

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO EN LA GESTIÓN, CREACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE FORMATOS NATIVOS A REDES SOCIALES, EL SERVICIO DE SEO, SMO I ASO, Y EL SERVICIO DE APOYO EN LA ANALÍTICA DE REDES SOCIALES Y LA OPTIMIZACIÓN DE REDES SOCIALES DE LA SOCIEDAD MERCANTIL CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, SA

EXPEDIENTE NÚM. 2312OB03

1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL	2
2. OBJETO	3
2.1. SEGUIMIENTO GENERAL DEL SERVICIO	3
2.2. SERVICIO DE APOYO EN GESTIÓN Y CREACIÓN DE FORMATOS NATIVOS PARA REDES SOCIALES.....	3
2.3. SERVICIO DE SEO, SMO Y ASO	4
2.4. SERVICIO DE APOYO EN ANALÍTICA DE REDES SOCIALES Y EN OPTIMITZACIÓN DE REDES SOCIALES.....	4
3. MARCO DEL SERVICIO.....	5
3.1. SERVICIO DE APOYO EN GESTIÓN Y CREACIÓN DE FORMATOS NATIVOS PARA REDES SOCIALES	5
3.2. SERVICIO DE SEO, SMO Y ASO	6
3.3. SERVICIO DE APOYO EN ANALÍTICA DE REDES SOCIALES Y EN OPTIMITZACIÓN DE REDES SOCIALES.....	6
4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	7
4.1. FUNCIONES Y TAREAS	7
SERVICIO DE APOYO EN GESTIÓN Y CREACIÓN DE FORMATOS NATIVOS PARA REDES SOCIALES	7
4.1.2. SERVICIO DE SEO, SMO Y ASO	9
4.1.3. SERVICIO DE APOYO EN ANALÍTICA DE REDES SOCIALES Y EN OPTIMIZACIÓN DE REDES SOCIALES.....	10
4.2. HERRAMIENTAS Y SOFTWARE NECESARIOS PARA EL SERVICIO	11
4.3. PERFILES ASIGNADOS AL SERVICIO.....	13
4.4. EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA.....	16
4.5. LENGUA VEHICULAR.....	16
5. GOBERNANZA Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	17
5.1. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	17
5.2. METODOLOGÍA DE TRABAJO.....	17
5.3. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	18
5.4. UBICACIÓN DEL SERVICIO	18
5.5. PROTOCOLOS DE SEGURIDAD	20
5.6. DERECHOS. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y PROPIEDAD INTELECTUAL	20
5.7. ERRORES EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO Y PENALIZACIONES.....	21
5.8. PLAN DE TRANSICIÓN Y DE EVOLUCIÓN DEL SERVICIO	22
ANEXO 1. Requisitos del servicio.....	23

1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El Plan Estratégico presentado por la CCMASA para los años 2022-2026 tiene como objetivo principal volver a conectar con toda la ciudadanía de Catalunya y dar respuesta y servicio a los hábitos de consumo actuales de los varios segmentos de la población. Este objetivo implica, entre otros, una fuerte apuesta por incrementar el despliegue de la oferta de contenidos digitales de CCMASA en las principales redes sociales, allá donde la audiencia va a consumir contenidos diariamente, así como intensificar los esfuerzos para la captación y fidelización de estos usuarios y la creación y cohesión de comunidades alrededor de nuestros contenidos.

Esta necesidad de aumento de la actividad en las plataformas sociales para poder seguir garantizando el mandato de servicio público, unida a la velocidad de los cambios en estos entornos digitales y la aparición constante de nuevas tendencias y formatos, pone de manifiesto la necesidad de disponer de un servicio de apoyo especializado en gestión y creación de formatos nativos en redes sociales potente para reforzar la oferta digital de CCMASA en estos entornos.

Por otro lado, el volumen de usuarios que acceden a las plataformas digitales de CCMASA desde las propias redes sociales o desde los buscadores web o de los mercados de aplicaciones también es cada vez más importante. Para optimizar la visibilidad de los contenidos de CCMASA en estos entornos que no nos son propios y asegurar su posicionamiento, CCMASA quiere hacer una apuesta estructural con la presente licitación que refuerce a nivel de redacciones los equipos de contenidos con más dificultades de posicionamiento orgánico con un servicio de SEO, SMO y ASO.

Estos servicios se ejecutarán en todo momento a partir de la estrategia y las indicaciones de las redacciones de Contenidos digitales de CCMASA, y se regirán siempre bajo su supervisión y validación.

2. OBJETO

El objeto del contrato es la prestación de un servicio de apoyo en la gestión y creación de formatos nativos para redes sociales y un servicio de SEO, SMO y ASO orientado a la oferta global de CCMASA (ficción, no ficción, audio, podcast, informativos, deportes, contenidos jóvenes), así como de un servicio de analítica de redes sociales que analicen la evolución de los resultados y propongan estrategias de optimización y crecimiento.

