

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ANÀLISI, OPTIMITZACIÓ I SEGUIMENT EN MOTORS DE CERCA (SEO/SEM), DEL POSICIONAMENT DEL PORTAL WEB CATALUNYA.COM EN ELS IDIOMES CATALÀ, CASTELLÀ, ANGLÈS, ALEMANY, FRANCÈS I RUS

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa contractista accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec. Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

El desconeixement per part del contractista de les condicions establertes en aquest plec de condicions administratives particulars i de qualsevol altre document que pugui tenir aplicació en l'execució de la cosa pactada, no eximirà els contractistes del seu compliment.

1. Antecedents

L'Agència Catalana de Turisme (ACT) realitza les accions de promoció, comercialització, publicitat i màrqueting de Catalunya com a destinació turística tant a Catalunya i Espanya, com a l'estranger a través del seu pla d'accions i dels diferents canals digitals.

Les tendències consolidades en els darrers anys i que afecten els mercats turístics indiquen que l'oferta turística de Catalunya competeix, cada vegada més, en els diferents mercats del negoci turístic internacional i que cal avaluar el significat dels canvis que comporten aquestes tendències amb més coneixement de la demanda i de l'evolució del consumidor. L'activitat turística ja no es pot concebre, planificar o gestionar com un tot únic i homogeni. En aquest context, el portal web catalunya.com es configura com un dels principals canals de promoció, inspiració i captació de trànsit qualificat.

L'aparició de nous entorns de cerca basats en intel·ligència artificial i resultats generatius ha modificat els mecanismes d'accés a la informació, requerint l'adaptació de les estratègies tradicionals de posicionament web cap a models que integrin SEO, SEM i optimització per a entorns d'intel·ligència artificial (AEO/GEO).

En aquest escenari, és necessari reforçar l'estratègia digital de l'ACT mitjançant serveis especialitzats en posicionament i analítica digital, que permetin millorar la visibilitat del portal, optimitzar el rendiment dels continguts, adaptar-se als nous comportaments digitals dels usuaris en els diferents mercats turístics.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la contractació de serveis especialitzats d'analítica digital, anàlisi, optimització i seguiment del posicionament del portal web Catalunya.com en motors de cerca i en entorns digitals basats en intel·ligència artificial (SEO/SEM/AEO/GEO), amb l'objectiu de millorar-ne la visibilitat, el rendiment i la capacitat de captació en mercats nacionals i internacionals.

El servei haurà de contemplar tant el posicionament en cercadors tradicionals com la presència i visibilitat dels continguts en nous entorns de cerca generativa i motors de resposta, adaptant les estratègies digitals als nous comportaments dels usuaris i als sistemes d'accés a la informació basats en intel·ligència artificial.

L'empresa contractista haurà de proposar als equips de l'ACT estratègies d'optimització, planificació, execució i seguiment que permetin millorar la visibilitat global del portal, incrementar

el trànsit qualificat i reforçar el posicionament del web en els idiomes català, castellà, anglès, alemany, francès i rus.

L'objecte d'aquest contracte es podria cofinançar pel Fons Europeu de Desenvolupament Regional (FEDER) de la Unió Europea, en el marc del Programa del FEDER de Catalunya 2021-2027.

3. Obligacions de l'empresa contractista

El contractista haurà de treballar aspectes relacionats en els següents àmbits:

- **SEO/AEO/GEO.** Optimització del posicionament dels continguts de la web catalunya.com en motors de cerca i en entorns digitals basats en intel·ligència artificial, incloent plataformes de descoberta de continguts com Google Discover, amb l'objectiu de millorar-ne la visibilitat, la captació de trànsit i la seva presència en resultats de cerca tradicionals i generatius.
- **SEM** (Search Engine Marketing). Anàlisi, definició i recomanació d'estratègies de paraules clau i de segmentació per a la promoció dels continguts de catalunya.com en diferents mercats geogràfics, així com suport en la planificació, optimització i anàlisi del rendiment de les campanyes.

