

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

CONTRACTE RELATIU AL

**SUBMINISTRAMENT D'UNA EINA DE GESTIÓ DE LES XARXES SOCIALS
INSTITUCIONALS DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA I SERVEIS
ASSOCIATS**

EXPEDIENT OSU00017/2023

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
--

1. Antecedents

La Universitat Oberta de Catalunya (en endavant, "la UOC") és una universitat innovadora, arrelada a Catalunya i oberta al món, que forma les persones al llarg de la vida contribuint al seu progrés i al de la societat, alhora que duu a terme recerca sobre la societat del coneixement.

La UOC vol ser una universitat que, connectada en xarxa amb la resta d'universitats del món, impulsa la construcció d'un espai global de coneixement i la recerca frontera en societat del coneixement.

Els cinc valors que regeixen l'acció de la UOC són:

- **Compromís:** amb els estudiants, els graduats i la societat; amb la qualitat dels serveis i amb la innovació com a constant de l'organització.
- **Respecte:** per les persones, les idees, les cultures i el món.
- **Transparència:** en les informacions, en les dades i en els processos.
- **Professionalitat:** apoderant a les persones que formen part de l'organització; reconeixent els èxits i aprenent dels errors.
- **Sostenibilitat:** econòmica, social i ambiental de l'activitat que emprèn la nostra organització.

2. Objecte i justificació del contracte

El present plec té per objecte la regulació de les condicions tècniques que han de regir la renovació de la contractació del subministrament d'una eina de gestió de les xarxes socials institucionals de la UOC i serveis associats amb la finalitat de dur a terme la gestió, producció, difusió i anàlisi d'aquests continguts i la capacitat de generar propostes de valor a estudiants i a la societat en general.

L'objecte del contracte engloba les diferents tasques a realitzar per part de l'empresa adjudicatària:

- Subministrament d'una eina de gestió i administració de xarxes socials que permeti publicar amb anticipació i mesurar l'impacte de les publicacions en totes les Xarxes Socials on la UOC hi té usuaris: Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, Pinterest i YouTube i TikTok, que permeti:
 - L'accés simultani d'un mínim de 30 usuaris.
 - Tenir més d'un gestor i administrador dels comptes de xarxes socials amb diferents rols depenent dels permisos atorgats i assignació de tasques i que puguin actuar alhora. El mínim d'organitzacions que l'eina pot integrar han de ser 50. Així mateix, cada compte ha de poder crear una organització, però els membres poden pertànyer a diverses organitzacions i dins de les organitzacions, equips. Aquests equips han de ser un subconjunt de membres de l'organització més gran.
 - Té capacitat de gestió dels permisos de publicació dels usuaris a cada xarxa social.
 - Disposar d'un sistema de workflow que permeti la creació d'esborranys, revisió, aprovació per part d'un usuari concret i la programació.
 - Disposa de funcionalitats de gestió de la planificació de publicacions (calendari de previsions o similar) per programar per a més endavant les publicacions a Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, Pinterest i YouTube i TikTok.
 - Permet programar per a més endavant amb les següents opcions:
 - Desar esborrany: guardar la publicació com a esborrany i tornar a polir-o revisar-la en un altre moment.

- Programar i reutilitzar en altres xarxes: programar la publicació i reutilitzar-la per fer una nova publicació en la resta de xarxes socials.
- Programar i duplicar: programar la publicació, però conservar una còpia del contingut original i la selecció del compte social per editar o programar la publicació en un altre moment.
- Crear continguts, recopilar enllaços, pujar fitxers multimèdia, imatges, fitxers de vídeo i àudio si s'escau.
- Crear un calendari de publicacions compartit per tots els usuaris i visualitzar tots els canals/perfils corporatius que la UOC té a les diferents xarxes socials per separat o conjuntament.
- Monitorejar i vigilar mitjançant cerques avançades per paraules clau, etiquetes, comptes o mencions.
- Analitzar amb el servei de mètriques i estadístiques de totes les xarxes socials de la UOC: nombre de publicacions, abast, interacció i seguidors, clics a l'enllaç, sentiment, positiu, neutral o negatiu i altres mètriques addicionals.
- Poder crear seguiment d'analítiques d'una campanya orgànica a través d'una etiqueta en les prestacions d'anàlisi de mètriques.
- Permet configurar una URL vanity para fer-la servir com a escurçador d'enllaços.