El adjudicatario tendrá que proporcionar a CCMASA los servicios solicitados y ejecutarlos con la capacitación requerida y las condiciones de calidad y tiempo estipuladas, ajustándose a la estrategia determinada por la dirección de Contenidos digitales de CCMASA.

Los ámbitos de actuación del servicio objeto de este contrato son:

2.1. SEGUIMIENTO GENERAL DEL SERVICIO

- **Dirección, coordinación y seguimiento** del servicio.
- Seguimiento y resolución de cualquier **aspecto administrativo o contractual** que genere el servicio.
- **Asistencia en las reuniones de coordinación** del servicio.
- **Propuesta de los indicadores** más adecuados para evaluar la evolución y el rendimiento del servicio, y seguimiento de estos indicadores.
- **Elaboración de informes periódicos** con el objetivo de evaluar la consecución de los objetivos del servicio.
- **Propuestas de optimización y crecimiento de audiencias sociales.**
- **Coordinación con los responsables del servicio de CCMASA.**

2.2. SERVICIO DE APOYO EN GESTIÓN Y CREACIÓN DE FORMATOS NATIVOS PARA REDES SOCIALES

El servicio contratado tendrá que trabajar en cinco grandes líneas de trabajo:

- **Creación de formatos.** Creación de formatos nativos para cada red social a partir de contenidos proporcionados por CCMASA y otros de generación propia (*stories, reels, memes, videos, lives, tests*, etc.), cubriendo la diversidad de los formatos disponibles y adaptándose a los diferentes perfiles de CCMASA.
- **Planificación y publicación de Esbozos para Redes Sociales.** Propuesta, seguimiento y ejecución de la planificación semanal de contenidos para publicar en las redes sociales, en base a las indicaciones de priorización editorial y a la estrategia marcada por CCMASA.
- **Dinamización de Comunidades.** Gestión de las comunidades congregadas alrededor de los contenidos, escucha activa, seguimiento y moderación de conversaciones, dinamización, atención a menciones, preguntas y mensajes privados, aplicación de protocolos de crisis y aplicación de planes de fidelización.
- **Gestión de perfiles.** Creación de perfiles en redes sociales, configuración de permisos, gestión de metadatos, actualización de

avatares o *covers*, reclamaciones de nombres de usuario, peticiones de verificaciones, gestión de temas con *Support* de cada red, etc.

- **Conocimiento, apoyo y asistencia.** Aportación de conocimiento, resolución de dudas y preguntas frecuentes sobre cada red, seguimiento proactivo de nuevas funcionalidades en redes sociales, correos informativos puntuales sobre novedades y sesiones trimestrales de formación y tendencias.

2.3. SERVICIO DE SEO, SMO Y ASO

El adjudicatario tendrá que trabajar en aspectos relacionados con los ámbitos siguientes (y en los posibles nuevos ámbitos que puedan aparecer en un futuro):

- **SEO (Search Engine Optimization).** Optimización del posicionamiento de los contenidos redaccionales de la web de CCMASA en buscadores, especialmente, en Google, y en entornos de descubrimiento relacionados como Google Discovery.
- **SMO (Social Media Optimization).** Optimización del posicionamiento de los formatos nativos creados y publicados en redes sociales, especialmente en aquellas donde el consumo por búsqueda es relevante, como TikTok o Instagram.
- **ASO (App Store Optimization).** Optimización de la visibilidad de las aplicaciones móviles de CCMASA en mercados de aplicaciones (AppStore, d'Apple, Google Play y otros).

El objeto de la contratación, por lo tanto, incluirá servicios de SEO, pero también de ASO y SMO, con el objetivo de incrementar no solo el tráfico orgánico, sino también el número de usuarios únicos procedentes de redes sociales y el número de usuarios que usan las aplicaciones móviles y de SmartTV de CCMASA.

El servicio contratado tendrá que trabajar en dos grandes líneas de servicio:

- **Análisis SEO.** Análisis estratégico, corrección y propuesta de mejora de los contenidos textuales digitales producidos por las redacciones de CCMASA para maximizar su posicionamiento en buscadores y su captación. Propuestas estratégicas de coberturas, también en tiempo real. Análisis y seguimiento de métricas y tendencias y elaboración de informes.
- **SEO redaccional.** Redacción de artículos para la web orientados a mejorar el posicionamiento SEO de los contenidos de CCMASA, especialmente de informativos y deportes, pero también para programas y contenidos generalistas de 3CAT, CatRàdio y contenidos juveniles.

2.4 SERVICIO DE APOYO EN ANALÍTICA DE REDES SOCIALES EN OPTIMIZACIÓN DE REDES SOCIALES

El adjudicatario prestará un servicio de apoyo en la analítica de perfiles y comunidades propias en redes sociales, comparativas con otras cuentas relevantes del mercado que se determinen, así como la detección de tendencias cualitativas en estos mismos entornos. A su vez, tendrá que hacer propuestas de optimización de las redes sociales y sobre el rendimiento de los resultados en todos los ámbitos, tanto que opere como que analice. En el apartado 3.3 del presente pliego se detallan la periodicidad y el volumen de los informes requeridos.

