

Plec de prescripcions tècniques que regeixen la contractació del servei de gestió i dinamització de les xarxes socials del Departament d'Igualtat i Feminismes.

Expedient IF-2023-111

1. Objecte del contracte

L'objecte de la contractació és el servei de gestió i dinamització de les xarxes socials del Departament d'Igualtat i Feminismes.

Els principals objectius són generar una comunitat creixent i dinàmica que afavoreixi la notorietat i interacció i adequada reputació del Departament, difondre de forma clara i veraç informació d'interès, donar a conèixer els serveis i les activitats generades des del Departament i les campanyes de promoció.

El Decret 249/2021, de 22 de juny, d'estructuració del Departament d'Igualtat i Feminismes, atorga a l'Oficina de Comunicació, entre d'altres, la funció de dissenyar la política de comunicació del Departament. Així mateix, l'Oficina de Comunicació té una àmplia activitat a les xarxes socials i la necessitat de mapeig i d'interacció amb els seus seguidors. Aquesta atenció i monitorització requereix de la contractació d'un servei de gestió i dinamització (community manager) de tots els comptes de xarxes socials del Departament.

2. Característiques tècniques del servei

2.1. Contextualització

El Departament d'Igualtat i Feminismes disposa en l'actualitat dels següents perfils a xarxes socials:

- Twitter : [@igualtatcat](#)
- Instagram : [igualtatcat](#)
- You Tube : [igualtatcat](#)

A més, la conselleria disposa d'un altre perfil a Twitter, més específic, de la Direcció General LGTBI+ [@lgbti_cat](#). Si s'incorporen nous comptes de xarxes socials, sigui a proposta del Departament o empresa adjudicatària, s'incorporarà la gestió dins del propi contracte. La llengua utilitzada en aquests canals és el català.

2.2. Serveis inclosos en el contracte

Dedicació

El servei es prestarà amb una disponibilitat de 24/7, les 24 hores els 7 dies de la setmana durant tota la vigència del contracte, inclosos períodes de vacances i dies festius.

S'inclou l'assistència a actes o activitats presencials a qualsevol punt del territori de Catalunya per cobrir-los mediàticament i realitzar fotografies, crear copys i penjar-los al moment.

En còmput anual, es planificarà una càrrega de treball de 1.200 hores a disposar semestralment i 2.400 hores al llarg de tot l'any. La distribució de les hores de dedicació s'establirà en funció de les necessitats del Departament.

Programació

- **Elaborar un pla d'acció inicial amb les principals línies de contingut.** Aquest pla d'acció inicial amb les línies de contingut haurà de presentar-se en el termini de vint (20) dies a comptar des de la data de l'inici de vigència del contracte per l'empresa adjudicatària i serà validat pel Departament. El pla d'acció inicial ha d'incorporar

l'estratègia del Departament de conformitat amb el 5è eix Transformació feminista del [Pla de Govern de la XIV Legislatura](#).

- **Elaboració d'un calendari editorial mensual** (presentat a mitjans del mes anterior per tal de revisar i validar per l'Oficina de Comunicació) i **d'un calendari setmanal amb els continguts** (temes, còpies, grafismes, vídeos) a publicar (presentat a finals de la setmana anterior a la seva publicació) d'acord amb el calendari de la conselleria, la direcció d'art establerta i l'adaptació del disseny als formats específics de cada plataforma. El calendari ha d'incorporar les campanyes de promoció del Departament i estarà subjecte a canvis segons l'actualitat del moment.
- Estimació aproximada de continguts a publicar:
 - **Instagram**
 - Stories: entre 2 i 4 publicacions diàries i/o reshares entre setmana i 1-2 els caps de setmana. *Actualització i manteniment dels destacats d'stories
 - Posts Feed: entre 2-3 posts a la setmana
 - Reels/vídeo: entre 3 i 4 al mes (inclou documentació i edició de vídeo)
 - **Twitter**
 - Publicacions: entre 2 i 5 diàries entre setmana i 2-4 els caps de setmana
 - Fils: Entre 1 i 3 elaborats a la setmana
 - **TikTok (@gencat):**
 - Generar contingut i proposta de guió/imatges per a l'elaboració d'1 vídeo al mes segons els criteris i amb la col·laboració de les Xarxes Gencat - Direcció General de Comunicació del Govern

