



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE PREMSA I COMUNICACIÓ I LA GESTIÓ DE XARXES SOCIALS CORPORATIVES DE L'EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS PÚBLICS DE TARRAGONA, S.A.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és establir les bases i condicions tècniques per la contractació del servei integral de comunicacions de l'Empresa Municipal de Transports Públics de Tarragona, S.A. (en endavant EMT), segons les especificacions que es recullen en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

2. PROCEDIMENT DE LICITACIÓ

L'adjudicació de la present licitació és dura a terme mitjançant procediment obert.

3. PRESSUPOST DE LICITACIÓ

El pressupost de licitació ha estat calculat tenint en compte preus de mercat i serveis similars contractats per EMT fins a la data d'inici d'aquest procediment de contractació.

L'import indicat és l'import màxim de licitació impostos no inclosos.

Pressupost de licitació: 52.000,00 € per la durada inicial del contracte de 24 mesos.

4. PERÍODE D'EXECUCIÓ

La vigència d'aquest contracte serà per a 24 mesos, podent ser objecte de fins a TRES prorroques anuals potestatives per part de l'EMT.

5. NECESSITATS A COBRIR

Les necessitats a cobrir el present contracte és dur a terme la gestió, estratègies i assessorament en gabinet de comunicació i xarxes socials de l'EMT amb una disponibilitat de 365 dies l'any, les 24 hores del dia.

6. DESCRIPCIÓ TÈCNICA DEL SERVEI





El contingut del servei a prestar serà el següent:

Pel que fa gestió, estratègies i assessorament en gabinet de comunicació:

- Gestió, coordinació i assessorament en comunicació interna.
- Coordinació amb la Conselleria i equip de comunicació municipal, així com amb el Gabinet de premsa de l'Ajuntament i departaments externs.
- Comunicar i posar en valor de manera proactiva totes les accions realitzades des de l'EMT en benefici a la ciutadania.
- Assessorament, desenvolupament i gestió de comunicació de crisis i risc.
- Desenvolupament del pla de comunicació estratègic de l'empresa.
- Redacció i edició de continguts per a:
 - Revisió i identificació d'actualitzacions de continguts a les pàgines web d'aparcaments i transports.
 - Definició de missatges i gestió proactiva de la Intranet EMT
 - Gestió de canals de comunicació descendent cap als empleats de l'EMT
 - Web corporatiu
 - Discursos i presentacions
 - Publicacions institucionals
- Contacte i relació amb els mitjans de comunicació:
 - Redacció i enviament de notes de premsa
 - Elaboració de dossiers de premsa
 - Convocatòries i coordinació de rodes de premsa
 - Gestió de continguts directa amb els mitjans
 - Atenció a les sol·licituds dels mitjans
 - Enregistrament d'audiovisuals i talls de veu com a material de suport en les notes de premsa
 - Suport de muntatge de rodes de premsa
- Estratègia publicitària:
 - Coordinació campanyes, peces i suports publicitaris
 - Pla de mitjans



- Mesurar, planificar, comunicar i avaluar anàlisis de resultats.

Pel que fa la gestió de les xarxes socials de l'EMT amb presència al Facebook, al Twitter i Instagram. S'inclouran les afectacions previstes i post/tuïts del servei i foment del transport públic. L'EMT vol apostar per oferir canals comunicatius per prestar el servei i atenció als usuaris, clients i ciutadans, tant, pel que fa a les queixes dels usuaris, per aclariment de dubtes com per oferir informació del servei i fomentar el transport públic.

Cal remarcar que les xarxes socials han de servir d'aparador i mostra de la tasca que s'hi fa i les novetats i d'un diàleg directe cap al ciutadà.

En aquest sentit, el contingut del servei a prestar serà el següent:

- Gestionar i actualitzar les xarxes socials amb la presència al Facebook, al Twitter i Instagram.
- Coordinació i supervisió de queixes i suggeriments en les xarxes socials
- Recollir informació i material gràfic, relacionat amb el transport públic i aparcaments que serà compartit a les xarxes.
- Interacció amb els usuaris en referència als dubtes, queixes i suggeriments, així com donar trasllat als departaments corresponents i demanar la informació necessària per donar respostes i solucions als usuaris.
- Interacció amb el departament de comunicació de l'EMT amb consultes i resolució de dubtes quan sigui necessari.
- Difusió de les notícies relacionades amb el transport urbà
- Difusió de les incidències i relació de les afectacions de trànsit que afectin les línies de transport així com els horaris i la durada prevista.
- Control, gestió i seguiment estadístic de les xarxes social, de totes les campanyes, interacció amb els usuaris i elaboració estadístic mensual.
- La resposta als usuaris que demanin informació o plantegin peticions a través de les xarxes ha de ser en un termini màxim de dues hores, sempre que aquestes tinguin lloc entre les 8 i les 20 hores dels dies feiners. Fora d'aquest horari es respondran entre les 9 h i les 11 h. del dia següent.
- Serà necessari mantenir un recull actualitzat de les peticions i les queixes rebudes, que es posarà a disposició de l'EMT mensualment.
- Elaborar una estratègia d'augment de seguidors, interacció amb els usuaris prescriptors i altres accions que es proposin.
- Gestió, assessorament i execució de les campanyes promocionals a les xarxes socials (el cost d'aquestes campanyes no l'ha d'assumir l'adjudicatari)
- L'empresa que presti aquest servei, haurà d'elaborar informes mensuals dels resultats de la gestió de cadascuna de les xarxes socials on EMT té presència, segons els objectius marcats en aquest plec de prescripcions tècniques., presentant



les dades estadístiques, la interpretació i les propostes de millora per afinar l'estratègia comunicativa digital.