Además de los servicios mencionados, la empresa adjudicataria tendrá que garantizar:

- **Revisión lingüística y corrección ortotipográfica profesional** de todos los textos que se publiquen en redes sociales, incluidos los textos de videos y el grafismo estático, así como de todos los artículos que se redacten para la plataforma propia, siempre siguiendo las indicaciones del departamento de asesoramiento lingüístico de CCMASA. sobre cualquier aspecto del lenguaje a utilizar.

Gracias a la experiencia previa de CC en la contratación de este tipo de contratos, los perfiles más adecuados para prestar este servicio podrían ser:

- Responsable de Estrategia y Análisis Social (*Social Media Strategist*)
- Creadores de formatos nativos en redes sociales (*Social Media Content Creators*)
- Gestores de comunidades (*Community Managers*)
- Analista de contenidos SEO, SMO y ASO
- Redactores SEO
- Analista digital especialista en redes sociales
- Especialista en crecimiento de audiencias (*Growth manager*)

3. MARCO DEL SERVICIO

3.1 SERVICIO DE APOYO EN GESTIÓN Y CREACIÓN DE FORMATOS NATIVOS PARA REDES SOCIALES

Los servicios a prestar por parte de la empresa licitada comprenderán el despliegue en redes sociales de la estrategia de comunicación y contenidos marcada por CCMASA, con el objetivo de fidelizar a la audiencia y llegar a nuevos usuarios.

REDES SOCIALES

En la fase inicial del servicio, este tendrá que contemplar la propuesta de planificación de parrillas sociales semanales para la publicación de los contenidos de CCMASA, siempre de mutuo acuerdo con las priorizaciones y la estrategia marcada por CCMASA, en las siguientes redes sociales y plataformas de mensajería:

- Instagram
- TikTok
- Facebook
- X
- Twitch
- WhatsApp Business
- Telegram

La intensidad de publicación en cada una de estas redes sociales y plataformas podría modificarse en función de cambios estratégicos de CCMASA derivados de cambios de consumo o de mercado. En todo caso, **queda expresamente excluida la gestión de las plataformas YouTube y Spotify.**

MARCAS Y PERFILES

En el momento del inicio del servicio, el volumen de perfiles de CCMASA en estas redes y plataformas de mensajería ronda la veintena, pero estos podrán modificarse en función de cambios estratégicos de 3CAT derivados de cambios de consumo o de mercado. Entre estos perfiles, los principales son:

- 3CAT
- CatRàdio
- Esport3
- 324
- Eva

3.2 SERVICIO DE SEO, SMO y ASO

El adjudicatario tendrá que mejorar el posicionamiento de los contenidos digitales de CCMASA publicados en las siguientes plataformas:

- **Web de 3CAT** (ccma.cat), con especial énfasis en los portales informativos: ccma.cat/324 (actualidad generalista) y ccma.cat/esport3 (actualidad deportiva). No obstante, el servicio también tendrá que trabajar para la optimización en buscadores de los contenidos de las webs de 3CAT, como son TV3 (ccma.cat/tv3), CatRàdio (ccma.cat/catradio), infantiles (ccma.cat/sx3) y juveniles (ccma.cat/eva).
- **Aplicaciones móviles de 3CAT** (3CAT, CatRàdio, 324, Esport3, iCat, SX3) en todos los mercados disponibles.
- **Aplicaciones para televisiones conectadas de 3CAT** (3CAT y SX3) en los diferentes mercados de fabricantes
- **Perfiles de 3CAT en las redes sociales**, tanto en las que tiene presencia actualmente como en las que pueda tener presencia durante el transcurso de la licitación.

Asimismo, el adjudicatario tendrá que mejorar el posicionamiento de los contenidos digitales de 3CAT publicados en cualquier otra plataforma o servicio que pueda crearse en el transcurso de la licitación, ya sea por la evolución tecnológica del propio sector o porque 3CAT amplíe su catálogo de productos, servicios o perfiles a redes sociales.

3.3. SERVICIO DE APOYO EN ANALÍTICA DE REDES SOCIALES Y EN LA OPTIMITZACIÓN DE REDES SOCIALES

El adjudicatario prestará un servicio de apoyo en la analítica de perfiles y comunidades propias en redes sociales, así como la detección de tendencias cualitativas en estos mismos entornos. A su vez, tendrá que hacer propuestas de optimización de dichas redes sociales.

- **Seguimiento, extracción, recopilación, procesamiento y análisis de los datos** de analítica de perfiles propios de las comunidades de 3CAT en redes sociales, ya sea mediante el acceso a la plataforma de analítica utilizada por 3CAT (Emplifi),

como mediante la explotación directa de los datos y métricas de los propios perfiles de redes sociales.