Es preveuen 4 configuracions de posts diferents amb les mencions, etiquetes i hashtags corresponents segons la línia comunicativa del Departament incorporant els criteris d'accessibilitat (descripció d'imatge, subtítols) :

- Comentari URL externa
- Fer copy + selecció visual estàtic (Foto)
- Copy + GIF (disseny animat)
- Copy + audiovisual

Creació de continguts

- Aquests nous continguts (vídeos i grafismes) han de formar part d'una línia de contingut establerta i tenir una regularitat pactada. Així mateix, els nous continguts han de ser coherents amb els valors que el Departament vol transmetre, seguir la seva línia visual i han de ser elaborats segons les indicacions del planificador estratègic. Els còpys i continguts creats s'han de lliurar a les 24 hores des de la petició.
- **Conceptualització, disseny i producció de material gràfic i audiovisual per xarxes socials.** Posts, stories amb tots els diferents formats per xarxes socials. Hi ha creativitats i gràfiques que només s'hauran d'elaborar còpys i no formarien part d'aquestes publicacions.
- **Adaptar els continguts existents.** Es pot requerir l'adaptació de textos, fotografies, vídeos d'altres, grafismes existents etc. a una nova ordenació gràfica i/o direcció d'art i al format específic per cada xarxa (mides, quantitat de caràcters, etc.).
- **Proposar accions de comunicació especials a les xarxes socials** (campanyes, publicitat, concursos) així com definir la promoció, el calendari, definició de públics.
- **Gestió dels esdeveniments previ, durant i post a les xarxes socials.** Fer els avisos pertinents a les xarxes per alertar a la ciutadania quan tindrà lloc un esdeveniment o acte o formació i com es pot assistir.

Actualitat i tendències

- **Optimització dels perfils socials del Departament.** Actualització de les dades de contacte, imatges i altres continguts així com revisar periòdicament, i si és necessari, realitzar actuacions d'ordenació i neteja de perfils.
- **Identificar, mantenir i actualitzar un registre de col·laboradors** així com una relació continuada amb persones rellevants, prescriptors i/o influencers que puguin ser d'interès pels objectius comunicatius del Departament. Webs de referència, persones col·laboradores, bloggers, entre d'altres.
- **Identificar temes d'actualitat** que poden ser susceptibles de ser continguts de rellevància pels canals d'igualtat i activitat del Departament.

Seguiment

- **Coordinar i fer el seguiment dels diferents perfils de les xarxes socials amb reunions periòdiques.** Coordinació amb l'equip de l'Oficina de Comunicació amb reunions periòdiques amb tots els membres de l'equip la segona setmana del mes per assegurar que la gestió xarxes correspon a l'estratègia del Departament. Es preveu l'entrega dels continguts mensuals dins dels 10 dies següents, a mitjan de mes, cap el dia 15.
- **Monitoritzar i analitzar tots els perfils socials.** Lliurament d'informes de mètriques mensuals, semestrals i anuals amb els principals indicadors de cada xarxa dels diferents perfils, així com l'anàlisi de l'abast i l'impacte de les accions realitzades i proposta accions de millora de resultats.

Assessorament

- **Assessorar tècnicament en l'ús de noves tecnologies en xarxes socials i de noves xarxes.** L'empresa haurà de facilitar els coneixements necessaris a l'Oficina de Comunicació per a la gestió de les seves xarxes socials, assessorament respecte nous formats, llenguatges digitals i actualitzacions de les xarxes socials així com crear sinèrgies amb altres perfils de les xarxes socials de Govern.
- **Realitzar brífings de campanya de xarxes socials del Departament i assessorar-ne.** L'empresa adjudicatària haurà de realitzar brífings a partir de documentació lliurada pel Departament o a partir de la recerca pròpia.