- També hauran d'elaborar un informe anual del global de la xarxa.
- Haurà d'elaborar informes puntuals de campanyes puntuals.
- Caldrà elaborar i presentar informes puntuals de crisis de reputació, en cas que es produeixin.
- Hauran de suggerir accions de millora.
- A les xarxes socials amb que l'EMT tingui presència (Facebook, Twitter i Instagram) es generarà contingut i publicarà amb caràcter general, a cadascuna d'elles, un mínim de 5 insercions setmanals amb la següent temàtica: foment del transport públic, foment de la mobilitat sostenible, foment de la utilització dels aparcaments municipals, informació sobre l'estacionament de vehicles en zona regulada, afectacions destacades i prioritàries previstes de trànsit i del transport públic, així com qualsevol altre informació fruit de l'activitat de l'EMT que es consideri d'interès per la ciutadania.

7. Experiència professional

Per tal d'assegurar la qualitat del servei, pel que respecta als mitjans personals, s'exigeix la concreció del personal tècnic disponibles per al desenvolupament i execució de les tasques objecte del contracte, amb la mínima titulació i experiència d'aquest professional, d'acord amb el següent:

- Llicenciat o Graduat en Periodisme.
- Un mínim d'experiència de 2 anys en la redacció de notes de premsa, comunicats, newsletters, gestió de pàgines web i gestió en xarxes socials.
- Un mínim d'experiència de 2 anys en la redacció de Plans de Comunicació.
- Disposar del Nivell C1 de català.

8. Criteris d'adjudicació

Els licitadors hauran d'ajustar-se als requisits tècnics disposats en l'apartat 5 del present Plec.

Els criteris de valoració de les ofertes són:

Criteris automàtics:

- a) Oferta econòmica (65 punts)



- b) Disposar el nivell C2 de català (5 punts) tots els criteris d'adjudicació seran avaluables mitjançant l'aplicació de fórmules;

Criteris sotmesos a judici de valor:

Memòria tècnica amb la denominació: Metodologia de la prestació en matèria de gestió, estratègies i assessorament en gabinet de comunicació i gestió de xarxes socials **(fins a 30 punts)**:

Es valoraran els terminis proposats per a la realització dels treballs d'acord amb una metodologia de treball que inclogui la planificació del treball, la seva descripció, característiques i terminis d'execució, així com les eines i els protocols previstos per dur-les a terme de forma adequada. Aquest apartat haurà de contenir a banda un apartat en el que es desenvolupi de forma particular l'estratègia i eines previstes per dur a terme la gestió, coordinació i assessorament en comunicació interna; un altre apartat a banda en el que es desenvolupi de forma particular com es te previst dur a terme l'assessorament, desenvolupament i gestió de comunicació de crisis i risc; i un altre apartat a banda en el que es faci una descripció de com es durà a terme la gestió de les xarxes socials.

Les tasques que s'han de desenvolupar de forma periòdica i la proposta d'elaboració i transmissió de documentació així com el sistema de coordinació entre l'Ajuntament de Tarragona, l'EMT i l'adjudicatari i establint un responsable del servei per part de l'adjudicatari per atendre les qüestions que sorgeixin, reunions periòdiques, circulars informatives, memòries del servei, informació de novetats, etc.

S'haurà especificar:

- 2.1.1. Claredat, ordre i estructura de la presentació de la proposta **(fins a 3 punts)**.
- 2.1.2. Metodologia del treball en la gestió del gabinets de premsa, comunicació i gestió de les xarxes socials **(fins a 8 punts)**:
 - a) Planificació del treball **(fins a 2 punts)**.
 - b) Descripció del treball **(fins a 4 punts)**.
 - c) Característiques i terminis d'execució **(fins a 2 punts)**.
- 2.1.3. Presentació sobre desenvolupament de l'estratègia i eines previstes per dur a terme la gestió, coordinació i assessorament en comunicació interna **(fins a 5 punts)**.
- 2.1.4. Presentació sobre com dur a terme l'assessorament, desenvolupament i gestió de comunicació de crisis i risc **(fins a 5 punts)**.
- 2.1.5. Proposta d'accions per a cada plataforma (xarxa social) i proposta de segmentació de destinataris **(fins a 5 punts)**.
- 2.1.6. Planificació específica per a cada medi social i perfil de destinataris **(fins a 2 punts)**.
- 2.1.7. Proposta de captació d'usuaris i direccionalment d'informació segons perfil de destinatari **(fins a 2 punts)**.





El contracte serà adjudicat al licitador que presenti la puntuació més alta en relació amb els criteris expressats a continuació i respecte a una base de càlcul màxima de 100 punts.

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

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment de la normativa vigent respecte la seguretat de les dades de caràcter personal en la utilització i tractament que faci de les dades cedides per l'EMT.

Tots els documents i resultats del treball objecte del present contracte seran propietat d'EMT.

Tarragona, a la data de la signatura electrònica

MERITXELL
MARTIN GUAL
- DNI
39696181K
(TCAT)

Firmado
digitalmente por
MERITXELL MARTIN
GUAL - DNI
39696181K (TCAT)
Fecha: 2023.12.11
12:12:03 +01'00'

Secretària de Gerència