



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE
GESTIÓ I DINAMITZACIÓ *SOCIAL MEDIA* DELS
DIFERENTS CANALS SOCIALS DE TURISME DE
BARCELONA**

Exp. PO 2021/04

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
GESTIÓ I DINAMITZACIÓ DE XARXES SOCIALS DE TURISME DE BARCELONA**

(PO 2021/04)

1. ANTECEDENTS I MOTIVACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ

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 targets 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 (customer journey), 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.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte 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, la interacció i l'adequada reputació on line que posicioni a Turisme de Barcelona (@Visitbarcelona) com a referent del destí.

3. PÚBLIC OBJECTIU

- @visitbarcelona: Públic final (visitant, local).
- @barcelonaturism: Empreses sector turisme (agencies, hotels, restauració...), institucions públiques, premsa,...

4. ABAST DEL SERVEI OBJECTE DE CONTRACTE

- **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 i els diferents formats de publicacions o posts de cadascun dels canal i els idiomes utilitzats en cada un d'ells.
- **Revisar i actualitzar els diferents protocols de seguiment i acció** (protocol de crisi de reputació on line, protocol de continguts sensibles i protocol de respostes estàndards). Aquesta revisió i millora s'haurà de realitzar d'acord amb el consens de Turisme de Barcelona i dins els dos primers mesos des de l'inici del servei.
- **Utilitzar l'eina digital de planificació**, gestió de continguts, creació i publicació programada de **Turisme de Barcelona**, la qual està en procés de contractació, que permeti donar seguiment i gestionar aprovacions de les publicacions proposades a tots els perfils existents a XXSS.
- **Mesurar**, comparar i contrastar les campanyes realitzades per aconseguir el millor resultat i millorar el seu rendiment.
- **Dinamitzar diàriament en 5 idiomes** (català, castellà, anglès, francès i italià) els 6 canals socials de @VisitBarcelona i els 2 canals de @barcelonaturism:

B2C: @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. Youtube

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

6. Tiktok (Nova creació 2021)

- **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 funcionalitats disponibles dels "stories", filtres, reels, vídeo live, articles i imatges posts, shop o de noves que puguin anar sorgint.
- **Gestió dels diferents perfils de xarxes socials vinculats a la marca paraigües "Visit Barcelona"**, incloent en aquest cas les possibles activacions de nous perfils, com Tik Tok.
- **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 a persones, influencers o ambadors i organitzacions) d'interès i/o afins als perfils corresponents i a la promoció de la destinació Barcelona.
- **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. El calendari editorial haurà de contemplar i donar visibilitat a tota l'oferta de la destinació Barcelona, donant prioritat a l'oferta vinculada directament a membres i col·laboradors o patrocinadors de Turisme de Barcelona. El calendari es mantindrà actualitzat amb un mes de previsió, i podrà ser modificat degut a causes imprevistes, a demanda de 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. Un cop aprovades les publicacions, caldrà **traduir en 4 idiomes (català, castellà, anglès i francès) en el cas de visit**.
- **Realitzar les creativitats per les instastories** per dinamitzar el canal i promoure l'e-commerce i la visualització dels productes proposats per TdB.
- **Generar una línia editorial que afavoreixi la interrelació entre els diferents perfils i/o canals socials B2C**. 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 i la qualitat dels continguts.
- **Cerca de material gràfic i audiovisual de qualitat per la posterior creació i adaptacions de les publicacions** per tal de dinamitzar les xarxes socials de @Visitbarcelona, seguint el procés de gestió i citació correcte i adequat.