Per realitzar aquests dos grans àmbits d'obligacions de l'objecte del contracte, caldrà realitzar les tasques següents:

3.1. Gestió, coordinació i treball actiu de SEO/AEO/GEO, SEM i analítica digital

- **Anàlisi i estratègia SEO/AEO/GEO:**
 - Anàlisi estratègic del posicionament del portal.
 - Detecció d'oportunitats i proposta de millores per optimitzar la visibilitat en motors de cerca i entorns d'intel·ligència artificial.
 - Anàlisi de paraules clau i d'intenció de cerca.
 - Anàlisi i seguiment de webs competidores, tendències.
 - Seguiment de mètriques.
 - Elaboració d'informes i propostes d'actuació per a mantenir un creixement orgànic sostingut en el temps.
 - Gestió, coordinació i seguiment actiu del servei de SEO / SEM: supervisió de totes les accions i activitats relacionades amb els serveis de SEO / SEM. Això inclou la planificació, execució i revisió continua de les estratègies implementades.
- **Optimització tècnica i de SEO de continguts.** Revisió i millora dels continguts i de l'estructura del web per maximitzar el seu posicionament. Inclou optimitzacions SEO on-page, arquitectura de continguts, millora del rendiment i adaptació dels continguts a criteris SEO/AEO/GEO.
- **SEO off-page i millora de l'autoritat web:** Anàlisi i seguiment de l'autoritat del domini i del perfil d'enllaços externs, amb proposta d'accions per millorar la visibilitat i reputació del portal mitjançant estratègies de *link building* i altres accions d'optimització externa, d'acord amb bones pràctiques que regeixen la tasca.



- **Analítica digital i mesura dels resultats:** Definició i seguiment d'indicadors clau de rendiment (KPIs), anàlisi del comportament dels usuaris i avaluació de l'impacte de les accions SEO/SEM. Inclou la identificació d'oportunitats de millora mitjançant l'anàlisi de dades (segmentació, cohorts, embuts, etc.) i l'elaboració d'informes orientats a la presa de decisions.
- **SEO On-Page i continguts:** Anàlisi i optimització dels continguts del portal, incloent la identificació de continguts duplicats, canibalitzacions, continguts obsolets o amb baix rendiment, així com la proposta de millores orientades a la seva optimització i alineació amb la intenció de cerca.
- **Optimització de visibilitat en entorns de descoberta i motors IA.** Proposar accions per millorar la visibilitat dels continguts en plataformes i entorns de cerca basats en intel·ligència artificial.
- **Suport en millora, definició i creació de Dashboards d'analítica digital,** orientats al seguiment del posicionament i resultats del portal web i ajudar a extreure informació necessària per a la presa de decisions estratègiques.

3.2. Tasques associades al seguiment dels treballs de SEO/GEO/AEO, SEM i analítica web

- **Auditoria inicial de posicionament SEO/AEO/GEO.** El contractista haurà d'elaborar un informe inicial, amb una anàlisi del posicionament del Catalunya.com, identificant propostes de millora orientades als objectius establerts per l'ACT i la millora dels KPIs definits pel servei. L'ACT i el contractista pactaran uns objectius en base a això per anar avaluant l'evolució del servei.
- **Anàlisi d'àmbits i identificació d'oportunitats:** Anàlisi de l'evolució dels diferents àmbits turístics presents al portal, mitjançant l'obtenció d'insights quantitatius i qualitatius. Inclou la identificació de tendències, patrons de comportament i oportunitats de millora, així com la seva posada en comú amb l'ACT en reunions específiques. Elaboració de fins a 4 informes anuals.
- **Treball de seguiment d'analítica digital i explotació de dades.** Seguiment, recopilació i anàlisi de dades mitjançant les eines d'analítica utilitzades per l'ACT (Google Analytics o equivalents), així com de dades provinents de campanyes i altres fonts externes. Inclou la interpretació de resultats i la detecció d'oportunitats d'optimització. Suport i assessorament en l'elaboració d'informes trimestrals, semestrals i anuals relacionats amb l'analítica digital que es realitzen des de l'ACT.
- **Elaboració d'un sistema de seguiment continu de resultats que estigui sempre disponible pels equips de l'ACT.** Disponibilitat d'un sistema de monitoratge actualitzat (quadre de comandament, eina compartida o equivalent) que permeti fer el seguiment de l'evolució del posicionament de cada tipologia de contingut, el trànsit i els principals indicadors del portal, amb visibilitat per part de l'ACT.
- **Propostes d'actuació i optimització.** Proposta trimestral d'accions de millora basades en l'anàlisi de dades, orientades a optimitzar el rendiment dels continguts i millorar el posicionament en motors de cerca i entorns d'intel·ligència artificial.