- **Elaboración de un informe semanal que analice la evolución global de los perfiles sociales de 3CAT y sus marcas, así como aquellos ámbitos y comunidades más destacadas.** Este informe semanal tendrá que ser un resumen de los titulares más significativos de la evolución de las redes, el resultado de los principales indicadores y el análisis de los contenidos con mejores resultados. Este informe se tendrá que entregar todos los lunes antes de las 10h, con los datos que se incluyan de lunes a domingo.
- **Elaboración de un informe mensual extenso que analice la evolución global de los perfiles sociales de 3CAT y sus marcas, así como de aquellos ámbitos y comunidades más destacadas.** Este informe tendrá que recoger el seguimiento y análisis consolidado de los KPI's establecidos por la estrategia de comunidades de 3CAT, así como de los nuevos que se puedan acordar conjuntamente con los equipos de Contenidos digitales y Audiencias de 3CAT. El informe será elaborado sobre una plantilla facilitada por 3CAT y será entregado en formato PDF y PPT vía correo electrónico antes de finalizar el tercer día laborable del mes. Puede ser que el sistema de envío de datos evolucione hacia servicios de *feeds* de datos para automatizar cuadros de mando. La empresa adjudicataria tendrá que hacer los ajustes necesarios para enviar los datos en los formatos requeridos, que se tratarán individualmente con 3CAT llegado el momento.
- **Elaboración de hasta 12 estudios anuales ad hoc** de foco específico en ámbitos, programas, submarcas o *hashtags* definidos por los equipos de 3CAT.
- **Análisis de ámbitos:** análisis y obtención de *Insights* tanto cuantitativos como cualitativos de la evolución de los diferentes ámbitos (actualidad, infantiles, jóvenes, etc.) y análisis conjunto en el marco de reuniones específicas con el responsable de audiencias digitales para poder valorar la evolución de los perfiles del ámbito, así como identificar tendencias y patrones u oportunidades. Realización de hasta 4 sesiones mensuales.
- **Identificación de tendencias, hábitos y patrones cualitativos tanto globales sobre la vitalización y consumo de contenidos en redes sociales como de los perfiles y contenidos propios de 3CAT.** Realización de una sesión mensual para explicar y trasladar todas las novedades y envío de *newsletters* y correos informativos.

4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

4.1 FUNCIONES Y TAREAS

Para llevar a cabo una correcta ejecución del servicio en toda su globalidad, se requiere que la empresa adjudicataria dé respuesta, a través de los perfiles que dedicará, a las siguientes funciones y tareas:

4.1.1 SERVICIO DE APOYO EN GESTIÓN Y CREACIÓN DE FORMATOS NATIVOS PARA REDES SOCIALES

Tareas a realizar al inicio del servicio y con carácter periódico:

- **Informe inicial de posicionamiento.** El adjudicatario tendrá que elaborar un informe inicial, con un análisis del posicionamiento de 3CAT en las diferentes redes sociales para las diferentes marcas, identificando propuestas de mejora orientadas a los objetivos establecidos por 3CAT y la mejora de los KPIs definidos para el servicio. La empresa y el adjudicatario pactarán unos objetivos en base a esto para ir evaluando la evolución del servicio.
- **Informe mensual de evaluación.** El adjudicatario elaborará un informe mensual con un análisis del posicionamiento de 3CAT en las diferentes redes sociales para las diferentes marcas, evaluando las acciones llevadas a cabo en aquel periodo, para evaluar la evolución del servicio.
- **Informe semestral de posicionamiento.** De manera periódica (6 meses) el adjudicatario entregará un nuevo informe de posicionamiento para evaluar el crecimiento de 3CAT en los diferentes ámbitos, a partir de los objetivos y KPIs establecidos para el servicio, y proponer mejoras para implementar a corto y medio plazo. Estos informes servirán para evaluar la calidad del servicio.

Durante el decurso de la licitación, el adjudicatario tendrá que realizar las siguientes tareas:

Creación de formatos nativos

El alcance de diversidad de formatos nativos digitales que habrá que generar para las redes sociales se adaptará a las necesidades de cada red y a las necesidades estratégicas de 3CAT. Solo a modo de ejemplo, en la fase de inicio del servicio, estos formatos nativos incluyen:

- Videos cortos verticales
- Directos
- Fotografías, galerías de imágenes, memes
- *Stories* de gráfica estática
- Textos para acompañar publicaciones con enlaces hacia plataforma propia
- Textos para seguimientos *second screen*
- *Stickers*

Entre todos estos formatos, predominará la creación de videos cortos.

Las tareas comprenderán la totalidad de la creación de los formatos, desde su ideación y redacción de guiones o textos hasta la grabación, edición y tabla-producción audiovisual, según sea el caso.

Planificación y publicación de Parrillas Sociales

- Propuesta de parrilla semanal de contenidos a compartir en las diferentes redes sociales según criterios de estrategia de *targets*, territorios temáticos, lógica del algoritmo de la red, etc.
- Elaboración de textos adicionales y cumplimiento de metadatos necesarios según la plataforma (*copys*, *hashtags*, música, ubicaciones, etiquetado, menciones, etc.)
- Programación de la publicación de los contenidos en los días y horas acordados en las diferentes herramientas de publicación de redes sociales, según lo acordado con CCMSA.
- Publicación en tiempo real de aquellos contenidos que no permitan su publicación.

