

PLEC TÈCNIC DEL CONTRACTE RELATIU AL
CONTRACTE DERIVAT PER ALS SERVEIS ESPECÍFICS DE SERVEIS DE
MÀRQUETING DIGITAL PER A BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A
LOT 3: ESTRATÈGIA I EXPERIÈNCIA DIGITAL: CANALS I VISIBILITAT

1.	ANTECEDENTS	3
2.	OBJECTE	3
3.	NECESSITATS A SATISFER	3
4.	ABAST	4
5.	OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES PER L'ADJUDICATARI	5
6.	SEGUIMENT DEL SERVEI.....	5

1. ANTECEDENTS

Barcelona de Serveis Municipals, S. A. (d'ara endavant BSM) gestiona diferents instal·lacions de la ciutat de Barcelona on s'hi realitzen diverses activitats vinculades tant a la mobilitat com al lleure, o es responsabilitzen de diferents serveis municipals per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona.

En aquest context, BSM desenvolupa una activitat digital transversal que inclou múltiples canals (webs, xarxes socials, cercadors i altres entorns digitals), amb l'objectiu de millorar la relació amb els usuaris i potenciar la visibilitat dels seus serveis.

Per garantir una correcta gestió d'aquest ecosistema digital, BSM ha formalitzat un Acord Marc per a la prestació de serveis de màrqueting digital, del qual deriva el present contracte basat corresponent al Lot 3: Estratègia i Experiència Digital: Canals i Visibilitat.

2. OBJECTE

L'objecte del present plec tècnic és regular les condicions per a la contractació d'un servei especialitzat per a la **definició, execució i optimització d'estratègies digitals** que millorin:

- La presència digital de BSM
- La visibilitat als canals online
- L'experiència d'usuari (UX/UI)
- El rendiment dels canals (web, SEO, xarxes socials, etc.)

Aquest contracte derivat s'executarà en format de **bossa d'hores / bossa econòmica**, segons les necessitats que vagi indicant BSM.

3. NECESSITATS A SATISFER

La prestació a contractar fa referència a la necessitat de disposar d'un suport especialitzat en l'àmbit del màrqueting digital que permeti a l'Àrea de Màrqueting de BSM definir, executar i optimitzar estratègies digitals amb l'objectiu de millorar la presència, visibilitat i experiència dels usuaris als diferents canals online.

Aquesta col·laboració inclourà actuacions relacionades amb l'**optimització de l'experiència d'usuari (UX/UI)**, la **millora del posicionament en cercadors (SEO)**, la **gestió i optimització dels continguts digitals**, així com el **desenvolupament d'estratègies en xarxes socials i altres canals digitals**. Així mateix, es contemplarà la definició de **models d'anàlisi i seguiment basats en dades**, amb l'objectiu de facilitar la presa de decisions i la millora contínua de les accions implantades.

La licitació d'aquesta contractació és necessària per tal d'atendre les necessitats descrites, vinculades a l'evolució constant de l'entorn digital i a la necessitat de garantir una experiència coherent, eficient i orientada a l'usuari en tots els punts de contacte digitals de BSM.

Així mateix, d'acord amb el que s'indica en l'informe d'insuficiència de mitjans que s'adjunta al present expedient, BSM precisa de la contractació d'una entitat externa que disposi dels coneixements tècnics especialitzats en estratègia digital, experiència d'usuari i optimització de canals online, ja que no es disposa dels recursos propis suficients per poder realitzar aquesta prestació amb els nivells d'especialització i dedicació requerits.

4. ABAST

Les tasques a desenvolupar inclouran, amb caràcter orientatiu i no limitatiu:

UX/UI i optimització digital

- Auditories heurístiques de webs i canals digitals
- Definició de plans CRO
- Creació de *wireframes* i prototips
- Propostes de millora d'experiència d'usuari
- Execució de tests A/B
- Millora d'accessibilitat i navegabilitat

Estratègia de continguts i SEO

- Auditoria SEO (*on-page i off-page*)
- Definició d'estratègies de posicionament
- *Keyword research*
- Estratègies de *linkbuilding*
- Definició de calendaris de continguts
- Anàlisi de resultats i optimització

Gestió de l'ecosistema Google

- Gestió de Google My Business
- Actualització de fitxes i continguts
- Seguiment de mètriques i visibilitat
- Correcció d'errors (ubicacions, fitxes duplicades, etc.)

Xarxes socials

- Auditoria de canals socials
- Definició d'estratègia digital
- Planificació de continguts mensuals
- Propostes creatives i formats
- Anàlisi de rendiment i optimització

Estratègia global digital

- Definició de *buyer persona*

- Mapes de *customer journey*
- Definició de *funnels* de conversió
- Definició de KPIs i dashboards
- Seguiment i millora contínua

Posteriorment, en cadascuna de les peticions que es generin per a l'assignació de les feines, s'adjuntarà un *briefing* que definirà l'encàrrec, incloent objectius, abast i terminis.

Les tasques es podran desenvolupar en català, castellà o altres llengües en funció de les necessitats, i es podrà requerir la correcció ortogràfica i d'estil dels continguts elaborats.

BSM requerirà la designació d'un interlocutor únic per part de l'adjudicatari, que actuarà com a responsable de la coordinació dels encàrrecs i de la interlocució amb BSM, així com la participació en les reunions de seguiment que es puguin establir.

5. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES PER L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari haurà de garantir la qualitat tècnica de totes les actuacions realitzades en el marc del contracte, així com la seva coherència amb els objectius digitals definits per BSM.

Així mateix, haurà d'assegurar el compliment dels terminis establerts en cada encàrrec, així com la correcta execució de les tasques d'anàlisi, definició i implementació de les accions digitals.

En cas que els treballs incloguin elaboració de continguts, es garantirà la correcció ortogràfica, gramatical i d'estil d'aquests. BSM no restarà obligada a exhaurir l'import de la licitació ni l'adjudicatari tindrà dret a cap tipus de compensació econòmica o indemnització per aquest concepte.

6. SEGUIMENT DEL SERVEI

BSM requereix un interlocutor únic als estudis gràfics i agències de comunicació homologats per a gestionar els diferents encàrrecs que es generin.

Serà obligació de l'adjudicatari assistir a les reunions periòdiques que proposi BSM, durant tot el procés.

Sra. Aina Cañizal Martínez

Cap d'Àrea de Màrqueting Digital

Barcelona de Serveis Municipals, S.A.