El subministrament de l'eina de gestió i administració de xarxes socials ha d'incloure les actualitzacions automàtiques i noves versions de la mateixa que es produeixin durant la vigència del contracte.

3.Objectius

Els principals objectius a aconseguir amb la prestació objecte d'aquest contracte son:

3.1. Objectius

- Disposar d'una eina de gestió de xarxes socials que ens ajudi al desplegament de l'estratègia de Xarxes Socials en termes de posicionament de marca, relació amb la nostra comunitat i captació d'estudiants.
 - Aquesta eina ha de permetre racionalitzar la coordinació de totes les xarxes socials, administradors i gestors, el desplegament de l'estratègia conjunta i el seguiment i avaluació de mètriques i KPI.

4. Abast i descripció del subministrament objecte del contracte

El subministrament demandat per la UOC a través del present plec de prescripcions tècniques compren un conjunt de funcionalitats necessàries per complir els objectius descrits a l'apartat anterior i garantir el correcte funcionament del servei tècnic durant el període de durada del contracte.

L'eina a subministrar ha de disposar de les següents funcionalitats:

Gestió de xarxes socials

- L'eina ha de permetre administrar el nombre màxim de comptes en tots els canals socials que actualment funcionen, així com qualsevol altre canal que pugui ser rellevant pels nostres objectius estratègics.
- L'eina ha de permetre visualitzar i gestionar el contingut de les diferents xarxes socials en tots els canals socials que actualment funcionen, així com qualsevol altre canal que pugui ser rellevant pels nostres objectius estratègics.
- L'eina ha de permetre automatitzar i programar publicacions en tots els canals socials que

actualment funcionen, així com qualsevol altre canal que pugui ser rellevant pels nostres objectius estratègics.

- L'eina ha de posar a disposició de la UOC un calendari editorial per visualitzar de manera ràpida i intuïtiva el contingut programat per a la publicació en les diferents xarxes socials. Addicionalment, ha de permetre's visualitzar l'autor de cada missatge programat, la data i l'horari de programació, la xarxa social on es publicarà i la vista prèvia de la publicació.
- L'eina ha de disposar d'un repositori propi de plantilles de contingut gràfic i multimèdia al que tinguin accés tots els usuaris per poder-les editar i utilitzar en les seves publicacions.
- L'eina ha de permetre la publicació de contingut digital en els següents xarxes socials: Twitter, Facebook, Youtube, Instagram, LinkedIn i totes aquelles que en el seu moment la UOC decideix obrir i l'eina pugui gestionar, incloses les apps de missatgeria tipus Whatsapp o Telegram.
- L'eina ha de permetre escurçar enllaços i monitoritzar l'impacte assolit per les publicacions, ja sigui mitjançant cerques per hashtags concrets o paraules clau.
- L'eina ha de disposar de repositori de materials i plantilles per fer servir per tots els usuaris, on es pugui integrar el servei d'edició gràfica en línia Canva.
- L'eina ha de permetre afegir paràmetre UTM per monitoritzar l'impacte assolit per les publicacions.
- L'eina ha de possibilitar la segmentació de l'audiència objectiu en les diferents xarxes socials segons localitat geogràfica, gènere, educació, edat, lloc de treball i les possibilitats extra que ofereix cada xarxa.
- L'eina ha de permetre integrar xatbots per facilitar les preguntes i respostes inicials amb els nostres futurs estudiants.
- L'eina ha de permetre gestionar comentaris i preguntes entrants de diversos canals de xarxes social des d'una safata d'entrada única amb possibilitat d'assignar tasques a diferents rols i proporcionar respostes coordinades als comentaris.
- L'eina ha de tenir fluxos de publicació i aprovació en totes les xarxes socials.
- L'eina ha de permetre identificar, amagar o eliminar contingut problemàtic de les xarxes socials.
- L'eina ha de permetre importar i programar volums grans de missatges a través de un fitxer .xls, .csv o similar, podent agregar posteriorment contingut multimèdia a aquests missatges.
- L'eina ha de permetre modificar els missatges una vegada programats.
- L'eina ha de permetre supervisar l'activitat de les xarxes socials i les paraules clau de la competència.
- L'eina ha de permetre integrar la nostra activitat en les xarxes socials amb el nostre CMS (actualment fem servir Open CMS, WordPress i LifeRay però s'estan considerant altres opcions de CMS) i amb el servei d'edició gràfica en línia Canva.