Coordinació amb altres proveïdors

- Interlocució amb proveïdors del Departament per a la promoció de contingut a les xarxes socials. Per indicació de l'Oficina de Comunicació, periòdicament serà necessari coordinar-se amb agències adjudicatàries de contractes del Departament d'Igualtat i Feminisme.

3. Forma de prestar el servei

L'empresa contractista gestionarà els diferents perfils socials del Departament d'Igualtat i Feminismes, el qual facilitarà els accessos i permisos necessaris a l'empresa adjudicatària.

L'empresa ha d'adscriure a l'execució del contracte com a mínim el personal establert a l'adscripció de mitjans personals a l'informe justificatiu i al Quadre de Característiques del PCAP. Val a dir, que la dinamització de continguts l'ha de poder fer, no només la persona que modera, sinó que també haurà de poder ser coberta per les altres persones de l'equip quan aquesta no estigui disponible. (persona coordinadora o copy creatiu).



Cal que tots els membres de l'equip disposin d'un telèfon amb els perfils del Departament d'Igualtat i Feminismes configurats i contacte directe individual amb el Departament. En les reunions mensuals de treball es requerirà la presència de tot l'equip adscrit al servei i tindran lloc durant la segona setmana de mes.

En tot moment, es tindrà en compte que l'emissor de continguts és el Departament d'Igualtat i Feminismes, i per tant l'empresa que dugui a terme la gestió de les xarxes socials utilitzarà un to i llenguatge respectuós i proper així com inclouu atent a la perspectiva de gènere. La forma habitual d'entrega dels fitxers es farà mitjançant l'enviament d'un correu electrònic, o un enllaç a qualsevol plataforma d'intercanvi d'arxius.

L'empresa contractista haurà de prestar el servei mitjançant la dotació d'un equip qualificat que permeti assolir el nivell de servei descrit al present plec mitjançant la coordinació amb el Departament, mitjançant la revisió i millora dels procediments de gestió, mitjançant la utilització d'eines de gestió adequades i mitjançant la designació d'una persona coordinadora encarregada de la interlocució amb el Departament.

La feina es desenvoluparà en l'àmbit privat del prestador del servei en un horari comunicat a l'Oficina de Comunicació, excepte en els casos que l'organització d'actes o activitats organitzades pel Departament requereixin la presència dels treballadors de l'empresa adjudicatària. En aquests casos, l'equip de l'Oficina de Comunicació avisarà amb un mínim de 24 hores d'antelació a l'empresa adjudicatària.

En cas que la persona destinada inicialment a la prestació de les tasques que s'hagi declarat ha de realitzar dins el contracte no pugui realitzar-les, pel motiu que sigui, l'empresa contractista haurà de presentar una proposta de cobertura. La persona que es designi en substitució haurà de complir amb l'experiència mínima requerida i resta de requisits obligatoris previstos en el PCAP. L'empresa contractista haurà d'avisar a l'Oficina de Comunicació amb antelació suficient i prèvia acceptació d'aquesta, per tal de mantenir de forma constant la prestació del servei objecte del contracte, amb les mateixes capacitats i/o titulació que la persona substituïda.

Més enllà de les tasques planificades, el temps de resposta a les incidències i imprevistos que puguin sorgir serà el següent:

- Per a incidències crítiques: màxim 2 hores
- Per a peticions urgents: màxim 24 hores
- Per a peticions estàndard i incidències no crítiques: màxim 48 hores

Coordinació entre l'empresa contractista i l'Oficina de Comunicació del Departament i direcció tècnica:

Per tal de vetllar per un òptim funcionament del servei, **serà imprescindible l'estreta col·laboració entre l'Oficina de Comunicació** (en endavant, OdC) **i l'empresa adjudicatària** que gestioni les xarxes socials, establint de manera ordinària reunions via telemàtica o presencials així com aquelles que es requereixin de manera extraordinària.

