

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ I DINAMITZACIÓ DE XARXES SOCIALS DE TURISME DE BARCELONA

Amb l'existència de les xarxes socials, el panorama comunicatiu entre marques i consumidors ha canviat. Hem passat d'una comunicació unidireccional a una comunicació bidireccional i participativa. La importància d'estar presents a les xarxes socials va més enllà de crear una pàgina en Facebook o un perfil de Twitter, sinó que ha d'estar recolzat per una estratègia consolidada que tingui com a objectiu la correcta construcció de la personalitat de marca del destí i la seva reputació.

Turisme de Barcelona dins la seva estratègia distingeix dos targetes d'usuaris: els visitants interessats en informació, atractius, activitat, etc. de la destinació de Barcelona (B2C) i els professionals del sector turístic que els interessa conèixer tant aspectes més corporatius de la institució com l'actualitat del sector (B2B). Turisme de Barcelona, a través de les xarxes socials, treballa aquesta comunicació de manera diferenciada i segmentada en perfils i canals socials diferents: en el primer cas ho fa a través del perfil Visit Barcelona (@VisitBarcelona) i en el segon mitjançant el perfil Turisme de Barcelona (@BarcelonaTurism).

Sota el perfil de les xarxes socials @VisitBarcelona, Turisme de Barcelona vol estar present en les diferents fases de l'experiència digital del viatger, en el pre-durant-post viatge (Explorar, Planificar, Reservar, Experimentar i Compartir), aportant tota la informació i servei que necessiti per tal d'ajudar-lo a planificar i gaudir de la seva estada a la destinació de Barcelona.

1. OBJECTIU DEL CONTRACTE

L'objectiu del present contracte és la prestació del servei de gestió i dinamització *social media* dels diferents canals socials de Turisme de Barcelona, recollits sota el paraigües o perfil @Visitbarcelona, amb la finalitat de generar una comunitat creixent, dinàmica i fidel, que afavoreixi la notorietat i l'adequada reputació on line que posicioni a Turisme de Barcelona (@Visitbarcelona) com a referent del destí.

2. PÚBLIC OBJECTIU

- Públic final (visitant).

3. ENCÀRREC

- **Elaborar i actualitzar l'estratègia *social media*** dels canals socials de @Visitbarcelona. S'elaborarà anualment la revisió i actualització del document d'*Estratègia Social Media* definit per Turisme de Barcelona, on es defineixen els canals socials on es té presència, els diferents perfils gestionats, els seus objectius estratègics, l'estratègia i/o política de hashtags (#), el ritme de publicacions i els idiomes utilitzats en cada canal.
- **Revisar i actualitzar els diferents protocols de seguiment i acció** (protocol de crisis de reputació on line, protocol de continguts sensibles i protocol de respostes estàndards). Aquesta revisió i millora s'haurà de realitzar-se d'acord amb el consens de Turisme de Barcelona i dins els dos primers mesos des de l'inici del servei.
- **Dinamitzar diàriament en 5 idiomes** (català, castellà, anglès, francès i italià) els 6 canals socials de @VisitBarcelona:
 - 1. Facebook**
Nom perfil: Visit Barcelona | www.facebook.com/visitbarcelona
 - 2. Twitter**
Perfil català: @visitbcn_CAT | www.twitter.com/VisitBCN_CAT
Perfil castellà: @visitbcn_ES | www.twitter.com/VisitBCN_ES

