



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques (PPT) PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENT D'UNA EINA DE GESTIÓ, MANTENIMENT I SEGMENTACIÓ DELS PERFILS SUBSCRITS ALS NOSTRES CANALS DE COMUNICACIÓ VIA E-MAILING I ELS SERVEIS D'ENVIAMENT I ANÀLISI D'IMPACTE DELS BUTLLETINS SEGMENTATS PER INTERESSOS.

1. ANTECEDENTS

Barcelona Activa, l'agència de desenvolupament econòmic i local de l'Ajuntament de Barcelona, acompanya la ciutadania de Barcelona al llarg de la seva vida professional, oferint-los l'assessorament, les eines, la formació i els serveis que puguin necessitar en els diferents moments vitals i professionals en els que es trobin.

Així doncs, Barcelona Activa, principalment:

- Acompanya la ciutadania durant tot el procés de cerca de feina i millora professional: OCUPACIÓ.
- Dona suport a les persones emprenedores per fer realitat les seves idees de negoci, sigui de forma col·lectiva o individual: EMPRENEDORIA.
- Ajuda les empreses i organitzacions a créixer, connectar-se amb l'ecosistema i consolidar-se amb models socialment sostenibles i responsables: EMPRESES.
- Ofereix formació actual i de qualitat a les persones que busquen feina, volen emprendre o fer créixer la seva empresa, així com formació d'alt contingut tecnològic per a professionals que volen actualitzar-se contínuament o reconvertir-se al sector TIC per augmentar les possibilitats de trobar feina: FORMACIÓ.

La missió de Barcelona Activa és promoure l'ocupació de qualitat, la iniciativa empenedora, la competitivitat empresarial i la diversificació del teixit productiu, per a assolir un model econòmic sostenible, incliusiu i just.

En total, Barcelona Activa atén anualment més de 55.000 persones i gairebé 7.000 empreses a través dels més de 100 serveis i programes desplegats per tota la ciutat.

1.1. Valors

Barcelona Activa treballa per fer de Barcelona una ciutat més justa i per transmetre una sèrie de valors:

1. Igualtat d'oportunitats i progrés social
2. Cooperació, dins l'organització i amb d'altres
3. Economia al servei de les persones: social i sostenible
4. Esperit de servei públic, i ètica professional i personal

Aquests valors, com no pot ser d'una altra forma, s'incorporen en la comunicació i es reflecteixen en la utilització de:

- a) Un llenguatge integrador i no sexista
- b) Imatges que incorporen la paritat de sexes (amb un percentatge del 60% d'un sexe i un 40% de l'altre sexe), la diversitat (tant de discapacitats, origen o intergeneracional) i utilitza exemples dels diferents perfils que hi ha a la ciutadania de Barcelona, buscant una major identificació entre l'Organització i l'usuari.
- c) Missatges clars, entenedors i que eviten els tecnicismes en la mesura del possible.

1.2. Els objectius de comunicació

L'objectiu estratègic de comunicació de Barcelona Activa és aconseguir que la ciutadania conegui els productes i serveis que s'ofereixin i que confii en l'organització per a què l'acompanyi en el seu procés vital (ja sigui de cerca de feina o de millora professional, ja sigui en la realització de la seva idea empenedora, ja sigui en la seva formació o ja sigui en el creixement empresarial del seu negoci).

1.3. Estratègia d'e-mail màrqueting Barcelona Activa

Barcelona Activa compta amb una estratègia de comunicació via correu electrònic per arribar de manera més directa a la comunitat de persones usuàries dels diferents programes i serveis oferts a la ciutadania.



Aquesta estratègia d'*e-mail marketing* s'emmarca dintre de les accions globals del departament de Comunicació de Barcelona Activa per contribuir a:

- L'increment de la visibilitat i notorietat de Barcelona Activa amb continguts i missatges *e-mail marketing* coherents amb l'estratègia global de comunicació.
- Disposar d'una acurada segmentació de col·lectius d'interès per aconseguir la màxima difusió de programes, activitats i serveis de les diferents direccions de Barcelona Activa.
- L'obtenció d'indicadors d'impacte i seguiment de publicacions, serveis i activitats.
- La generació d'interaccions i tràfic cap als webs de Barcelona Activa.