Certificació

- En relació amb les xarxes socials amb les que es treballa, ha d'existir una certificació de col·laboració amb aquestes.

Model de Governança

- L'eina ha de permetre tenir diferents rols o permisos a diferents usuaris, dels quals tenir "superusuaris" amb un major nivell d'accés a totes les eines de la plataforma, també com el nombre màxim possible d'administradors addicionals amb rols d'editor que poden utilitzar l'eina simultàniament i en coordinació entre sí. L'eina ha de donar la possibilitat de que alguns puguin només monitoritzar les xarxes socials sense possibilitat de publicar i limitar la capacitat de publicació de determinats rols.
- L'eina ha de permetre delegar tasques de superusuaris a altres administradors, veure tota l'activitat i supervisar i/o editar l'activitat de les xarxes socials abans de publicació.
- L'eina ha de permetre l'assignació de missatges entre usuaris de cara al fet que els equips puguin col·laborar internament abans de contestar a usuari final.

- L'eina ha de tenir un sistema d'assignació de comentaris de les xarxes socials a qualsevol membre d'un equip o a companys individuals de l'equip o d'una altra equip i es pugui fer seguiment del procés de resolució.
- L'eina ha de permetre, prèvia validació del perfil d'usuari i la determinació de les funcionalitats permeses sobre els comptes de les xarxes socials institucionals de la UOC l'accés a agències externes perquè puguin col·laborar/treballar sobre la mateixa plataforma.
- L'eina haurà de permetre la definició de fluxos d'aprovació de continguts per part de la UOC.
- L'eina ha de comptar amb el suport d'un gestor de comptes dedicat, que parli espanyol i es valorarà positivament que parli català.
- L'eina ha de disposar de la doble autenticació activada.

Escolta activa

- L'eina ha d'integrar l'escolta activa de les xarxes socials amb mencions il·limitades.
- L'eina ha de permetre guardar cerques de hashtags i usuaris i possibilitat de rebre alertes i notificacions.

Analítica i Informes

- L'eina ha proporcionar informes normalitzats i personalitzats amb la possibilitat d'exportar les dades en els formats següents: .xls, .csv, ppt, y .pdf.
- L'eina ha de permetre la integració amb eines d'Analítica existents al mercat i implementades a la UOC.
- L'eina ha de permetre analitzar l'engagement en totes les plataformes i totes les xarxes socials.
- L'eina ha de permetre fer un seguiment i avaluar el rendiment, executar informes i dissenyar taulers de comandament a mida.
- L'eina ha de permetre supervisar i fer seguiment de l'activitat i les paraules clau de les xarxes socials dels competidors.

Gestió dels comptes:

- L'eina de gestió de xarxes de l'empresa contractista ha de permetre la gestió, planificació i anàlisi de, almenys, 50 comptes o perfils de xarxes socials.
- Els usuaris de l'eina de gestió de xarxes de l'empresa contractista han de poder crear un panell amb taulers per a monitoritzar l'activitat de les xarxes socials pròpies o grups connectats la interacció de les teves pròpies publicacions. Els taulers han de poder organitzar-se per tema, usuari, paraula clau i per fer un seguiment dels competidors.
- Els usuaris de l'eina de gestió de xarxes de l'empresa contractista han de poder afegir un mínim de 10 taulers per cada panell.