Perfil anglès: @visitbcn_EN | www.twitter.com/VisitBCN_EN

Perfil francès: @visitbcn_FR | www.twitter.com/VisitBCN_FR

Perfil italià: @visitbcn_IT | www.twitter.com/VisitBCN_IT

3. Instagram

Nom perfil: Visit Barcelona | www.instagram.com/visitbarcelona

4. Pinterest

Nom perfil: Visit Barcelona | www.pinterest.com/visitbcn

5. Google +

Nom perfil: Visit Barcelona | www.google.com/+visitbarcelonaofficial

6. Youtube

Nom perfil: Visit Barcelona | www.youtube.com/visitbcn

- **Incloure en la dinamització l'adaptabilitat a les noves funcionalitats que puguin generar i/o innovar els diferents canals socials**, com poden ser actualment les noves funcionalitats dels "stories".
- **Gestió dels diferents perfils de xarxes socials vinculats a la marca paraigües "Visit Barcelona"**, incloent en aquest cas les possibles activacions de nous perfils, el tancament de perfils existents i/o el blindatge de perfils estratègics
- **Revisar la política de perfils "seguits" per @Visitbarcelona a les diferents xarxes socials i gestionar la seva actualització**. Donant d'alta i/o baixa a membres de Turisme de Barcelona, mitjançant les actualitzacions facilitades pel mateix, i identificant i actualitzar aquells perfils socials (referents, persones i organitzacions) d'interès i/o afins als perfils corresponents i a la promoció de Barcelona i territori.
- **Editar, mantenir i actualitzar el calendari editorial de tots els perfils socials**. L'empresa caldrà que elabori i mantingui actualitzat el calendari editorial, tenint present l'eina ofimàtica establerta per Turisme de Barcelona (CMS). El calendari editorial haurà de contemplar i donar visibilitat a tota l'oferta de Barcelona i província, donant prioritat a l'oferta

vinculada directament a membres de Turisme de Barcelona. El calendari es mantindrà actualitzat amb un mes de previsió, i podrà ser modificat degut a causes d'actualitat demandada per Turisme de Barcelona, amb una previsió de 24 hores.

- **Cercar i generar propostes de contingut editorial afí a la marca i destinació “Barcelona” i als perfils @Visitbarcelona.** El calendari editorial es nodrirà de contingut proporcionat per Turisme de Barcelona i al mateix temps de la cerca i proposta de la mateixa empresa que adopti el servei.
- **Redacció i planificació de les publicacions dels perfils @Visitbarcelona** de manera coordinada i consensuada amb el responsable de continguts digitals de Turisme de Barcelona, mitjançant un *planning* setmanal o quinzenal. I un cop aprovades les publicacions, caldrà **gestionar les corresponents traduccions**, d'entrada, amb el servei de traduccions establert per Turisme de Barcelona.
- **Generar una línia editorial que afavoreixi la interrelació entre els diferents perfils i/o canals socials.** L'empresa haurà de plantejar publicacions estratègiques que promoguin accions d'interacció i interrelació entre els diferents perfils i/o canals de @Visitbarcelona, afavorint així l'abast dels continguts.
- **Cerca de material gràfic i audiovisual de qualitat** per tal de dinamitzar les xarxes socials de @Visitbarcelona, seguint el procés de gestió i citació correcte i adequat.
- **Fer seguiment d'aquelles publicacions de caire especial i/o prioritari per Turisme de Barcelona, i fer-ne un petit report** que inclogui les KPI's principals passada una setmana de la seva publicació.

- **Elaboració de propostes innovadores per tal de dinamitzar** els diferents canals socials de @Visitbarcelona i que afavoreixin una millora en els resultats.
- **Seguiment i escolta activa 365/7/24 (durant 24 hores, 7 dies a la setmana i 365 dies a l'any).** Realitzar l'escolta activa de les comunicacions i converses generades als diferents perfils socials de @Visitbarcelona i, si s'escau, ser participants d'aquestes. Al mateix temps caldrà fer **seguiment i reaccionar davant les *mentions*** directes a @Visitbarcelona, seguint el protocol d'actuació marcat.
- **Donar atenció i resposta 365/7/24.** Realitzar una atenció a tots els perfils socials @Visitbarcelona de 24 hores, 7 dies a la setmana i 365 dies a l'any i donar una resposta en un termini màxim de 24 hores a les consultes directes a @Visitbarcelona realitzades pels usuaris de les xarxes socials, amb prèvia aprovació de Turisme de Barcelona en el cas que sigui necessari.
- **Assessorament, col·laboració i seguiment d'aquelles accions i/o campanyes on line realitzades per Turisme de Barcelona** i vinculades directament als canals socials @Visitbarcelona. Redactant, si s'escau, un informe final que reculli les principals KPI's de l'acció realitzada directament a les xarxes socials.
- **Valoració, assessorament i seguiment d'accions i/o acords amb bloggers, influencers (tals com instagramers, youtubers, etc.) i PR Digitals (Digital públic relations).** Aportar valoració dels *influencers* i PR Digitals, revisar els possibles plans de comunicació vinculats i elaborar petits "reports" de resum de l'acció que inclogui les KPI's principals, si Turisme de Barcelona ho requereix. I al mateix temps, aportar l'acompanyament i/o assistència presencial dels corresponents, en el cas que sigui necessari per part de Turisme de Barcelona.

