



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT EN LA GESTIÓ DE XARXES SOCIALS PER AL DEPARTAMENT D'INTERIOR
--

ÍNDEX

1. ANTECEDENTS
2. OBJECTE DEL CONTRACTE
3. ABAST
4. ESPECIFICACIONS DEL SERVEI
5. ADCRIPCIÓ DE MITJANS PERSONALS
6. REUNIONS DE SEGUIMENT
7. CONFIDENCIALITAT, PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL I PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL

ANNEX: Manual d'estil XXSS Departament d'Interior

1. ANTECEDENTS

Avui en dia, la presència a les xarxes socials és cada cop més imprescindible per a les administracions, les empreses i altres tipus d'entitats i organismes de cara a obrir un espai de comunicació i conversa amb la ciutadania i, especialment, amb el seu públic objectiu a través del qual es pugui reforçar la seva notorietat i consolidar la seva reputació.

L'Oficina de Comunicació del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb l'article 3.6 del Decret 12/2023, de 24 de gener, de reestructuració del Departament d'Interior, és l'encarregada, entre d'altres funcions, de dissenyar la política de comunicació del Departament, coordinar les relacions dels diversos òrgans amb les mitjans de comunicació i supervisar la difusió de la informació relativa a l'activitat del Departament.

Actualment, el Departament d'Interior disposa de diversos canals a les xarxes socials, sense perjudici dels que pugui obrir en el futur. Són els següents:

(https://interior.gencat.cat/ca/xarxes_socials/)¹

[enllaç](#)



43.955 seguidors

[enllaç](#)



3.892 seguidors

[enllaç](#)



7.311 seguidors

[enllaç](#)



1.290 subscribers

A més de les xarxes corresponents de forma transversal al Departament, cada unitat disposa de diverses xarxes o canals de comunicació amb un nombre considerable de seguidors, concretament a data 28 de febrer de 2023:

UNITATS	Twitter	Facebook	Instagram	YouTube
Agents Rurals	65.648		8.194	620
Bombers	270.875		47.237	6.640
Institut Seguretat Pública Catalunya (ISPC)	19.400			
Mossos d'Esquadra	617.491	365.727	235.391	4.210
Protecció Civil	153.922	41.746	8.149	
Servei Català de Trànsit	269.800			1.090

¹ Dades a 15 de gener de 2023

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és el servei de gestió de les xarxes socials del Departament d'Interior (des de la planificació, coordinació de continguts fins a la publicació), i l'elaboració de l'estratègia en cadascuna de les plataformes i planificació dels continguts per ser difosos per xarxes. És a dir, planificar l'estratègia per tal de determinar els temes que cal publicar (així com la definició del llenguatge, el to i l'adaptació de cada contingut a les característiques concretes de cada plataforma) i l'elaboració d'estratègies per tal de maximitzar l'impacte en cadascun dels canals. A nivell de continguts, cal considerar tant la pròpia activitat institucional del Departament com els continguts vinculats a campanyes institucionals, dies internacionals, etc.

Alhora, també cal considerar les tasques de gestió de les interaccions així com de monitorització de les accions per mesurar l'impacte i generar informes periòdics per tal de poder ajustar l'estratègia. Això comporta efectuar tasques de community manager i community developer. L'eventual cost de la difusió de les campanyes (social ads) no és objecte d'aquest contracte.

S'inclou tasques de suport en la coordinació amb les unitats de negoci del Departament (Mossos d'Esquadra, Bombers, Protecció Civil, Servei Català de Trànsit, Agents Rurals, 112 i ISPC) la cobertura i difusió a xarxes d'actes institucionals i corporatius. La coordinació, el consens en la difusió dels continguts entre les unitats, la supervisió de les publicacions de cadascuna per tal de mantenir un equilibri de presència d'aquestes unitats en les publicacions, i la interacció entre les diferents unitats; així com l'aportació d'eines i recursos addicionals per a l'execució del contracte.