5. Serveis associats

Addicionalment al subministrament de l'eina a què es fa referència l'apartat anterior del present Plec, l'adjudicatari haurà de prestar serveis complementaris relacionats amb l'assistència tècnica i amb la formació en la utilització de l'eina a subministrar.

Assistència tècnica

- Servei de suport tècnic 24/7.
- Possibilitat de rebre ajuda en línia de suport per correu, telèfon o un altre mitjà.
- Disposar d'una secció d'ajuda per a dubtes sobre les funcionalitats de l'eina.

Formació

- Programa de una primera formació per garantir el *kick off* en l'eina a l'equip de gestors de Xarxes Socials que es determini des de la UOC.
- Proporcionar a l'equip de gestors de Xarxes Socials que es determini des de la UOC amb

formació contínua i suport i assessorament professional.

- Report de les millors pràctiques en xarxes socials, especialment dins del sector educatiu.

6. Condicions del subministrament

6.1. Model de relació

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats de l'empresa adjudicatària i la UOC en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i nivell de la prestació, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.

6.1.1. Comitè de Direcció

La supervisió dels treballs així com les funcions de Direcció General de les accions a realitzar per l'empresa adjudicatària correspon als responsables de l'Àrea de Comunicació de la UOC i, en particular, al responsable del Contracte, i si aquests ho consideren convenient podran establir determinades normes de procediment.

Les normes de procediment poden contemplar els següents aspectes:

- Reunions de treball amb l'empresa adjudicatària
- Informes sobre com s'està duent a terme el servei
- Aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament en els documents contractuals i que siguin convenients de regular

Els responsables de l'Àrea de Comunicació de la UOC exerciran les següents funcions:

- Vetllar per la correcta realització del subministrament i dels serveis associats
- Determinar i fer complir el mètode per la realització del subministrament i dels serveis associats contractats.
- Fixar el calendari de reunions amb l'adjudicatari.
- Decidir l'acceptació de les modificacions proposades per part de l'empresa adjudicatària en el desenvolupament del subministrament i dels serveis associats contractats.
- Aquells aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament als documents contractuals que fossin convenients reglamentar

6.1.2. Perfils professionals

És fonamental garantir que l'empresa adjudicatària disposa de solvència tècnica suficient pel nivell de gestió que necessita la UOC, tant a nivell d'empresa com de professionals assignats. També és clau assegurar el nivell de dedicació i disponibilitat.

Per part de l'empresa adjudicatària, es designarà un responsable del servei tècnic, amb el perfil descrit a continuació, com a únic interlocutor amb la UOC, amb la funció de canalitzar les comunicacions, instruccions, consultes i modificacions que es produeixin en l'execució del contracte així com per a dur a terme les activitats, en l'àmbit dels serveis, necessàries per a la correcta prestació dels mateixos.

El responsable del contracte de la UOC estarà en estreta col·laboració amb el responsable del contracte de l'empresa adjudicatària que com a interlocutor únic proporcionarà tota la informació necessària per poder conèixer amb el detall suficient l'avanç del servei en curs.

A més, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un equip de professionals suficientment extens per poder donar solució i cobertura a la UOC en funció de les seves necessitats. Per tant, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària disposar dels recursos necessaris per a la realització del subministrament complint amb el nivell de servei establert. En el cas de que l'empresa adjudicatària

substitueixi un membre de l'equip, haurà d'informar immediatament per escrit i amb cinc dies naturals d'anticipació als responsables de l'Àrea de Comunicació de la UOC.