- **Capacitat d'identificar, analitzar i, fins i tot, crear un mapa dels líders i/o "influencers" potencials** (registrats) que puguin afavorir i/o aportar a la destinació Barcelona i la comunitat de @Visitbarcelona.
- **Estar al dia de l'actualitat en l'àmbit *social media* al igual que informar-se sobre temes** de la comunitat, llegir blogs, fòrums i monitoritzacions de canals on existeixin converses rellevants respecte interessos de Turisme de Barcelona i els seus targets.
- **Identificar, mantenir i actualitzar un registre de socis i prescriptors** d'interès per la promoció turística de Barcelona ciutat i comarques, tals com web's de referència, web's territorials, blogs varis, web's temàtiques...
- **Realitzar el seguiment i la monitorització dels diferents canals de xarxes socials** on està present @Visitbarcelona, mitjançant la gestió d'eines com per exemple Hootsuite i Iconosquare, incloent el manteniment i/o actualització corresponent d'aquestes.
- **Retransmetre en directe.** Capacitat per realitzar retransmissions en directe de diferents actes o esdeveniments proposats per Turisme de Barcelona, com a línia editorial en varis perfils socials de @Visitbarcelona (facebook, twitter i instagram). Les retransmissions seran en l'àmbit geogràfic de Barcelona ciutat i província, i hauran de ser definides i pactades amb Turisme de Barcelona en un mes d'antelació. Es cobrirà un màxim d'entre 10 retransmissions a l'any.
- **Avaluació i seguiment dels resultats dels 6 canals socials de @Visitbarcelona i/o accions vinculants, mitjançant la realització d'informes mensuals de seguiment.** "Reporting mensual" que inclogui les KPI's definides conjuntament amb Turisme de Barcelona. Aquest informe serà presentat presencialment a Turisme de Barcelona per tal de

dur a terme les reflexions i conclusions conjuntament amb tot l'equip integral de *Social Media*.

- **Realització d'un informe anual, Memòria de tota l'activitat i acció realitzada als entorns socials de @Visitbarcelona**, en base a les KPI's definides conjuntament amb Turisme de Barcelona. Com en el cas dels informes mensuals, aquest serà també presentat de manera presencial a Turisme de Barcelona per tal de dur a terme les reflexions i conclusions conjuntament amb tot l'equip integral de *Social Media*.
- **Gestió del correu electrònic de social media de Turisme de Barcelona**, socialmedia@barcelonaturisme.com, per tal de donar resposta a les possibles peticions dels usuaris *social media*. L'agència encarregada de la gestió comptarà amb el suport de Turisme de Barcelona per qualsevol dubte al respecte d'una pregunta.

4. EQUIP DE TREBALL DEDICAT AL SERVEI

L'empresa que gestioni el servei ha d'assegurar un equip de treball professional i suficient per desenvolupar les tasques esmentades en el present document. Aquest equip de treball ha de cobrir els següents perfils, com a mínim:

- Account Manager
- Analítica Digital
- Social Media Strategist
- Community Manager

5. REQUERIMENTS TÈCNICS

Adequar-se a les eines de gestió de Turisme de Barcelona com podria ser un Gestor de Continguts o, una eina d'escolta activa o de monitorització personalitzada per Turisme de Barcelona.

Tenir coneixement i utilitzar eines de monitorització, estadístiques, de promoció pròpies de l'àmbit de les Xarxes social (exemple: Hotsuite, Iconosquare, Easypromos, etc).

