internos como externos, responsables de tales actuaciones previas.
- Asegurar una correcta transferencia de conocimiento al personal de Barcelona Energia que participe en el proyecto, tanto en cuanto a la metodología de trabajo como en cuanto a las herramientas específicas que se utilicen, organizando actividades de formación a medida y entregando la documentación que sea necesaria.

En cuanto a la estructura global del servicio, el proyecto se divide en cinco grandes puntos.

1. Investigación y estrategia inicial anual

Propuesta y desarrollo de una estrategia global de Barcelona Energia en las redes sociales, de acuerdo y en línea con su estrategia global como marca, su argumentario y su línea gráfica, creativa y comunicativa establecidas.

Incluye:

- Análisis de la estrategia de negocio y ecosistema digital de Barcelona Energía. Rol de las RRSS en la estrategia digital.
- Social Media Audit. Incluye análisis de la competencia (3-4 competidores) con datos cualitativos y también cuantitativos obtenidos mediante herramientas de medición.
- Definición y segmentación del público objetivo.
- Definición de objetivos SMART, KPI's y dashboard de métricas de seguimiento.
- Desarrollo de una propuesta estratégica anual y Master Content Plan.
- Creación de un *digital guidance* sobre conversaciones en las que la marca debe interactuar y cómo y en el que también se incluyan directrices de respuesta para preguntas/conversaciones habituales, en base al argumentario aportado por Barcelona Energia.
- Seguimiento mensual y ajustes estratégicos.
- Estrategia de Social Media (Redes, rol de cada una, frecuencia de publicación)
- Adaptación del tono de voz y look and feel de la marca a las distintas redes sociales, en base al manual de estilo aportado por Barcelona Energia.

2. Fee mensual creación y producción del content plan, reporting y analítica mensual.

En este concepto debe incluirse todo el trabajo de creatividad (concepto + copy + imagen) de todos los contenidos que se deban crear mensualmente para publicar en las redes sociales. El número de redes sociales y frecuencia de publicación quedarán definidos según el informe presentado como resultado del punto 1. Para referencia, actualmente Barcelona Energia cuenta con tres redes sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn) con una frecuencia de publicación de entre 2-3 publicaciones por semana en cada red social.

Incluye:

- Elaboración del Content Plan Mensual para cada uno de los canales definidos y con la periodicidad establecida en la estrategia del punto 1. Debe haber un mínimo de 70% de específicos por canal, es decir, no duplicados.
- Creatividad aplicada a los posts mensuales y su producción. Incluye concepto, redacción de texto en catalán y diseño gráfico/fotográfico/videográfico (según proceda). En base al manual de estilo de Barcelona Energia.
- Reserva para fotografía/video (según proceda) de bancos de imágenes y ajustes a imágenes/videos propiedad de Barcelona Energia.
- Reserva para posts en gif o pequeñas ediciones de videos e imagen.
- Propuesta de posts a promocionar para Social Ads, definiendo estrategia y objetivo (la gestión -programación e inversión- la realizará la agencia de medios)
- Reporting mensual y seguimiento del cumplimiento de los objetivos SMART y KPIs marcados en el punto 1.
- Dentro del reporting se incluirá el seguimiento de la actividad de los competidores estratégicos de Barcelona Energía.
- Propuesta y contratación de las herramientas necesarias para una medición fiable y cuantitativa del performance en cada uno de los KPIs definidos, tanto de Barcelona Energia como de los competidores seleccionados para poderlos usar de benchmark. La herramienta deberá homogeneizar la forma de calcular los KPIs de las distintas redes sociales.
- Todo texto publicado deberá ser correcto lingüística y ortográficamente.

3. Fee mensual Social Listening y Community Management.

Este bloque de trabajo también es continuo e incluye toda la gestión para dinamizar las redes sociales, asegurar que la implementación del Content Plan se realiza satisfactoriamente, generar interacción con la comunidad y velar por el cumplimiento de los objetivos SMART y KPIs establecidos en la estrategia inicial anual de forma continua.

Incluye:

- Escucha activa mediante herramientas de social listening para detectar menciones e interacciones con nuestras publicaciones, así como tendencias en contenidos en las redes para participar en las conversaciones orgánicas de nuestro público objetivo, y perfiles/cuentas estratégicas a las que seguir o con las que colaborar. Dicha herramienta también deberá permitir detectar un incremento inusual de conversaciones sobre Barcelona Energia.

- Propuesta y contratación de las herramientas necesarias para el social listening que mínimo cubra lo descrito en el punto anterior y para la dinamización de las redes sociales. Barcelona Energia deberá poder acceder también a dichas herramientas para seguimiento en vivo e interacción directa con la comunidad.
- Programación, dinamización e interacción diaria en catalán y castellano con los usuarios de las redes sociales en las que la marca está presente.
- Gestión de la comunidad.
- Actualización del *digital guidance*.
- Todo texto publicado deberá ser correcto lingüística y ortográficamente.

4. Partida alzada para trabajos de mejora de calidad

Se establece una partida alzada para trabajos no contemplados en los puntos anteriores que se deban realizar puntualmente como sesiones de fotos, grabaciones, rodajes, cobertura de eventos en directo, etc.

En caso de que Barcelona Energia solicite algún servicio que requiera del consumo de esta partida alzada, la empresa adjudicataria presupuestará la cantidad de horas de cada perfil necesarias para llevar a cabo todas las tareas acordadas y esperará la aprobación expresa de dicho presupuesto antes de empezar a consumir dicha bolsa de horas.

7. Supervisión, control, condiciones y excepciones

Barcelona Energia, como contratante de los servicios, podrá realizar las tareas de control e inspección que crea oportunas para garantizar el correcto funcionamiento del proyecto. Además, se mantendrán reuniones presenciales con el interlocutor establecido por el adjudicatario con el objeto de establecer una coordinación y un diálogo activo.

La empresa adjudicataria no podrá utilizar, ni para sí ni para terceros, ningún dato relacionado con los trabajos contratados, tampoco podrá publicar total o parcialmente su contenido.

Todos los datos obtenidos a través de las redes sociales durante el proyecto serán propiedad de BE. En todo caso se deberá cumplir con la normativa europea de protección de datos GDPR.

Garantía del Servicio

Las incidencias serán resueltas por la empresa y posfinalización, garantía de 12 meses desde la puesta en producción de las funcionalidades determinadas.

8. Interpretación y omisiones

El adjudicatario tendrá la obligación de poner de manifiesto cualquier omisión, ambigüedad o contradicción que figure en el pliego. En ningún caso podrá sustituir la falta unilateralmente y sin autorización expresa.

Cualquier interpretación o aclaración referente al pliego es competencia exclusiva de TERSA o de la persona en quien esta delegue.

El presente pliego, realizado para la presentación de ofertas, constituye la única normativa técnica sobre el alcance del trabajo. Sin embargo, en el caso de que se



estime oportuno, Barcelona Energia podrá aportar nuevas especificaciones que modifiquen o aclaren conceptos.