Dinamización de Comunidades

- Propuestas de estrategia de dinamización de comunidades temáticas, según los criterios estratégicos definidos por CCMASA.
- Respuestas a preguntas realizadas a través de comentarios en los perfiles de CCMASA, menciones en perfiles de CCMASA, o preguntas realizadas mediante mensajería privada en las diferentes redes sociales de CCMASA.
- Escucha activa y seguimiento de conversación pública alrededor de los contenidos de CCMASA y elaboración de informes semanales identificando los principales estados de opinión.
- Aplicación de los protocolos de crisis en caso de crisis de reputación de marca: elaboración de informe según la pauta preestablecida, escalado de la información a los responsables del servicio y ejecución de la comunicación pública que se acuerde con CCMASA.

Gestión de perfiles

- Creación de perfiles en redes sociales: reserva de usuarios, configuración inicial, asignación de correos y teléfonos de referencia, y alta de la nueva presencia en los sistemas corporativos de CCMASA para su correcto seguimiento.
- Asignación y retirada de permisos a los perfiles oficiales de CCMASA.
- Gestión de metadatos y actualización de avatares o *covers*, según indicaciones de CCMASA.
- Gestiones con los *Accounts Managers* designados a CCMASA por parte de las diferentes redes sociales de todo tipos de incidencias, reclamaciones de nombres de usuario, peticiones de verificaciones oficiales, contacto con *Support*, etc.

Conocimiento, apoyo y asistencia

- Punto de atención como fuente de conocimiento especializado sobre todo lo referente a redes sociales, para dar respuesta a las preguntas y dudas frecuentes que puedan surgir por parte de CCMASA.
- Elaboración de correos informativos puntuales sobre nuevas funcionalidades, cambios de estrategia o tendencias que aparezcan en las respectivas redes sociales.
- Sesiones trimestrales de formación y tendencias en las diferentes redes sociales, orientadas especialmente a la redacción digital y que se podrán ofrecer de manera remota.
- Elaboración de pequeños tutoriales en video para la explicación de tareas habituales.

4.1.2 SERVICIO DE SEO, SMO Y ASO

Tareas a realizar al inicio del servicio y con carácter periódico:

- **Auditoría de posicionamiento.** El adjudicatario tendrá que elaborar un informe de auditoría inicial, con un análisis del posicionamiento de CCMASA en los diferentes territorios temáticos y plataformas de publicación para identificar oportunidades de mejora.
- **Análisis de la competencia.** El adjudicatario también tendrá que presentar un informe en el cual analizará el posicionamiento de la competencia de CCMASA, identificando buenas prácticas, puntos fuertes y débiles, puntos de mejora

de CCMASA en relación con la competencia etc. CCMASA participará en la selección de los medios objetos del estudio.

- De manera periódica (6 meses) el adjudicatario entregará informes de seguimiento, tanto de la evolución del posicionamiento de CCMASA en los diferentes entornos, como de la competencia.

Durante el transcurso de la licitación, el adjudicatario tendrá que realizar las siguientes tareas:

Análisis SEO, SMO y ASO

- Proponer estrategias para mejorar el posicionamiento orgánico en buscadores del contenido de la web de 3CAT (textos, imágenes, videos y audios).
- Supervisar el contenido desde una perspectiva SEO y hacer propuestas de mejora en función de las tendencias de búsqueda a tiempo real.
- En últimas horas o coberturas en directo, hacer seguimiento a tiempo real del posicionamiento.
- Proponer acciones para posicionar grandes acontecimientos o coberturas con previsión temporal (elecciones, retransmisiones deportivas, etc.), tanto antes, durante, como después.
- Escucha activa de las tendencias de búsqueda y propuestas de contenidos.
- Realizar el seguimiento y análisis de las métricas pertinentes para evaluar el resultado de las acciones tomadas y elaborar informes de seguimiento.
- Proponer acciones para mejorar el posicionamiento de las aplicaciones móviles y de Smart TV a los diferentes mercados de aplicaciones y de fabricantes.
- Proponer estrategias para mejorar la visibilidad de los contenidos de 3CAT (textos, videos y audios) en Google Discover.
- Proponer acciones para optimizar la presencia de los contenidos de 3CAT a redes sociales.
- Proponer acciones para optimizar la presencia de los contenidos de 3CAT a agregadores de contenidos.
- Elaborar cuadros de mando/Kpi's para el seguimiento del posicionamiento de los contenidos y productos de 3CAT.
- Elaborar informes periódicos de seguimiento de las acciones tomadas, con conclusiones y propuesta de mejora o correctivos. Estos informes y la documentación pertinente se transferirá y explicará al equipo técnico y a los responsables editoriales de las redacciones digitales.