Per aconseguir-ho realitzem enviaments puntuals o recurrent d'*e-mails* i butlletins tant **interns** com **externs**, mitjançant eines d'enviament massiu.

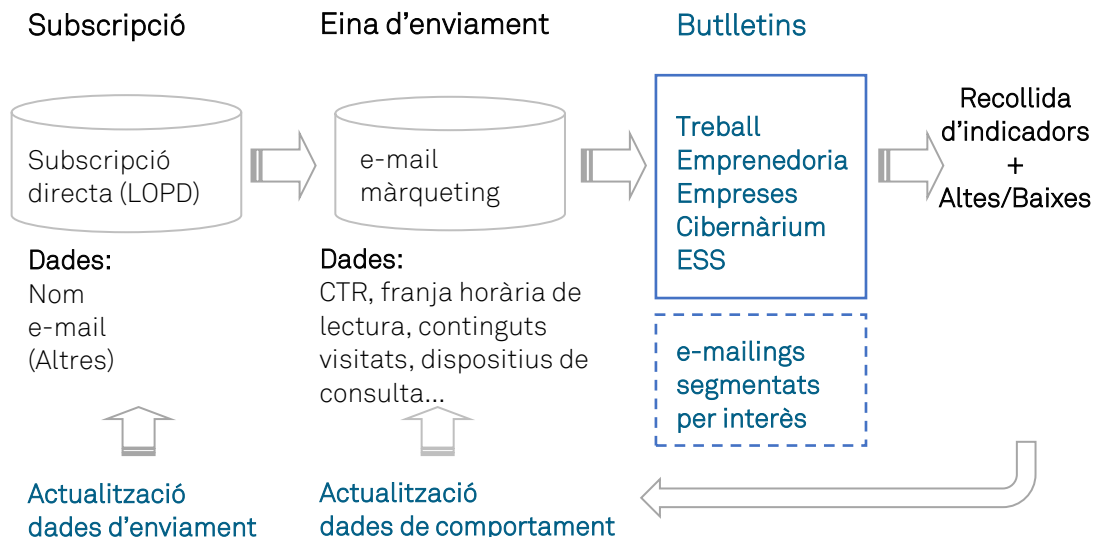
Com enviaments **interns** es disposa d'un subcompte de distribució anomenat L'Actual, amb informació puntual sobre aspectes d'àmbit laboral, esdeveniments o comunicats. També existeix altres subcomptes per a comunicats a col·lectius d'interès.

Quant a enviaments **externs** recurrents, es fa un enviament setmanal a les persones subscrites als butlletins de **Treball, Emprenedoria, Empreses i Cibernàrium**, així com un enviament mensual d'**Economia Social i Solidària**, amb informació rellevant per cadascun dels públics als quals s'adrecen. Puntualment es fan també **accions d'e-mail marketing** per comunicar actes, esdeveniments i promocions especials d'alguns programes o serveis.

Els butlletins externs recurrents de Barcelona Activa sumen més de **200.000 subscripcions actives** (entenen com a tal persones subscrites que han obert com a mínim un cop algun dels enviaments durant els darrers 12 mesos) amb un **rati d'obertura mitjà del 22'4%** i un **CTOR** (clics sobre missatges oberts) del **12%**.

1.4. Diagrama de flux de recollida de dades

Barcelona Activa té definit un **flux de recollida de dades** periòdic que facilita la presa de decisions per obtenir ratis d'obertura òptims.



