

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei de la gestió de les xarxes socials corporatives de l'Ajuntament de Cambrils

Dedicació i coordinació

La persona o les persones que prestin el servei hauran de dedicar un mínim de 35 hores setmanals (caps de setmana inclosos).

Caldrà establir i planificar els continguts en reunions quinzenals.

El prestador treballarà en coordinació i contacte directe i permanent amb el Gabinet de Comunicació Institucional, garantint una cobertura els 365 dies de l'any.

Descripció de les tasques generals del servei

1.- Elaboració i actualització diària de continguts redaccionals, fotogràfics i audiovisuals.

Seguiment en directe d'una mitjana de 4 actes i/o esdeveniments mensuals per recollir informació i material gràfic que serà compartit a les xarxes. Caldrà publicar una fotografia a l'inici de l'acte/esdeveniment per animar a la ciutadania a assistir-hi. Posteriorment, amb el material dels actes, s'editarà i es publicarà una càpsula-resum de cada acte amb 1 minut de durada. El material haurà de ser compartit en un termini màxim de 24 hores.

Les cobertures es dividiran en diferents tipus de cobertura (amb flexibilitat per variar segons els actes que hi hagi cada mes).

- Una cobertura en directe al mes d'un acte que s'haurà d'emetre a través d'Instagram o Facebook live.
- Dues cobertures en vídeo al mes. Gravació del vídeo en 4K, edició i publicació d'una càpsula resum d'un minut.
- Una cobertura fotogràfica al mes. Caldrà elaborar un book d'un mínim de 15 fotos que hauran de ser publicades a xarxes i també recollides per al material documental de l'Ajuntament de Cambrils.
- Elaboració d'un mínim de quatre vídeos en dron cada any, seguint la normativa legal vigent. Els vídeos hauran de tenir una durada mitjana d'1,5 minuts.

Caldrà fer arribar al gabinet de comunicació les fotografies i vídeos en alta resolució de cada acte, que passaran a formar part de l'arxiu de l'Ajuntament de Cambrils.

En cas de requerir els serveis presencials, davant de qualsevol eventualitat, és imprescindible una capacitat de resposta inferior als 30 minuts davant de qualsevol eventualitat.

En el supòsit que aquesta obligació de resposta ràpida s'incomplís en tres ocasions, en tractar-se d'una obligació contractual de caràcter essencial, suposaria la rescissió de facto del contracte vigent amb l'empresa adjudicatària.

La prestació del servei haurà de seguir els criteris de redacció i estil de l'Ajuntament de Cambrils, així com la seva identitat i imatge corporativa.

Caldrà garantir la coordinació amb altres xarxes municipals per garantir l'èxit d'altres accions conjuntes.

Serà necessari garantir la redacció correcta en català, castellà, anglès, francès i italià de determinats continguts sobretot atenent les necessitats de la temporada alta turística.

Producció de material gràfic senzill destinat a xarxes per fer arribar missatges a la ciutadania de la manera més visual possible.

Promoció permanent del web municipal.

Actualització de les notes de premsa a la web municipal.

2.- Resposta a les peticions ciutadanes

- La prestació del servei ha de seguir el protocol d'actuació i resposta a les xarxes socials municipals.
- La resposta als usuaris que demanin informació o plantegin peticions a través de les xarxes ha de ser en un termini màxim de tres hores sempre que tinguin lloc entre les 8 i les 22h, tant en dies feiners com en dies festius.
- Caldrà mantenir actualitzat un document mensual que reculli les peticions i les queixes rebudes que s'enviarà, una vegada finalitzat el mes, en un document Excel el Gabinet de Comunicació de l'Ajuntament.
-

3.- Promoció i fidelització de seguidors

- Elaborar, presentar i executar una estratègia d'augment sostingut de seguidors que pot incloure concursos i altres formes de participació, interactuació amb usuaris, prescriptors i de referència i altres tipus d'accions que es proposin.
- Gestió, assessorament i execució de campanyes promocionades a les xarxes socials (el cost d'aquestes campanyes no l'ha d'assumir l'adjudicatari però l'haurà d'avançar i facturar a l'Ajuntament).

4.- Anàlisi, monitorització i reputació on-line:

- La persona o persones que prestin el servei han d'elaborar i enviar per correu electrònic un informe mensual dels resultats de la gestió de cadascuna de les xarxes gestionades, segons els objectius marcats i les mètriques i eines d'analítica i monitorització proposades pel proveïdor del servei, presentant les dades estadístiques, la interpretació i les propostes de millora que se n'extreguin per afinar l'estratègia corporativa digital.
- Caldrà presentar també un informe anual de balanç global de cada xarxa.
- S'haurà d'elaborar i presentar informes puntuals dels resultats de les campanyes de social media, segons els objectius marcats i les mètriques i eines d'analítica i monitorització proposades pel proveïdor del servei.
- Caldrà elaborar i presentar informes puntuals de crisi de reputació i implementar les accions que siguin necessàries per a resoldre-les.
- Proposar i incorporar accions de millora de la reputació on-line de l'Ajuntament de Cambrils d'acord amb el Gabinet de Comunicació Institucional de l'Ajuntament.