L'empresa contractista ha de designar una persona coordinadora encarregada de la interlocució amb l'Oficina de Comunicació del Gabinet de la Consellera del Departament per dur a terme aquesta direcció tècnica, amb l'adequada qualificació tècnica i professional. L'empresa haurà de facilitar les dades de contacte, el nom i cognoms, i el correu electrònic, telèfons fix i/o mòbil de l'empresa per una comunicació més àgil.

La persona designada de l'empresa tindrà entre les seves obligacions les següents:

- Actuar com interlocutor/a de l'empresa davant l'OdC, canalitzant la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip adscrit i l'OdC.

- Planificar i assignar les tasques de treball entre el personal encarregat i impartir les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei.
- Supervisar el correcte compliment i progrés de les fites fixades per part del personal integrant de l'equip així com controlar l'assistència i execució
- Informar a l'Oficina de Comunicació sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, del qual caldrà acreditar que compleixen els requisits de solvència previstos en el PCAP per als mitjans personals adscrits així com que compleixen amb la major experiència que s'hagués ofert en concret respecte la persona que es canviï (si fos el cas) El responsable del contracte per part del DIFE ho verificarà i deixarà constància en l'expedient.
- Resoldre de les incidències que puguin sorgir, analitzar els resultats així com lliurar la informació i documentació que es sol·liciti en relació amb l'execució del contracte.

L'Oficina de Comunicació serà l'encarregada de donar el vistiplau i confirmar la posada en marxa i finalització de les tasques.

A la finalització del servei, l'empresa contractista queda obligada a prestar màxima col·laboració per a la realització del traspàs del servei a la nova empresa contractista que se'n pugui fer càrrec o al Departament d'Igualtat i Feminismes, en el seu cas. Per això l'empresa haurà de retornar la documentació operativa actualitzada que s'ha generat durant el període de prestació del contracte: Línia editorial de cadascun dels perfils socials, protocols de seguiment, registre de prescriptors, col·laboradors i socis, accessos i permisos necessaris.

4. Obligacions específiques de l'empresa contractista

- Disposar de l'equip format pels 4 membres des del primer dia del contracte i informar-lo al responsable del contracte del DIFE i a l'Oficina de Comunicació així com establir la primera reunió de treball en els primers 5 dies des de la formalització del contracte.
- A l'inici del servei, venir presencialment a les oficines del Districte Administratiu (ubicat al carrer del Foc, 57, Barcelona) per la configuració dels dispositius mòbil per totes les persones que inseriran continguts a les xarxes.
- Disposar de la presència de tot l'equip en les reunions mensuals de treball la segona setmana de mes.
- Tots els membres de l'equip han de disposar d'un telèfon amb els perfils del Departament d'Igualtat i Feminismes configurats i tenir contacte directe individual amb el Departament.
- Integrar els conceptes i mirada feminista del Departament per tal que es reflecteixi a les xarxes socials.
- Posar tots els mitjans personals i materials que siguin precisos per a la correcta execució de les tasques a desenvolupar i a facilitar tota la informació i assistència necessàries per a la utilització dels resultats aportats.
- Lliurar el pla d'acció d'inici en els 20 dies d'inici del servei des de la formalització del contracte així com durant l'execució del servei:
 - o Planificació mensual i setmanal
 - o Informe de mètriques mensual
 - o Comprovants de publicacions en format memòria mensual (captures de pantalla amb indicacions de la data de publicació)
- Lliurar un informe de valoració al final de l'execució del contracte amb indicadors i mètriques que permetin fer seguiment i avaluació i resultats i propostes de millora.