3. ABAST

L'abast del servei és la planificació, la gestió, l'execució integral i l'analítica digital de les xarxes socials del Departament d'Interior, i les unitats que la conformen (Mossos d'Esquadra, Bombers, Protecció Civil, Servei Català de Trànsit, Agents Rurals, 112 i ISPC) integrant totes les tasques i utilitats necessàries per a la producció, tractament, adaptació i difusió del contingut en tots els suports específics de les xarxes socials i col·laborant amb l'equip de l'Oficina de Comunicació del Departament de cara a establir el plantejament estratègic i tàctic, així com a l'analítica de rendiment i establiment d'objectius específics. Alhora, caldrà donar un servei de suport en els encàrrecs per a la creació de contingut específic per xarxes socials.

Així, concretament:

- Recomanacions estratègiques per millorar la presència en xarxes socials
- Consolidació i creació de nous públics
- Definició de l'editorial pla mensual i setmanal, generar propostes de contingut editorial adaptades a cadascuna de les xarxes socials i als perfils del Departament i les unitats que la conformen, detallades més amunt.
- Elaboració de continguts més adequats en funció de cada xarxa:
- Recerca i coordinació de contingut
- Publicació a les diferents xarxes socials
- Puntualment es podrà requerir la cobertura d'actes en directe pel que fa les funcions encarregades en el contracte (actualització dels perfils corporatius a les Xarxes Socials). Es cobriran un mínim de 4 esdeveniments anuals amb presència física.

- Gestió de la comunitat (likes, shares, follows)
- Gestió de les respostes
- Suport en la planificació de campanyes a social ads
- Monitorització de continguts publicats amb etiquetes # que determinen diferents campanyes
- Escolta activa
- El servei de suport contempla la resolució de dubtes i la realització de sessions de formació periòdiques al personal d'intern, sempre dins l'horari laboral i com a part de les tasques a desenvolupar
- Anàlisi digital mensual (presentar informe de resultats d'impacte)
- Eines i recursos per a l'execució del contracte: s'haurà de comptar amb una llicència per a metricool (10 xarxes) i Canva Pro.

4. ESPECIFICACIONS DEL SERVEI

- a. L'Oficina de comunicació treballarà, de manera conjunta amb l'empresa adjudicatària, les temàtiques del continguts digitals així com el timing de publicació.
- b. L'empresa que els realitzi s'encarregarà de la redacció, el disseny i producció de les peces digitals amb el suport i supervisió de l'oficina de comunicació. El nivell de les peces és amb l'eina canva o editors de vídeo d'ús comú.
- c. L'empresa adjudicatària seguirà el manual d'imatge gràfica en xarxes socials que proporcionarà el Departament.
- d. Les publicacions hauran de mantenir una mateixa línia editorial, assegurant la uniformitat de la marca i respectant la imatge corporativa.
- e. L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar en la recomanació estratègica de la política de publicació.
- f. Totes les publicacions i continguts seran respectuosos amb el dret a la privacitat i la reputació de les persones, així com els drets dels menors.
- g. Les tasques de gestió i dinamització de les xarxes socials es realitzaran fonamentalment en català, podent-se demanar eventualment alguna publicació en castellà o anglès.
- h. La correcció lingüística dels textos aniran a càrrec de l'empresa.
- i. Les músiques, si calguessin, hauran d'estar lliures de drets.
- j. Qualsevol peça de vídeo proposada haurà de comptar amb la necessitat de subtítols per criteris d'accessibilitat.
- k. L'empresa adjudicatària prestarà el servei de suport a la gestió i la dinamització de les xarxes socials a través dels seus propis equipaments.
- l. El departament podrà efectuar els canvis que considerin oportuns quant als continguts de les peces fins a la total aprovació de les peces finals.
- m. L'empresa adjudicatària estarà disposada en tot moment a treballar de forma paral·lela i conjunta amb altres proveïdors en serveis que pugui tenir el Departament d'Interior o la Direcció General de la Difusió, ja es tracti d'estudis, centrals de mitjans, agències d'esdeveniments, agències d'internet, productores, estudis de so, etc.