L'empresa contractista haurà de garantir que el *community manager* responsable de les xarxes socials de @Visitbarcelona tingui un alt nivell de comprensió i escriptura, i per tant, un correcte ús gramatical i ortogràfic, com a mínim en els tres idiomes principals en els que es comunica Turisme de Barcelona via xarxes socials: català, castellà i anglès; per tal de garantir una correcte redacció dels "posts" de les diferents publicacions a les xarxes socials.

6. FORMA DE PRESTAR EL SERVEI I CONTROL DE SEGUIMENT

L'empresa contractista gestionarà els perfils socials a traves dels seus equipaments i plataformes, però facilitarà a Turisme de Barcelona els accessos i permisos necessaris.

En tot moment, es tindrà en compte que l'emissor de continguts és Turisme de Barcelona sota el perfil @Visitbarcelona, i per tant l'empresa que dugui a terme la gestió de les xarxes socials utilitzarà un to i llenguatge respectuós, així com un llenguatge proper.

L'empresa contractista haurà de presentar el servei:

- Mitjançant la revisió i millora dels procediments de gestió, per tal d'adaptar-se a l'estratègia global de la marca @VisitBarcelona.
- Mitjançant la dotació d'un equip qualificat que permeti assolir el nivell del servei descrit en el present plec de clàusules tècniques (punt 3).
- Mitjançant la utilització d'eines de gestió adequades proposades per l'empresa contractista i amb l'acord de Turisme de Barcelona.

Per tal de vetllar per un òptim funcionament del servei, **serà imprescindible l'estreta col·laboració entre Turisme de Barcelona i l'equip extern de social media** que gestioni les xarxes socials de @Visitbarcelona, mitjançant la interacció de dos comitès integrats per personal de Turisme de Barcelona i

l'empresa que gestioni el servei, establint reunions presencials mensuals o les que es requereixin, de les quals l'empresa haurà d'elaborar l'Acta i enviar-la al representant de Turisme de Barcelona.

El mateix **comitè integrador** serà l'encarregat de planificar i assignar les tasques encomanades, comprovar el progrés de les fites fixades, resoldre incidències que puguin sorgir i analitzar resultats. Turisme de Barcelona, però, serà l'encarregat de donar el vistiplau i confirmar la posada en marxa i finalització de les tasques.

L'empresa contractista ha de garantir el servei 24 hores, 7 dies a la setmana i 365 dies l'any.

El contractista queda obligat a prestar la màxima col·laboració per a la realització del traspàs del servei al nou contractista que se'n pugui fer càrrec o a Turisme de Barcelona, en el seu cas. Per això cal es tingui present l'elaboració d'un pla de devolució del servei en un termini màxim de 6 mesos abans de finalitzar el contracte.

7. TERMINI D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

La durada d'aquest contracte, un cop formalitzat, serà de dos anys a comptar des de la data d'inici de la prestació del servei. El contracte podrà ser prorrogable anualment, de forma expressa i per mutu acord de les parts, en un període de dos anys més.

8. PRESSUPOST

El pressupost màxim de la licitació de la contractació es fixa en la quantitat biennal (2 anys) de CENT QUARANTA-NOU MIL EUROS (149.000 €), IVA no inclòs.

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el pressupost màxim de la licitació i hauran d'indicar l'IVA a aplicar mitjançant partida independent.

Valor estimat:

El valor estimat, incloent-hi la totalitat de les possibles pròrrogues és DOS CENTS VUITANT-NOU MIL EUROS (289.000 €), IVA no inclòs.

Vigència inicial:	2 anys	149.000€
Pròrroga:	1 any	74.500€
	1 any	74.500€
	Valor estimat:	289.000€

9. DRETS DE PROPIETAT

Es cediran a Turisme de Barcelona tots els drets de propietat intel·lectual e indústria que es pugui generar com a conseqüència de la prestació del servei objecte de la present licitació (tal com imatges, articles, documentació, materials, continguts varis i/o qualsevol altre publicació, desenvolupament o comunicació que es generi per aquest projecte).