SEO Redaccional

- Proponer y elaborar contenidos que den respuesta a búsquedas atemporales de los usuarios (ex: contenidos *evergreen*).

Las propuestas que presente el adjudicatario tendrán que tener en cuenta los criterios editoriales de 3CAT y adaptarse. Del mismo modo, no se aceptará en ningún caso propuestas de "black hat SEO".

4.1.3 SERVICIO DE APOYO EN ANALÍTICA DE REDES SOCIALES Y EN OPTIMITZACIÓN DE REDES SOCIALES

Análisis de redes sociales

- Analizar los indicadores definidos conjuntamente con el equipo de Audiencias de 3CAT en las principales plataformas de redes sociales (Instagram, TikTok, Facebook, YouTube, X, entre otros).
- Analizar la composición y características de sus audiencias y usuarios.
- Elaborar informes de KPI's y cuadros de mando, informes semanales y mensuales, con indicadores, tanto de comunidad como de impacto, vitalización y consumo de contenidos de las principales plataformas de redes sociales, tanto en cuanto a su cálculo como su aportación al alcance de los objetivos de negocio.
- Traducción de los datos en información para la toma de decisiones, identificando los *insights* tanto cuantitativos como cualitativos, así como las tendencias y patrones destacados. Estos análisis tendrán que incluir informes de embudos de conversión.
- Proponer nuevos indicadores en función de la evolución de las comunidades y las plataformas de redes sociales.
- Proponer mejoras de visualización de datos.

Optimización de redes sociales

- Identificar oportunidades de crecimiento, a través del análisis de datos y la investigación de mercado.
- Analizar el comportamiento, las estrategias y dinámicas de contenidos que predominan en las principales redes sociales y buscadores.
- Desarrollar y ejecutar estrategias para aumentar la base de seguidores, tráfico orgánico y los procesos de fidelización de los mismos.
- Optimizar los procesos de adquisición y de retención de clientes.
- Medir y analizar los resultados de las acciones de crecimiento para ajustar y mejorar la estrategia.
- Identificar y aprovechar oportunidades emergentes.

4.2 HERRAMIENTAS Y SOFTWARE NECESARIOS PARA EL SERVICIO

El licitador tiene que aportar todos los materiales necesarios para la ejecución del servicio, desde los dispositivos de comunicación, dispositivos audiovisuales y dispositivos informáticos hasta el *software* con licencias necesario para su ejecución.

De manera excepcional, para las herramientas colaborativas, de seguimiento y de difusión de contenidos y datos de uso corporativo, 3CAT proveerá su acceso a la empresa adjudicataria con el único objeto de facilitar la ejecución del servicio.

Las herramientas definitivas serán acordadas por ambas partes. Será responsabilidad del adjudicatario cualquier formación derivada de este acceso. Actualmente, a modo de ejemplo, las herramientas podrán ser:

Software de Comunicación y Coordinación

- **Canales de Chat de Microsoft Teams.** Será el principal cauce de comunicación, tanto para las reuniones telemáticas de seguimiento diario como para la coordinación diaria a través del chat.
- **Correos electrónicos,** para la presentación de proyectos de medio y largo plazo y peticiones que pueden esperar 24 horas, en general.



- **WhatsApp**, en caso de que no se pueda contactar a través del chat de Microsoft Teams o no se obtenga respuesta en el tiempo requerido.
- **Llamada telefónica**, con o sin aviso previo, en casos de urgencia que requieran una acción o respuesta inmediata.

Software de Planificación

- Documentos de estrategia, en **Microsoft Teams**.
- Documentos de definición de campaña, en **Microsoft Teams**.
- Parrillas de publicación a redes, en **Microsoft Teams**.

Software de Acceso, Entrega y Validación de materiales

- Digiton
- Dalet
- Frame.io o similar
- Filezilla o similar (acceso FTP)
- Bancos de imágenes
- Bancos de sonidos / sonoteques

Software de Publicación

- Deliverty
- Qualifio
- Easypromos
- Rebrandly
- Emplifi
- Tweetdeck
- Snapwidget
- Meta Business Suite
- Twitter Studio
- TikTok Studio
- Twitch Producer
- Whatsapp Business

Software de Análítica, Seguimiento y Optimización

- Emplifi o similar
- Adobe Analytics o similar
- Crowdtangle o similar
- Chartbeat o similar

Software de analítica SEO, SMO y ASO

Para llevar a cabo las tareas descritas en el Servicio de SEO, SMO y ASO, el adjudicatario tendrá que usar las herramientas de SEO que se utilizan en 3CAT. 3CAT facilitará a la empresa adjudicataria el acceso a estas herramientas:

- Google Search Console
- Google Trends
- Adobe Analytics o similar
- Google Analytics o similar

- Chartbeat o similar

Si el adjudicatario usa otras herramientas de SEO, facilitará el acceso a estas a 3CAT.