- **Informe trimestral de posicionament.** De manera periòdica (3 mesos) el contractista entregará un nou informe de posicionament per avaluar el creixement de l'ACT en els diferents entorns, a partir dels objectius i KPIs establerts pel servei, i proposar millores a implementar a curt i mig termini. Aquests informes serviran per avaluar la qualitat del servei.
- **Anàlisi i suport SEM:** Proposta d'estratègies de campanyes de pagament, incloent la definició de paraules clau, segmentació i estructura de campanyes, així com suport en l'optimització i anàlisi del rendiment de les campanyes realitzades.

3.3. Llengua vehicular i multilingüisme del projecte

- **Expertesa lingüística en SEO/GEO/AEO i SEM:** l'empresa contractista haurà de garantir la capacitat de gestionar estratègia SEO/GEO/AEO i campanyes SEM en tots els idiomes detallats en aquest plec, assegurant l'eficiència i eficàcia d'aquestes i que s'adaptin correctament als mercats que es vol posicionar la marca Catalunya. L'empresa haurà de tenir perfils propis o recórrer, si escau, a assessorament extern especialitzat per assegurar una gestió adequada en els idiomes requerits.
- **Qualitat lingüística:** es mantindrà un alt estàndard de qualitat lingüística en totes les llengües. Es preveurà la revisió i proposta de correcció de continguts per adaptar-los correctament a les estratègies SEO/SEM per part de professionals experts en treballs de SEO i SEM, garantint l'adequació i correcció lingüística i ortotipogràfica.

3.4. Obligacions derivades del finançament FEDER del contracte

L'empresa contractista donarà compliment a les obligacions de visibilitat, transparència i comunicació regulades per l'article 50 i per l'Annex IX del Reglament (UE) 2021/1060, del Parlament Europeu i del Consell, de 14 de juny de 2021, el qual regula les responsabilitats dels beneficiaris en relació a les mesures de comunicació i visibilitat, especialment:

- a) A tots els documents de treball o suports necessaris relacionats amb l'execució de l'operació, destinats al públic o als participants
- b) Als elements de difusió i materials de comunicació relacionats amb l'execució de l'operació, destinats al públic o als participants

4. Descripció de mitjans tècnics i personals

L'empresa contractista serà responsable de proporcionar l'equipament necessari per a la prestació del servei. El contractista haurà de fer-se càrrec de la infraestructura, lloc de treball, maquinari (dispositius audiovisuals i mòbils iOS i Android, equip informàtic, comunicació) i programari necessaris amb les seves llicències (ofimàtica, escolta activa...), per dur a terme correctament el servei. L'ACT donarà accés remot al contractista, via VPN o sistema alternatiu, als entorns de coordinació i a les eines informàtiques de l'ACT que li calen per realitzar la seva tasca. Es podran proposar altres opcions de connexió que l'ACT avaluarà i autoritzarà si les considera viables i prou segures. L'equipament amb el que es connectin haurà de disposar protecció d'antivirus degudament actualitzat.

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte. En concret, disposarà dels següents:



4.1. Descripció de mitjans tècnics

A banda de disposar de l'equip informàtic necessari amb connexió a Internet i amb les eines d'ofimàtica bàsiques (Microsoft Office 365 o similar), es requereixen les eines / programari específic següent:

Programari (software) que proveirà l'empresa contractista: L'empresa contractista haurà de comptar tant amb el coneixement com amb les llicències necessàries sobre el programari detallat en els punts a i b pel correcte desenvolupament del servei. Aquests softwares són habituals en l'entorn de l'ACT i seran necessàries per tal que els materials generats per l'empresa contractista siguin compatibles.

a) Programari (software) de planificació, comunicació virtual, entrega i validació de materials:

- **Microsoft Teams.**

b) Programari de SEO-SEM:

- **Eines d'anàlisi i recerca de paraules clau (keywords):** Ahrefs, SEMRush, Google Keyword Planner o similar.
- **Eines d'auditoria SEO:** Screaming Frog, MOZ o Sitebulb son crucials per a poder realitzar auditories SEO dels portals web amb la finalitat d'identificar problemes on-page, millorar optimització tècnica i textual de les pàgines i estructura dels portals.
- **Eines de gestió SEM** com Google Ads o Bing Ads que permeten segmentació d'audiència i anàlisis de rendiment.
- **Eines d'optimització de continguts i SEO basades en intel·ligència artificial:** Eines orientades a l'anàlisi semàntica, optimització de continguts i identificació d'oportunitats SEO mitjançant intel·ligència artificial (com Semji, Surfer SEO, Clearscope o equivalents).
- **Eines d'anàlisi i seguiment en entorns d'intel·ligència artificial:** Eines o metodologies per analitzar la visibilitat dels continguts en entorns de cerca basats en intel·ligència artificial (AEO/GEO), així com per monitorar la presència en resultats generatius o assistents conversacionals.
- **Eines d'intel·ligència artificial generativa i assistents conversacionals:** eines orientades al suport en tasques d'anàlisi, síntesi d'informació, identificació d'oportunitats, generació d'hipòtesis de millora i optimització de continguts per a posicionar en SEO i en entorns de IA, sempre sota supervisió tècnica i validació humana (com ChatGPT, Gemini, Claude, Microsoft Copilot o equivalents). L'ús d'eines d'intel·ligència artificial haurà de respectar els criteris de seguretat, confidencialitat, protecció de dades i validació humana establerts per l'ACT, sense que els resultats generats per aquestes eines puguin substituir l'anàlisi tècnica ni la revisió professional de l'empresa contractista.

c) Programari d'analítica SEO/GEO/AEO i SEM i de presentació de dades que el contractista ha de conèixer

Per dur a terme les tasques descrites al Servei de SEO/SEM, el contractista haurà de fer servir les eines de SEO que s'utilitzen a l'ACT. L'ACT facilitarà a l'empresa contractista l'accés a aquestes eines:

- Google Search Console.
- Google Trends.
- Adobe Analytics o similar.
- Google Analytics o similar.



- Data Studio, Power BI, Tableau o similar.

Si el contractista fa servir altres eines de SEO, facilitarà l'accés a aquestes a l'ACT.

4.2. Descripció de mitjans personals

Es considera necessari que l'empresa contractista disposi de l'equip mínim de treball següent per portar a terme totes les tasques associades a l'execució del contracte. A més a més, es considera que la incorporació de cadascun dels perfils professionals específics exigits assegura la correcta execució de la diversitat d'actuacions incloses en aquesta contractació.