El contracte està condicionat a l'elaboració d'un pla de gestió de les xarxes socials, la gestió i actualització dels canals corporatius, la resposta a les peticions ciutadanes, la promoció i fidelització de seguidors i a l'anàlisi, la monitorització i la reputació online, entre d'altres.

Gestió de les xarxes socials

Gestió d'acord als requeriments mínims de cadascuna:

1. Facebook

- Actualitzar diàriament la pàgina amb un mínim de 5 notícies.
- Gravar, editar i publicar vídeos i transmetre vídeos en directe.
- Fer i publicar fotografies.
- Diàleg i resposta als comentaris fets d'acord als criteris establerts.
- Gestionar sortejos i promocions per dinamitzar la xarxa i augmentar visibilitat i seguidors.
- Crear continguts a partir d'accions participatives pensades per aquesta xarxa.
- Compartir continguts d'altres xarxes municipals, d'entitats i d'empreses que organitzen esdeveniments conjuntament amb l'Ajuntament.

A les publicacions, caldrà mencionar els perfils dels agents que hi estiguin implicats.

2. Twitter

- Actualitzar diàriament el perfil amb un mínim de 8 tuits al dia.
- Promocionar la interacció i la conversa amb els seguidors d'acord als criteris establerts.
- Difondre l'agenda municipal d'activitats.
- Crear continguts a partir d'accions participatives pensades per aquesta xarxa.
- Gestionar i assessorar en etiquetatge (ús d'etiquetes pròpies).
- Fer i publicar fotografies, GIF, postals i vídeos.

A les publicacions, caldrà mencionar els perfils dels agents que hi estiguin implicats.

3. Instagram

- Publicar un mínim de 3 posts diaris i un mínim d'un "story" al dia.
- Publicar imatges i vídeos propis.

-Promocionar la interacció i la conversa amb els seguidors a base de mencions, comentaris i "m'agrades".

-Promocionar i gestionar concursos audiovisuals i sortejos.

-Destacar imatges de la comunitat.

-Establir intercanvis amb les comunitats cambrilenques més potents.

-Publicar "stories" i "live" de cada acte que es cobreixi.

A les publicacions, caldrà mencionar els perfils dels agents que hi estiguin implicats.

4. Youtube

-Mantenir el perfil de l'Ajuntament, carregar vídeos corporatius i crear llistes per als diferents àmbits temàtics de l'Ajuntament.

Xarxes socials: gestió i col·laboració

El prestador del servei haurà de gestionar els comptes Ajuntament de Cambrils a Facebook, Twitter, Instagram i el canal de Youtube de l'Ajuntament de Cambrils, a més dels nous comptes que es puguin crear d'acord amb les necessitats detectades durant l'elaboració del pla de gestió de les xarxes socials i de la presència online.

El servei de gestió de les xarxes socials corporatives de l'Ajuntament de Cambrils inclou també l'assessorament, el suport en la coordinació i la supervisió de tots els altres comptes municipals a les diferents xarxes. En aquest cas, el prestador del servei haurà d'idear campanyes per aquests altres comptes i portar-les a terme conjuntament amb els diferents gestors de les xarxes socials. És a dir, els gestors actuals continuaran actualitzant els comptes i el prestador del servei els reforçarà amb noves iniciatives per captar nous seguidors, promoure la participació dels usuaris i millorar la comunicació de la informació.

L'adjudicatari idearà campanyes específiques, com a mínim i especialment, per la Festa Major de Sant Pere (29 de juny), la Festa Major de la Mare de Déu del Camí (8 de setembre) i els processos participatius.

	Facebook	Twitter	Youtube	Instagram
Ajuntament de Cambrils	x	x	x	x
Biblioteca Municipal	x	x	x	x
Joventut	x	x	x	x
Turisme	x	x	x	x
Platges				
Esports	x	x		x
Salut Pública i Polítiques d'Igualtat	x			x
Escola Municipal de Música	x	x		
Aula Mentor (Cambrils Formació)	x	x		
Promoció Econòmica (Emprèn)	x			
Polícia Local		x		
Voluntariat Cambrils		x		
Banc del Temps	x			
Cambrils Cultura	x			x
Museu d'Història	x			x
Cambrils Festes	x			x
Cambrils Gastronomia	x			

Aquest servei comporta les tasques següents:

- Establir contacte amb els diferents responsables de les xarxes municipals i coordinar accions conjuntes quan es consideri oportú.

- Revisió periòdica dels continguts de les xarxes socials dels diferents departaments.
- Detectar i avisar de casos que requereixin la intervenció interna del Gabinet de Comunicació Institucional.
- Formació i suport als gestors de xarxes socials dels departaments i seguiment.

Propietat Intel·lectual

La propietat intel·lectual dels materials generats en el desenvolupament del contracte serà totalment i exclusiva de l'Ajuntament de Cambrils, inclosa la documentació generada en qualsevol suport i format. Els productes i subproductes derivats no podran ser utilitzats per l'adjudicatari sense permís explícit. L'adjudicatari podrà fer ús d'aquests, ja sigui com a referència o com a base de futurs treballs, sempre que compti per a això amb l'autorització expressa, per escrit, de l'Ajuntament de Cambrils.

L'empresa adjudicatària accepta expressament que els drets d'explotació dels materials derivats d'aquest plec corresponen únicament i exclusiva a l'Ajuntament de Cambrils. Així doncs, el contractista cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

Cambrils,