- **Creació de dashboards** amb la eina de Turisme de Barcelona que ens permetin visualitzar en temps real el performance de les nostres publicacions en XXSS amb la eina proposada per TdB. Mesurar l'orgànic i Paid de forma diferenciada, i valorar les campanyes de Social Paid, de forma simultània a totes les XXSS.
- **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, donar resposta als usuaris** en un màxim de 8h i **reaccionar davant les mentions** directes a @Visitbarcelona, seguint el protocol d'actuació marcat.
- **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, un informe final que reculli les principals KPI's de l'acció realitzada directament a les xarxes socials.
- Proposta, valoració i assessorament en la cerca de comunicadors de social media com d'influencers i bloggers per cobrir diferents segments i temàtiques dins de les accions i d'àrees de Turisme de Barcelona. **Creació d'un mapa "d'influencers" potencials** que puguin afavorir i/o aportar a la destinació Barcelona i la comunitat de @Visitbarcelona.
- **Seguiment d'accions i/o acords amb bloggers, influencers (tals com instagramers, youtubers, etc.) i PR Digitals (Digital public 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. La contractista haurà de proporcionar acompanyament i/o assistència presencial d'aquests perfils, en cas que Turisme de Barcelona ho sol·liciti, segons l'acció a desenvolupar, tant a la ciutat com a la destinació Barcelona.
- **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, pàgines, grups o comunitats de Facebook...
 - **Realitzar el seguiment i la monitorització dels diferents canals de xarxes socials** on està present @Visitbarcelona, mitjançant la gestió d'una eina d'anàlisi, que Turisme de Barcelona està licitant en paral·lel al present procediment. Orientativament s'informa que les plataformes que es plantegen són: Hootsuite, Social Bakers o Iconosquare. Inclourà el manteniment i/o actualització d'aquestes plataformes".
- **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 (youtube, 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 mínim de 10 retransmissions a l'any, i es valora la possible ampliació.

- **Realització de reels per Instagram**, directament o a través d'influencers i d'aliances amb col.laboradors externs (sense cost).
- **Avaluació i seguiment dels resultats dels 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'una memòria anual que inclogui 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.

5. 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
- Creatiu Social
- Audiovisual Social Media

Tal com s'indica al QC (lletres G3 i H) s'hauran de proporcionar els currículums vitae de les persones que formaran part de l'equip adscrit al contracte, que serà objecte de valoració mitjançant judicis de valor.

S'hauran de tenir presents les consideracions determinades al QC, concretament a l'apartat L relatiu a les condicions especials d'execució, vers la contractació de personal. Especialment en relació a l'efectiva igualtat entre homes i dones.

6. 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: Social Bakers, 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.

7. FORMA DE PRESTAR EL SERVEI I CONTROL DE SEGUIMENT

L'empresa contractista gestionarà els perfils socials a través de la plataforma de gestió Turisme de Barcelona.

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 prescripcions tècniques (punt 3 del present document). Aportar el CV de l'equip de treball previst.
- Mitjançant la utilització d'eines de gestió aportades per 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 de manera ordinària reunions presencials mensuals, així com totes aquelles que es requereixin de manera extraordinària, 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.

A la finalització del servei, 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 que es tingui present l'elaboració d'un pla de devolució del servei en un termini màxim de 6 mesos abans de finalitzar el contracte.

8. DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL

Els drets sobre els textos, gràfics, imatges fixes, vídeos o altres continguts elaborats pel contractista i difosos en l'execució del contracte, correspondran en exclusiva a Turisme de Barcelona. Com a titular en exclusiva, Turisme de Barcelona podrà efectuar actes de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació sense límit temporal ni territorial.

En el cas que en l'execució del contracte es posin a disposició de Turisme de Barcelona productes protegits per un dret de propietat intel·lectual o industrial, aquesta seran cedits pel contractista a Turisme de Barcelona d'acord amb el que es determina a la normativa de propietat intel·lectual.

9. DUBTES A LA DOCUMENTACIÓ

En el cas que les empreses licitadores vulguin fer consultes, s'hauran de dirigir a l'adreça de correu electrònic contractacio@barcelonaturisme.com. Les consultes seran resoltes i publicades a l'espai de licitació corresponent, dins del Perfil del contractant, per a la consulta de la resta d'empreses interessades.

Sra. Alexandra Marcó
Directora de Màrqueting
Consorci de Turisme de Barcelona

A Barcelona, a la data que consta a la signatura digital