En concret, la UOC requerirà que l'empresa adjudicatària disposi d'un equip de professionals format com a mínim pels següents perfils professionals:

- Un (1) **Account Manager**: amb perfil de Cap de Projecte per a realitzar la gestió d'estratègia, coordinació i direcció del servei tècnic. Serà l'interlocutor únic (encara que pot existir la necessitat puntual de parlar directament amb alguna altre persona de l'equip) amb la UOC portarà el control i supervisió del subministrament i servei tècnic prestat, serà la persona encarregada d'analitzar els resultats obtinguts del projecte, objectius i àrees de millora. Es demana una experiència mínima demostrable de 3 anys durant els darrers 5 anys, desenvolupant tasques similars a l'objecte contractual. Es requereix que aquest professional de l'equip acreditat disposi de:
 - a) Formació en Màrqueting digital, Anàlisi de mercats, publicitat, community management, o disciplines relacionades.
 - b) Experiència mínima demostrable de 3 anys en els darrers 5 anys desenvolupant tasques similars a l'objecte contractual (coordinació, producció i gestió de continguts digitals)
 - c) Espanyol nivell nadiu.

La seva dedicació serà aproximadament de 40 hores a la setmana (160 hores/mes).

De la mateixa forma, es precisa que la participació d'aquest professional sigui proactiva i tingui flexibilitat i agilitat davant les necessitats requerides per la UOC.

6.2. Execució del subministrament

La relació entre la UOC i l'empresa adjudicatària serà continua durant tot el període de la prestació.

6.2.1. Requisits d'execució

En aquest apartat es descriuen les condicions que regeixen el subministrament objecte del present contracte i dels serveis associats, i que l'adjudicatari haurà de complir en tot cas:

- Per tal de poder realitzar un seguiment de la prestació o plantejar millores en l'estratègia a seguir, es realitzaran les següents accions reunió mensual de coordinació entre la UOC i l'empresa adjudicatària.
- Les reunions entre l'empresa adjudicatària i la UOC podran ser presencials a les oficines de la UOC, o per via telefònica o videoconferència (online).
- L'empresa adjudicatària, per tal de poder executar la prestació, accedirà a les plataformes i canals de la UOC a través d'un permís d'accés, que prèviament li haurà facilitat la UOC.
- L'empresa adjudicatària ha de disposar d'una adreça de correu electrònic de Google gmail i una plataforma d'allotjament d'arxius Google Drive.
- La via habitual de petició serà el correu electrònic, servei de missatgeria instantània i plataformes d'allotjament d'arxius Google Drive, amb accés restringit al personal adscrit a l'execució del contracte.
- L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un quadre d'indicadors i flux de treball per poder detectar i tractar situacions conflictives que puguin sorgir als canals digitals gestionats en el present contracte de licitació i que afectin de forma negativa a la reputació de la UOC.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar les situacions de crisi que puguin sorgir juntament amb la UOC.

- La prestació del servei tècnic serà executat per l'empresa adjudicatària mitjançant els seus propis mitjans materials i personals.
- L'empresa adjudicatària ha de tenir una comunicació telefònica, durant tot l'horari del servei tècnic, per garantir una comunicació àgil i eficient amb la UOC.
- L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar a la UOC, en el termini màxim de 10 dies naturals a comptar des de la signatura del contracte, tota la documentació contractual relativa al subministrament de l'eina en modalitat SaaS i, si s'escau, de les llicències per a ús de les aplicacions que siguin necessàries per a la gestió de les necessitats i requeriments del servei establerts en el present Plec, així com la documentació tècnica associada a l'eina i a l'execució dels serveis associats.

6.2.2. Lliurables

Els lliurables són els següents:

- Informes de resultat de mètriques i indicadors mensual i anual en el format que s'hagi validat per part de la UOC.
- Manual del funcionament de l'eina.
- Els lliuraments dels fitxers informàtics que s'han d'adreçar a la UOC per a la seva aprovació es duran a terme mitjançant plataformes d'intercanvi o enviament de fitxers (correu electrònic, Google Drive, FTP) preparats per suportar el gran volum d'informació digital que necessiten els projectes afectats per aquest plec (alta resolució de les imatges, textuais traçats, etc.). Es demanarà que l'empresa adjudicatària disposi o faciliti la informació necessària per establir aquests ports, notifiquin les seves adreces i/o claus d'accés, o bé que utilitzin les que la UOC posarà a la seva disposició.
- Report de les millors pràctiques en xarxes socials, especialment dins del sector educatiu.