5. ADSCRIPCIÓ DE MITJANS PERSONALS

El contractista es compromet a 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. La propietat dels treballs adjudicats correspondrà a l'Administració de la Generalitat de Catalunya i ningú podrà fer-ne ús sense la seva autorització.

L'empresa adjudicatària es compromet a designar, com a mínim:

1 Community manager sènior.

Característiques:

- Grau en Comunicació, Màrqueting Digital o títol universitari equivalent.
- Una experiència mínima d'haver efectuat un treball de naturalesa similar a l'objecte de contracte, és a dir, acreditar l'experiència d'haver gestionat un compte amb més de 25.000 seguidors*.
- Haver gestionat un mínim de 2 comptes amb més de 10.000 seguidors*.

1 Community manager júnior

Característiques:

- Grau en Comunicació, Màrqueting Digital o títol universitari equivalent.

Mínim d'experiència en la gestió de xarxes d'haver gestionat 3 comptes amb més de 3.000 seguidors*

** suma total de les diferents xarxes d'un mateix compte*

Caldrà aportar la relació de tasques desenvolupades en aquest àmbit per les persones designades per la realització del projecte. Tenir coneixement sobre l'ús d'eines de programació, creació de continguts, monitorització, estadístiques i de promoció pròpies de l'àmbit de les xarxes socials, com ara Hootsuite, Canva, Tweetdeck, etc. Cal acreditació en coneixement de llengua catalana de nivell C1 o superior.

Adicionalment, també s'ha de comptar amb:

1 Gestor del compte per al desenvolupament de tasques de planificació i de relació amb l'administració.

Així mateix, l'empresa adjudicatària ha de comptar amb els mitjans materials necessaris per poder portar a terme les tasques objecte del contracte, entre elles, equipament informàtic i telèfons mòbils amb connexió permanent a internet i aquells altres que siguin necessaris per a realitzar les tasques objecte del contracte.

El servei s'haurà de prestar de forma ininterrompuda, tots els mesos de l'any.

Un cop s'hagi adjudicat aquest contracte, si l'Oficina de Comunicació considera que una o varies persones responsables de desenvolupar-lo no encaixen en l'equip de treball o no tenen prou coneixements per desenvolupar el servei, n'informarà a l'adjudicatari. En aquest supòsit, tot i respectant la potestat directiva i organitzacional que l'empresari té del seu personal, sens perjudici de l'obligació d'aquest de complir el contracte d'acord amb el contingut dels plecs, s'haurà de trobar una solució adequada.

Representant de l'empresa adjudicatària davant del Departament (Gestor del compte)

Les empreses licitadores, en la seva oferta, hauran de fer constar la persona que serà la responsable de l'empresa davant el Departament, expressant el nom i cognoms, i el correu electrònic i telèfons fix i/o mòbil de l'empresa.

Aquesta persona haurà de centralitzar les relacions entre l'empresa adjudicatària i els responsables del Departament i assumirà la direcció tècnica del personal que aporti per dur a terme aquesta contractació.

Com a representant de l'empresa adjudicatària davant el Departament i com a director/a tècnic, durà a terme el seguiment i control de l'execució del contracte a nivell econòmic i tècnic; l'emissió de les certificacions i facturació dels serveis realitzats; la resolució de les incidències que puguin sorgir, així com el lliurament de la informació i documentació que el Departament sol·liciti a l'empresa en relació amb l'execució d'aquest contracte; a més, la coordinació tècnica dels treballs que són objecte d'aquest contracte.

El personal del contractista dependrà exclusivament de l'empresa contractista, per la qual cosa tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, sanitàries i de seguretat i higiene en el treball, referides al personal propi al seu càrrec, el qual no adquirirà cap vincle laboral amb l'Administració contractant.