1.5. Principals indicadors dels enviaments externs. Dades últim quadrimestre 2023

Butlletí de Treball 75.833 membres 18,06% obertures 22.125 clics (acumulat)	Butlletí d'Emprenedoria 37.639 membres 25,06% Obertures 7.078 clics (acumulat)
Butlletí d'Empreses 37.901 membres	Butlletí Cibernàrium 66.274 membres



23,66% obertures 8.524 clics (acumulat)	24,31% obertures 26.402 clics (acumulat)
Butlletí d'ESS 19.480 membres 20,95% obertures 1.596 clics (acumulat)	

2. OBJECTE DE LA LICITACIÓ I REQUERIMENTS DE L'EINA

Per la present licitació, l'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- La coordinació de les tasques adjudicades.
- La interlocució amb Barcelona Activa.
- El procés de consultoria (reunions, entrevistes i coordinació amb la Direcció de Comunicació de Barcelona Activa), que ajudi a la presa de decisions en relació al sistema d'enviament d'*e-mail* màrqueting.
- El suport tècnic necessari per connectar l'eina d'enviament d'e-mails amb el CRM de persones usuàries de Barcelona Activa (GAT), per tal d'establir un únic accés a la base de dades de contactes que han donat el seu consentiment.

L'empresa adjudicatària ha d'acompanyar els equips de comunicació digital de Barcelona Activa en el procés de millora de l'estratègia de màrqueting digital, especialment en:

- La **racionalització dels enviaments**, en funció dels interessos detectats en un públic objectiu específic, per tal d'evitar l'impacte a persones no interessades i permetre reenviaments i *retargeting* a micro-segments de persones subscrites i actives.
- La millora en la recollida i ús dels **indicadors**. Obtenció periòdica d'indicadors per fer un anàlisi del volum d'obertura i consulta que permeti aplicació de canvis i recomanacions tan immediats com estratègics a mig i llarg termini.
- L'ajust o modificació del **disseny de les diferents plantilles d'enviament**. Crear **newsletters personalitzats** corporatius, adaptables i modulars per obtenir el màxim d'impacte en cadascun dels segments de subscriptors.
- L'actualització de la plana de **subscripció**. Aplicació de nous camps (obligatoris i opcionals) per unificar les dades d'inscripció via webs i xarxes socials amb els registres que disposem de les persones usuàries d'activitats i serveis de Barcelona Activa (plataforma GAT de gestió d'usuari).

També serà responsable de dotar el contracte amb els recursos necessaris, tant humans com materials, que permetin el correcte desenvolupament d'aquestes tasques.

L'empresa contractada facilitarà un servei d'atenció en horari laboral de 9 a 18:30 hores per garantir el funcionament i oferir respostes a les consultes, tant tècniques com funcionals que es puguin fer per *e-mail* o per telèfon.

El servei inclou una formació mínima de 6 hores que permeti la transferència als equips gestors dels coneixements necessaris per garantir el correcte ús de l'eina, així com la correcta extracció de consultes i interpretació dels indicadors.

Es realitzarà una reunió d'inici de servei per coordinar amb els equips tècnics de Barcelona Activa la sincronització via API amb el CRM intern, amb l'objectiu de definir la relació i tasques del equip implicats.

L'eina o programa d'enviament d'*e-mailing* massiu ha d'oferir les prestacions tècniques i de funcionament següents:

- Enviament mínim estimat de 200.000 e-mails setmanals, sense límit de subscriptors. Per això, l'eina ha d'estar dimensionada per a l'enviament d'un mínim d'**un milió d'enviaments mensuals**.
- Disponibilitat de biblioteques de plantilles auto-editables i possibilitat d'importar plantilles en format HTML. Possibilitat d'habilitar bloqueig parcial o total de les plantilles per evitar errors de manipulació que afectin al disseny.
- Funcionalitats avançades de publicació: continguts dinàmics, vídeo *inmail*, plantilles compartides i altres.
- Creació de subcomptes que disposin les seves pròpies llistes, campanyes i estadístiques
- Generació i exportació d'informes detallats d'interacció amb les campanyes enviades.
- Revisió sota demanda de la BDD Barcelona Activa per tal de desactivar els subscriptors inactius, previ enviament d'enquesta o consulta sobre la seva voluntat de seguir rebent el butlletí al que està subscrit.
- Gestió de rols i permisos d'accés per administradors, amb possibilitat de configurar els paràmetres de seguretat.



