

Expedient: 59/2023/AG
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora
Procedència: Comunicació i Protocol

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LES XARXES SOCIALS I CANALS CORPORATIU DE L'AJUNTAMENT DE MONTCADA I REIXAC.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei consistent en la gestió i dinamització dels perfils institucionals a les xarxes socials corporatives (Facebook, Twitter, Instagram), canals corporatius informatius Telegram i Whatsapp i l'assessorament, anàlisi i control de la resta de perfils dels departaments i regidories a l'Ajuntament.

2. DESTINATARIS DEL SERVEI

Seràn destinataris del servei el departament de Comunicació Municipal i, en quan l'assessorament, anàlisi i control, els diferents departaments i regidories del consistori.

3. DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS.

El desenvolupament de les tasques objecte del contracte es duran a terme sota la direcció i supervisió del departament de Comunicació Municipal.

Serveis i tasques a dur a terme:

- Gestió i dinamització dels perfils institucionals a les xarxes socials corporatives de l'Ajuntament (Facebook, Twitter, Instagram) i els canals Telegram i Whatsapp depenents del departament de Comunicació Municipal i l'assessorament, anàlisi i control de la resta de perfils vinculats als diferents departaments i regidories de l'Ajuntament.

➤ **Gestió i dinamització**

- Elaborar, redactar i generar continguts a diari en matèria de notícies, agenda, esdeveniments, avisos, etc, entre d'altres, adaptant-lo a l'estil i necessitats de cada xarxa depenents del departament de Comunicació. Els continguts podran ser en format text, vídeos, infografies o fotografies.
- Publicar a diari:
 - de 3 a 5 posts a Facebook
 - de 3 a 5 piulades a Twitter
 - de 3 a 5 publicacions a Instagram
 - de 3 a 5 publicacions als canals de Telegram i Whatsapp.

En aquest enllaç s'accedeix a la relació de xarxes actives depenents de les diferents regidories i departaments municipals: <https://www.seu-e.cat/ca/web/montcadaireixac/govern-obert-i-transparencia/participacio/xarxes-socials>

- Coordinar amb el departament de Comunicació Municipal les publicacions en matèria d'agenda, esdeveniments, notícies i recursos textuais i gràfics.
- Garantir que les informacions i continguts que es publiquin a les xarxes socials

i als canals corporatius siguin validats pel departament de Comunicació Municipal. L'equip professional adscrit a aquest departament també podrà inserir informació a les xarxes socials i canals corporatius.

- Analitzar, assessorar i controlar les xarxes socials municipals gestionades per regidories i departaments per tal que compleixin amb els criteris i requisits definits en el Manual de Comunicació Digital.
- Oferir les propostes de millora oportunes i necessàries per assolir una millor estratègia comunicativa a les xarxes socials municipals i als canals.
- Utilitzar els fitxers, imatges i vídeos de l'Ajuntament només i exclusivament per a les finalitats exposades en l'objecte en la present licitació. Igualment, podrà fer ús dels recursos multimèdia propis, sempre i quan estiguin autoritzats per departament de Comunicació Municipal.
- Oferir el servei de correcció lingüística, garantint en les publicacions el compliment de la normativa lingüística i ortogràfica dels idiomes català i castellà, i de l'estil, aplicant el manual municipal.

➤ **Interactuació i moderació usuaris**

- Interactuar amb els seguidors de les xarxes i els canals.
- Respondre els missatges que es rebin a través de les xarxes socials. La resposta haurà de ser validada pel departament de Comunicació Municipal.
- Reenviar les consultes dels usuaris als departaments municipals per obtenir la resposta en cas que no se sàpiga des del departament de Comunicació.
- Moderar els continguts aportats pels usuaris. El/la responsable del servei comunicarà al departament de Comunicació Municipal l'existència de continguts dels usuaris que puguin ser ofensius i que incompleixin les normes recollides al Manual de Comunicació Digital. Si s'escau, aplicarà les mesures tècniques necessàries que caldrà adoptar en relació amb aquests continguts considerats fora de la normativa municipal.
- Detectar necessitats de contingut demanades pels usuaris per la seva possible elaboració.
- Vetllar i garantir el creixement del nombre de seguidors proposant les accions necessàries per assolir aquest objectiu.