- **1 persona gestora de projectes digitals amb enfoc SEO/SEM i d'analítica web** amb un grau universitari i un mínim d'experiència en quatre projectes de durada mínima de 3 mesos cadascun. La persona ha de tenir coneixements en software d'analítica SEO/SEM, així com també coneixements en eines d'auditoria (ScreamingFrog), gestió SEO/SEM (Ahrefs, SemRush i Keyword Planner) i posicionament en LLMs i entorns d'intel·ligència artificial. Aquesta persona ha de tenir coneixements avançats en català, castellà i anglès, com a mínim.
- **1 persona tècnica especialista SEO/SEM** amb un grau universitari i que tingui experiència en un mínim de 3 projectes d'una durada mínima de 3 mesos. Es consideraran projectes vinculats a l'àmbit funcional d'aquest perfil els projectes relacionats amb SEO (auditoria SEO, SEO tècnic, SEO on-page, SEO off-page, recerca de paraules clau, anàlisi de competència, optimització de continguts multilingües) i SEM (estratègia SEM, planificació, seguiment o optimització de campanyes de pagament en cercadors). Ha de tenir coneixements avançats en totes les eines i software de SEO/SEM detallades en els punts a) i b) del punt 4.1. (anàlisi i recerca de paraules clau, auditoria SEO i gestió SEM). Aquesta persona ha de tenir, com a mínim, coneixements avançats de català, castellà i anglès.
- **1 persona tècnica especialista en posicionament SEO i optimització en entorns d'intel·ligència artificial** amb un grau universitari i que tingui experiència en un mínim de 2 projectes amb durada mínima de 3 mesos. Es consideraran projectes vinculats a l'àmbit funcional d'aquest perfil els projectes relacionats amb SEO (auditoria SEO, SEO tècnic, SEO on-page, SEO off-page, recerca de paraules clau, anàlisi de competència, optimització de continguts) i optimització en entorn d'intel·ligència artificial (optimització semàntica, auditories AEO/GEO, posicionament en entorns d'intel·ligència artificial, optimització per a assistents conversacionals, anàlisi de visibilitat en entorns d'IA o adaptació de continguts a nous entorns de cerca). Ha de tenir coneixements avançats en eines de cerca de paraules clau per a campanyes SEO i SEM (SEMRush, Ahrefs i Keyword Planner així com BingAds i GoogleAds; també en campanyes en entorns de cerca basats en IA). Aquesta persona ha de tenir coneixements avançats de català, castellà, anglès i francès, com a mínim.
- **1 persona especialista en analítica digital** amb un grau universitari i que tingui una experiència en un mínim de 4 projectes amb durada mínima de 3 mesos. Es consideraran projectes vinculats a l'àmbit funcional d'aquest perfil els projectes relacionats amb analítica web i mesura de resultats en entorns digitals, incloent la definició i seguiment de KPIs, explotació d'eines d'analítica digital, creació o optimització de quadres de comandament, anàlisi del comportament dels usuaris, segmentació, funnels, cohorts, atribució, anàlisi de canals d'adquisició i mesura del rendiment de continguts o campanyes digitals. Ha de tenir coneixements avançats en eines d'analítica i visualització

de dades com Google Analytics, Data Studio, Adobe Analytics, Google Search Console. També ha de tenir coneixements estratègics en definició de KPIs, creació i optimització de quadres de comandament digital, anàlisis de comportament d'usuaris i interpretació de dades vinculades a estratègies SEO/SEM. Aquesta persona ha de tenir, com a mínim, coneixements avançats de català, castellà i anglès.

Per acreditar els títols anteriorment esmentats es tindrà en compte l'equivalència entre els títols universitaris oficials pre-Bolonya (Enginyer, Llicenciat, Diplomàtic, etc.) al nivell del Marc Espanyol de Qualificacions per l'Educació Superior (MECES). Així mateix, els títols estrangers d'educació superior hauran de ser equivalents o estar homologats als títols oficials de nivell acadèmic de grau o màster universitari d'acord amb el procediment que correspongui, establert pel Ministeri en matèria d'estudis universitaris.

Les tasques associades a cada perfil professional descrit hauran de ser desenvolupat per persones diferents.

Més enllà d'aquests perfils professionals obligatoris, es podran aportar perfils addicionals als anteriors. Tanmateix, les despeses derivades d'un equip addicional de persones aniran a càrrec de l'empresa contractista.

Es considera que és necessari disposar dels mitjans personals anteriorment esmentats per tal d'assegurar l'aptitud de l'empresa contractista per a la correcta execució de l'objecte d'aquest contracte. A més a més, es considera que la incorporació de cadascun dels perfils professionals específics exigits assegura la correcta execució de la diversitat d'actuacions incloses en aquesta contractació.

5. Seguiment i control de l'execució del contracte

El servei es prestarà, amb caràcter general, des de les dependències del contractista. No obstant això, l'ACT podrà requerir reunions o sessions presencials puntuals quan ho consideri necessari per al correcte seguiment o execució del contracte. Les despeses de producció derivades de l'execució del servei, com ara desplaçaments, comunicacions o dietes, seran a càrrec del contractista i amb la limitació de l'àmbit del territori de Catalunya.

L'òrgan de contractació designarà una persona responsable del contracte que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista haurà de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima d'una setmana per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el contracte s'executa d'acord amb el que estableix en aquest plec.

Amb caràcter general, aquestes reunions esmentades anteriorment es duran a terme de forma telemàtica, encara que serà possible tenir reunions presencials a les oficines de l'Agència Catalana de Turisme –en aquest cas, els desplaçaments s'hauran de realitzar prioritàriament en

transport públic o amb vehicles de baixes emissions: elèctrics, híbrids o de gas (bifuel de gasolina).