6. REUNIONS DE SEGUIMENT

Per al correcte desenvolupament del projecte es faran, com a mínim, les següents reunions de seguiment:

- Reunió setmanal de coordinació amb totes les unitats de negoci.
- Reunió setmanal de planificació del pla editorial.

L'assistència a aquestes reunions serà obligatòria, en funció de com es convoquin, preferentment es portaran a terme de forma telemàtica per evitar desplaçaments i reduir les emissions de CO₂, això no obstant, en alguns cassos també podran ser de forma presencial.

7. CONFIDENCIALITAT, PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL I PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL

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 de les obres realitzades per a la prestació de l'objecte contractual, en qualsevol forma i, en especial, en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa l'explotació en xarxa d'Internet, del dret de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació (actualització, traducció i qualsevol altra modificació que pugui derivar en una altra obra).

La cessió en exclusiva en els termes que estableix el paràgraf precedent s'efectua també als efectes que l'Administració de la Generalitat de Catalunya, com a cessionària en exclusiva dels drets d'explotació dels drets d'autor de les creacions realitzades per a la prestació de l'objecte contractual (dibuixos, logotips, textos, eslògans, gràfics, etc.), pugui enregistrar-los, si s'escau, com a titular dels drets de la propietat industrial derivats de totes aquestes creacions (marca o nom comercial).

La cessió de drets prevista en aquesta clàusula s'aplicarà també en el cas d'elements creats o produïts (fotografies digitals, etc.) per persones o empreses que hagin estat subcontractades per l'empresa adjudicatària, i a aquest efecte, l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la cessió esmentada. Aquests drets es cediran a l'Administració de la Generalitat també en exclusiva, sense límit de temps i per l'àmbit territorial universal en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa la xarxa d'Internet: el dret de reproducció, distribució o comunicació pública.

Pel que fa als drets d'imatge dels models, figurants o qualsevol altra persona que aparegui en l'anunci i en qualsevol altre element o suport que composi la campanya, L'empresa adjudicatària haurà de contractar els drets d'imatge o d'altres que els podrien correspondre (veu, nom o d'altres) per un període d'un (1) any, per tal que l'Administració de la Generalitat, com a propietària de les creacions publicitàries, pugui emetre-les per l'àmbit territorial universal sense cap càrrec per aquesta o d'altres conceptes durant el període esmentat.

A aquest efecte, l'autorització relativa a l'ús d'imatge s'haurà d'acreditar simultàniament al lliurament dels treballs que són objecte del present contracte.

L'empresa adjudicatària, sempre i quan sigui de la seva creació, és la responsable d'obtenir les autoritzacions de les persones que apareguin a les càpsules de vídeo, filmacions o activitats que es realitzin en virtut del contracte, d'acord amb el que estableix la Llei 1/1982, de 5 de maig, de protecció civil del dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge, i a satisfer els pagaments que correspongui, assumint qualsevol responsabilitat per aquest concepte enfront a tercers.

D'altra banda, i per al cas que es vulgui seguir utilitzant la campanya, l'empresa adjudicatària es compromet a facilitar les dades professionals dels models emprats en la campanya prèvia autorització dels interessats, per poder acordar amb l'agència i/o persona a qui correspongui la pròrroga dels drets d'imatge.

En el cas que es faci ús d'imatges d'arxiu, l'empresa adjudicatària ha de respectar la llicència d'ús de les imatges utilitzades en cada cas. Si l'Administració de la Generalitat de Catalunya detecta que les imatges d'arxiu han estat utilitzades en altres campanyes de publicitat, pot demanar el canvi per unes altres imatges d'arxiu de les mateixes característiques.

A més, 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 l'explotació dels 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.

Signat digitalment a Barcelona

Bernat Gimeno Polls
Cap de l'Oficina de Comunicació