Software que proveerá la empresa adjudicataria:

La empresa adjudicataria tendrá que contar tanto con el conocimiento como con las licencias necesarias sobre estos software para el correcto desarrollo del servicio. Estos software son habituales en el entorno de 3CAT y serán necesarios para que los materiales generados por la empresa adjudicataria sean compatibles.

Software de Producción

- Adobe Premiere o DaVinci
- CapCut
- Headliner
- Canva
- Photoshop
- TikTok Effect House
- Spark AR
- OBS
- TikTok Live Studio
- Instafeed
- CastR o similar

4.3 PERFILES ASIGNADOS AL SERVICIO

El número y composición de los perfiles profesionales asignados al servicio tendrá que tener la continuidad necesaria para asegurar una correcta ejecución del contrato con plenas garantías.

La empresa adjudicataria tendrá que asegurar que todos los miembros del equipo humano que asigna al servicio reúnen los siguientes requisitos y conocimientos de las tecnologías, metodologías y herramientas necesarias en función del rol que desarrollen en el servicio:

- **Responsable de Coordinación del Servicio y Responsable de Estrategia y Análisis Social (*Social Media Strategist*)**, que actuará de responsable del servicio y será el principal interlocutor con 3CAT:
 - Estar en posesión de una titulación de Grado en Periodismo, Publicidad o Comunicación Audiovisual, Multimedia o similar. Se valorará formación complementaria en Estrategia de Redes Sociales;
 - Acreditar un mínimo de 3 años de experiencia profesional remunerada como Social Media Strategist.
 - Acreditar haber coordinado perfiles sociales de como mínimo 50.000 seguidores.
 - Acreditar haber coordinado perfiles sociales relacionados con el ámbito de los medios de comunicación, la cultura, la actualidad, el entretenimiento o las instituciones públicas.

- Acreditar conocimiento y/o experiencia en el análisis de métricas en redes sociales, para poder elaborar informes, diagnósticos, extraer conclusiones y proponer cambios en la estrategia para mejorar los resultados.
- Acreditar un grado C o equivalente de catalán.
- **Creadores de formatos nativos** a redes sociales (*Social Media Creators*)
 - Estar en posesión de una titulación de Grado en Multimedia, Comunicación Audiovisual, Publicidad o Periodismo; o bien estar en posesión de una titulación de otros Grados universitarios con una formación complementaria en producción y/o edición de video; o bien estar en posesión de una titulación de Grado Mediano relacionada con la producción y/o edición de video.
 - Acreditar un mínimo de 1 año de experiencia profesional como Creador de Redes Sociales (*Social Media Creator*).
 - Acreditar un grado C o equivalente de catalán.
- **Gestor de redes sociales** (*Community Managers*)
 - Estar en posesión de una titulación de Grado en Multimedia, Comunicación Audiovisual, Publicidad o Periodismo; o bien estar en posesión de una titulación otros Grados universitarios con una formación complementaria en Gestión de Redes Sociales; o bien estar en posesión de una titulación otros Grados universitarios con mínimo de tres años de experiencia en un medio de comunicación, una empresa audiovisual o un departamento de comunicación en el ámbito de la comunicación, dentro de los últimos cinco años naturales.
 - Acreditar un mínimo de 2 años de experiencia profesional remunerada como Gestor de Redes Sociales (*Community Manager*).
 - Acreditar un grado C o equivaliendo de catalán.
- **Analista de contenidos SEO, SMO y ASO**
 - Experiencia (mínimo 2 años) como analista de contenidos SEO en un medio de comunicación en línea con una audiencia superior a 1 millón de usuarios únicos al mes de media según Comscore.
 - Conocimiento y experiencia demostrable en posicionamiento de contenidos textuales, de video y audio, en los diferentes entornos (móvil y desktop).
 - Conocimientos y experiencia demostrable en la planificación de coberturas de grandes acontecimientos, como elecciones, competiciones deportivas, etc.
 - Conocimiento y experiencia demostrable en posicionamiento de contenidos a redes sociales.
 - Conocimiento y experiencia demostrable en posicionamiento de aplicaciones móviles y de Smart TV.
 - Conocimiento y experiencia demostrable en analítica web.
 - Conocimiento y experiencia en herramientas de SEO como Google Search Console, ScreamingFrog, SemRush, Ahrefs o similares.
 - Experiencia en formación SEO para redactores digitales.
 - Tener como mínimo el nivel C1 de catalán.
- **Redactores SEO**
 - Conocimiento y experiencia demostrable en la redacción de artículos SEO (evergreen) en un medio de comunicación en línea.
 - Acreditar un mínimo de 1 año de experiencia profesional como Creador de Redes Sociales (*Social Media Creator*).
 - Tener como mínimo el nivel C1 de catalán.