➤ **Monitorització, indicadors i mètriques**

- Monitoritzar les xarxes socials del municipi per tal de fer seguiment de temes vinculats a Montcada i Reixac i identificar les xarxes socials de major concurrència que puguin ser d'interès.
- Analitzar i seguir les dades obtingudes de les xarxes socials municipals a partir dels indicadors i les mètriques.
- Presentar informes trimestrals sobre el trànsit d'usuaris, indicadors i mètriques que permetin fer un seguiment i avaluació a les xarxes socials i canals corporatius.

➤ **Dedicació al servei i horari**

- Realitzar les tasques de gestió, dinamització i assessorament de dilluns a diumenge, amb una dedicació setmanal de 35 hores, principalment dutes a terme de 8 a 15 h. Aquest horari és orientatiu i es pot modificar en funció de l'actualitat municipal.
- Aquests treballs s'efectuaran de manera presencial a les instal·lacions del departament de Comunicació Municipal i/o altres instal·lacions municipals. En casos excepcionals, amb l'autorització prèvia del departament es podran fer tasques telemàticament.

4. REQUERIMENTS DE L'ADJUDICATARI

- Haurà de garantir en tot moment l'equip humà necessari per dur a terme les tasques descrites en aquest plec tècnic. Aquest personal ha de tenir capacitat de treball en equip segons les tasques o gestions descrites.
- Designarà una única persona interlocutora que estarà en contacte permanent amb el departament de Comunicació Municipal i que serà el/la responsable i executor/a de la correcta prestació del servei.
- Vetllarà, en tot moment, pel compliment de la imatge corporativa i de l'estil determinat per l'Ajuntament de Montcada i Reixac.
- Disposarà dels mitjans personals amb l'experiència i la formació adequades, i dels mitjans materials adients per garantir la correcta execució del contracte, durant tota la seva vigència.
- Les creativitats i dissenys, si són requerits, hauran de ser originals i sempre s'utilitzaran plantilles pròpies.
- Confidencialitat del servei. L'adjudicatari està obligat a guardar secret professional respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- Drets de la propietat intel·lectual i drets d'imatge. Els treballs generats al llarg del servei seran explotats per l'Ajuntament durant la durada del contracte. L'adjudicatari no els podrà fer servir per a altres finalitats sense el consentiment exprés del consistori.
- La prestació del servei es farà durant 12 mesos l'any.

5. CONDICIONS D'EXECUCIÓ PER PART DE L'ADJUDICATARI.

Serà responsabilitat de l'empresa licitadora complir tots els requisits que la normativa vigent estipuli per aquest àmbit de treball.

5.1. Capacitació de l'equip professional:

- L'empresa licitadora haurà de garantir la capacitació i experiència necessàries de l'equip professional al seu càrrec per al desenvolupament de les tasques detallades en els presents plecs.
- Comunicarà al/la responsable del servei de l'Ajuntament qualsevol incidència relacionada amb els serveis que presti, essent diligent en la transmissió d'informacions rellevants que succeeixin durant la realització de les seves tasques.
- La persona designada que realitzarà les tasques de gestió, dinamització i assessorament del servei haurà de tenir la titulació de **Llicenciat en Ciències de la Comunicació i tenir** en possessió el nivell C1 de llengua catalana i haurà de comptar amb una significativa experiència acreditada (de més de tres anys) en la gestió i dinamització de xarxes socials.
- Si en algun moment aquests serveis els han de realitzar altres persones de les inicialment indicades, s'haurà de comunicar al departament de Comunicació i acreditar la titulació requerida per desenvolupar aquestes feines.
- Un cop s'hagi adjudicat aquest contracte i si el departament de Comunicació considera que una o varies persones responsables d'executar-lo no manifesten prou coneixements per desenvolupar el servei i no porten a terme correctament les seves tasques, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar l'opció de substituir-les per unes altres, sense cap cost addicional.

5.2. Control de la qualitat i seguiment del servei:

- L'interlocutor/a designat/da, per tal de fer seguiment i control del contracte, es reunirà de forma habitual amb el responsable del departament de Comunicació Municipal i, quan sigui necessari, amb els tècnics responsables de les diferents regidories municipals.
- Per causes extraordinàries, es podran convocar reunions amb major periodicitat, o quan el responsable del departament de Comunicació ho consideri oportú.
- L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament tota la documentació relativa a les tasques pròpies del servei que hagi dut a terme en suport informàtic compatible, sense cost per l'Ajuntament en el cas d'utilitzar algun programa específic, que es requereixi algun tipus de llicència per el seu ús.

Montcada i Reixac, 10 de juliol de 2023