- Compliment de la legislació en relació amb la difusió electrònica: LOPD, LSSI y RGPD. Certificat ENS nivell mig.
- Atenció tècnica en gestió d'incidències relacionades amb les subscripcions.
- Servei d'assistència i suport en l'ús de l'eina, indicant perfils tècnics assignats i el nombre estimat d'hores mensuals.
- Possibilitat de **personalitzar i segmentar els blocs de contingut dels mailings**, de tal manera que es pugui assignar a cada mòdul un segment d'enviament per grups d'interès (subscriptors), així com per accions de retargeting en funció de les obertures i consultes de *mailings* ja enviats.
- Possibilitat de **crear subcomptes** dintre d'un compte principal, mantenint els recursos (plantilles, imatges, gràfics) atribuïts als comptes principals. Gestió de rols d'administració de comptes i subcomptes, segons nivell de responsabilitat assignada per a la gestió dels enviaments, des d'un panell centralitzat.
- Permetre **importar i exportar llistes de subscriptors**, mantenint el històric d'altres i baixes.
- Importar els contactes integrats a la plataforma de gestió d'usuaris de Barcelona Activa (GAT) cap a l'eina d'enviament de mailings. Hores d'ara l'exportació de dades es fa sota demanda però es preveu a curt termini **habilitar un sistema automàtic d'extracció**. L'empresa adjudicatària ha de tenir coneixement suficient en llenguatges de programació i formats d'arxius compatibles (API) per acompanyar Barcelona Activa en aquesta evolució.
- **Configuració idiomàtica** en català i castellà i opció altres idiomes.
- **Generació automàtica d'informes de campanya enviada**, amb el màxim de detalls sobre:
 - dades de lliurament: apertura, clic, rebot, rebuig,
 - dades de consulta: franja horària, temps de lectura, mapa de calor,
 - dades d'accés: dispositius, geolocalització,
 - dades d'inscripció: traçabilitat dels enllaços per confirmar venda de serveis,
- **Adaptabilitat** a dispositius fixes i mòbils,
- Donar **suport tècnic** en la integració de plantilles de butlletins HTML, així com atenció tècnica en gestió d'incidències relacionades amb subscripcions, plantilles de *e-mail* i estadístiques d'enviaments.
- Per millorar la qualitat del servei, el sistema d'enviaments ha de disposar d'una API que permeti el creuament de dades entre la bases de dades de l'eina interna de gestió d'usuaris GAT (sistema de CRM d'altres i baixes en serveis prestats per Barcelona Activa a la persona usuària) i les bases de dades de l'eina d'enviament d'*e-mailings*, a fi i efecte de **mantenir una base de dades única** i aconseguir un nivell de segmentació de perfils que permeti adaptar els continguts dels butlletins en cada enviament i obtenir un alt nivell d'interacció amb la comunitat.

Les entitats licitadores haurà d'aplicar i garantir el compliment de la normativa de protecció de dades personals: Reglament UE 2016/679 de protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i sobre la lliure circulació d'aquestes dades (GDPR), i la Llei Orgànica 3/2018 de protecció de dades i garantia dels drets digitals).

La proveïdora ha de conservar els consentiments explícits inicials prestats per les persones usuàries autoritzant l'enviament dels e-mails màrqueting de Barcelona Activa. La contractant haurà de tenir accés directe i immediat a la base de dades per gestionar els exercicis de drets establerts per la normativa de protecció de dades personals.

L'adjudicatària haurà d'acreditar el compliment dels estàndards de seguretat i garantir el màxim nivell de confidencialitat, integritat i accessibilitat a la documentació gestionada a través dels seus sistemes; D'acord amb l'article 2 del Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, la licitadora ha de disposar de certificació ENS nivell mig o superior.

Una vegada finalitzat el contracte l'adjudicatària haurà de retornar a BARCELONA ACTIVA, la base de dades utilitzada per prestar el servei en un dels formats proposats per la contractant.