6.2.3. Acords de Nivell de Serveis

Durant l'execució del present contracte, l'empresa adjudicatària ha de dur a terme la prestació segons els ANS establerts en el present plec de prescripcions tècniques.

Els ANS serviran per definir els compromisos de qualitat i s'hauran d'aplicar els mecanismes de gestió necessaris per controlar el seu grau de compliment.

Els ANS són:

INTERLOCUCIÓ AMB EL CLIENT

- L'empresa adjudicatària crearà un entorn de treball on-line (Google Drive o similar) per agilitzar la interlocució amb el client.
- Al llarg del servei l'equip de l'empresa adjudicatària estarà en contacte permanent amb els equips i responsables de la UOC.
- El Account manager es reunirà setmanalment amb la persona coordinadora de l'Àrea de Comunicació de la UOC.

FASES I TEMPS OPERATIUS

- El servei complirà amb els requisits d'agilitat operativa perquè la comunicació reflecteixi en tot moment l'actualitat de la UOC.
- L'empresa adjudicatària desenvoluparà i complirà les accions establertes en el calendari editorial i les que vinguin pautades per la línia editorial de cada canal de xarxes socials.

- Al marge dels calendaris establerts, el client podrà fer arribar en tot moment a l'empresa adjudicatària qualsevol informació puntual d'interès.

HORARIS DEL SERVEI ASSOCIAT

- L'empresa adjudicatària garanteix un servei ininterromput 27/7 h (festius intersetmanals inclosos). Per tant, cobrirà les baixes i els períodes vacacionals.
- L'empresa adjudicatària actuarà al projecte com a "partner de comunicació on-line" participant activament en el seguiment i la millora contínua de l'estratègia de comunicació en xarxes socials de la UOC.

6.2.4. Sistema de Penalitzacions

L'adjudicatari estarà subjecte al sistema de penalitzacions fixat en el Plec de Clàusules Particulars, les quals també inclouen l'incompliment dels nivells de servei establerts en el Plec de Clàusules Particulars.

6.3. Auditories

La UOC es reserva el dret a realitzar tots aquells controls i inspeccions que cregui oportuns amb el fi de garantir el compliment del contracte, de forma que podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada.

L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal de la UOC o als tercers subcontractats.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatari. En els casos en què la UOC demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb una setmana d'antelació.

6.4. Ubicació del servei

Per la pròpia naturalesa del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis associats des del seu propi centre de treball o instal·lacions, excepte en aquells en què es requereixi la presència de l'adjudicatari a les instal·lacions de la UOC.

6.5. Desplaçaments

L'empresa adjudicatària ha d'estar disposada a desplaçar-se als diferents centres de treball de la UOC per efectuar reunions i/o presentacions. Els costos derivats de qualsevol d'aquests desplaçaments a les dependències de la UOC seran a càrrec de l'adjudicatari i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

L'adjudicatari haurà de poder prestar els seus serveis presencials a qualsevol de les seus generals de la UOC:

- Seu de Av. Tibidabo (Av. Tibidabo 39, 08035 Barcelona)
- Seu de 22@ Barcelona (Rambla del Poblenou, 156, 08018 Barcelona)

- Seu TIC de Castelldefels (Parc Mediterrani de la Tecnologia, Av. Carl Friedrich Gauss, 5, 08860 Castelldefels, Barcelona)

6.6. Mitjans tècnics requerits

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'aquests medis tècnics; bàsicament en allò que respecta al hardware, ordinadors i connexió a internet, i pel software:

- Eines bàsiques d'ofimàtica: Word, Excel, PowerPoint, PDF
- Eines de Gestió de Xarxes Socials
- Paquet d'edició gràfica i maquetació (Canva, Photoshop, Illustrator, Indesign, Premiere, etc. - entorn Adobe-)
- Altres eines de comunicació

Yolanda Franco Bonilla, en substitució d'Ester Medico
Directora de l'Àrea de Comunicació
Universitat Oberta de Catalunya