- Fer ús de les plantilles, línies gràfiques i editorials de tot allò que facin d'acord amb el Programa d'Identificació Visual (PIV) i normes de la Generalitat.
- Complir la normativa d'accessibilitat en tots els materials (a través de subtítols), el llenguatge inclusiu, i la correcció lingüística en tots els textos. Tots els materials compliran amb la normativa d'accessibilitat vigent (nivell mínim de conformitat de les directrius per a l'accessibilitat del contingut web (WCAG), versió 2.1 d'AA) i a respectar en tot moment la imatge corporativa del Departament d'Igualtat i Feminismes.
- Garantir que el *copy creatiu i project manager* tinguin un alt nivell de comprensió i escriptura i per tant, un correcte ús gramatical i ortogràfic.
- Col·laborar en les tasques de supervisió de la persona responsable del contracte.

Avisar i advertir a l'Oficina de Comunicació, amb antelació suficient i prèvia acceptació d'aquesta, de qualsevol canvi de les persones destinades en l'oferta a l'execució del contracte, per tal de mantenir de forma constant la prestació del servei objecte del contracte, amb les mateixes capacitats i/o titulació que la persona substituïda, així com experiència.

5. Seguiment del servei

5.1. Supervisió del contracte

Correspon a la persona de l'Oficina de Comunicació designada com a responsable del contracte vetllar pel correcte funcionament dels serveis que es presten i, en conseqüència, exercirà les facultats d'inspecció i vigilància en l'execució del contracte per part de l'empresa contractista. L'empresa adjudicatària resta obligada a assistir a totes les reunions que es considerin necessàries pel seguiment del servei.

5.2. Responsabilitat de l'empresa contractista

L'empresa contractista serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats així com de les conseqüències que es dedueixin per a l'Administració o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats que es produeixin i restarà obligada a indemnitzar al Departament o a tercers dels danys i perjudicis que es causin com a conseqüència de les operacions o activitats que comporta l'execució del contracte.

L'empresa contractista haurà de garantir el compliment de la normativa lingüística i ortogràfica de l'idioma utilitzat.

5.3. Drets de propietat intel·lectual

L'empresa adjudicatària cedirà a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, gratuïtament i amb caràcter d'exclusiva, sense límit de temps i per a tot l'àmbit territorial universal, els drets d'explotació de la propietat intel·lectual dels vídeos, infografies i textos de difusió realitzats o altres prestacions realitzades en l'execució de l'objecte contractual, en qualsevol forma i, en especial, en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa l'explotació en xarxa o a Internet, del dret de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació (actualització, traducció i qualsevol altra modificació que pugui derivar en una altra obra).

Així mateix, l'empresa adjudicatària assumeix també l'obligació de respondre i indemnitzar contra tota responsabilitat de qualsevol naturalesa originada o relacionada amb reclamacions que l'Administració de la Generalitat de Catalunya pugui rebre sobre el fet que els treballs, peces, icones, materials i, en general, qualsevol creació produïda per a l'objecte d'aquesta contractació, infringeixin drets de propietat intel·lectual i/o industrial de tercers.

A més, en extingir-se el contracte per qualsevol causa es compromet a lliurar a la Oficina de Comunicació del Departament d'Igualtat i Feminismes qualsevol material elaborat que, com a conseqüència de la prestació dels serveis, estiguin en poder seu o del seu personal.

5.4. Confidencialitat i protecció de dades

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir sigil respecte de les dades o antecedents que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels quals tingui coneixement en raó de l'execució d'aquest, i que no siguin públics o notoris.

L'empresa adjudicatària del contracte s'obliga al compliment d'allò establert a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD) i el Reglament (UE) núm. 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) en relació a les dades personals a les que tingui accés durant la vigència d'aquest contracte. La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la realització d'aquest contracte, que corresponen a l'Administració contractant responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport.

Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte, ni tant sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte d'aquest contracte.

Cap de Comunicació