- **Analista digital especialista en redes sociales**

- Acreditar un mínimo de 5 años de experiencia en la recopilación, análisis y visualización de datos relacionados con las redes sociales. Tiene que ser capaz de traducir los datos en información valiosa para la toma de decisiones, identificando los *insights* tanto cuantitativos como cualitativos, así como las tendencias y patrones destacados.
- Amplia experiencia con herramientas de análisis avanzado de datos, como por ejemplo software de análisis y procesamiento de datos, herramientas de visualización de datos y programas estadísticos. Dominio y amplia experiencia demostrable gestionando y explotando herramientas de análisis de redes sociales (Emplifi, Buffer, Brandwatch, Sprinklr o Sprout Social) y de analítica digital (Google Analytics, Adobe Analytics, Charbeat), así como las propias funcionalidades de analítica de las plataformas sociales como Facebook Insights, X Analytics o YouTube Analytics).
- Conocimiento profundo de las principales plataformas de redes sociales (Instagram, Tik Tok, Facebook, YouTube, X, entre otros), tanto en cuanto a la composición y características de sus audiencias y usuarios, como del comportamiento y las estrategias y dinámicas de contenidos que predominan.
- Conocimiento profundo y extensivo de las métricas e indicadores tanto de comunidad, como de impacto, vitalización y consumo de contenidos de las principales plataformas de redes sociales, tanto en cuanto a cálculo y como a aportación a la obtención de los objetivos de negocio.

- **Growth manager**

- Amplia experiencia para identificar y ejecutar estrategias que permitan el crecimiento sostenido de una empresa, utilizando una combinación de técnicas de marketing, análisis de datos y optimización de procesos.
- Mínimo de 3 años de experiencia desarrollando y ejecutando estrategias para optimizar los canales de redes sociales, aumentar la base de seguidores y la fidelización de los mismos en redes sociales.
- Amplios conocimientos en medición y análisis de los resultados de las acciones de crecimiento, para ajustar y mejorar la estrategia.

La acreditación de esta experiencia y conocimientos se hará a través del **Anexo 2 (Solvencia técnica de los perfiles profesionales)** del Pliego de Cláusulas Administrativas.

En el **Anexo 1 (Requerimientos para el servicio)** de este Pliego de Prescripciones Técnicas está definida una estimación anual de horas para cada uno de los servicios, para que la empresa licitando pueda cuantificar el volumen del servicio y de los perfiles que hay de asignar.

El adjudicatario asignará estos perfiles profesionales al servicio objeto de esta licitación.

El número y perfiles de las personas destinadas a dar servicio podrán variar en función de los requerimientos y necesidades durante la prestación del contrato.

Si el adjudicatario modifica la composición de los equipos lo tendrá que notificar previamente a 3CAT y tendrá que igualar, como mínimo, los requerimientos definidos en el presente pliego.

En caso de rotación del personal asignado al servicio, el adjudicatario tendrá que hacerse cargo de los gastos de formación del nuevo personal, evitando así que la sustitución cause efectos contrarios al correcto desarrollo del servicio.

Si el servicio no cumple el nivel mínimo exigido por 3CAT, esta podrá pedir al adjudicatario la actuación sobre sus perfiles para garantizar este cumplimiento.

4.4 EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

El servicio se prestará desde las dependencias del adjudicatario excepto cuando puntual y excepcionalmente 3CAT valore viable y no sea posible facilitar la interacción inmediata exigida en el momento de su ejecución tal como se describe en su punto 5.4 “Ubicación del Servicio” de este Pliego.

La empresa adjudicataria será responsable de proporcionar el equipamiento necesario para la prestación del servicio. El licitador tendrá que hacerse cargo de la infraestructura, puesto de trabajo, hardware (dispositivos audiovisuales y móviles iOS y Android, equipo informático, comunicación) y software necesarios con sus licencias (ofimática, escucha activa, edición audio y video), para llevar a cabo correctamente el servicio.

3CAT dará acceso remoto al adjudicatario, vía VPN o sistema alternativo, en los entornos de coordinación y en las herramientas informáticas de 3CAT que le hacen falta para realizar su tarea. Se podrán proponer otras opciones de conexión que 3CAT SA evaluará y autorizará si las considera viables y bastante seguras.

El equipo con el que se conecten tendrá que disponer protección de antivirus debidamente actualizado.

Los gastos de producción derivados de la ejecución del servicio, como por ejemplo desplazamientos, comunicaciones o dietas, serán a cargo del adjudicatario con la limitación del ámbito del territorio de Catalunya.

4.5 LENGUA VEHICULAR

Toda la documentación y comunicación por parte de 3CAT será en catalán. Así mismo, el servicio se prestará en catalán.

Con el objetivo de garantizar la calidad lingüística y de dar cumplimiento el principio de promoción y consolidación del estándar de la lengua catalana que rige en los medios de comunicación de 3CAT, el licitador asumirá el compromiso de la corrección y adecuación lingüística, así como ortotipográfica, de las publicaciones públicas que genere el equipo del servicio de acuerdo con los principios y criterios lingüísticos del Libro de Estilo de 3CAT, que se incluye en el portal lingüístico [ésAdir](#).

5. GOBERNANZA Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

5.1 GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El modelo de relación que se establece entre 3CAT y el adjudicatario tiene como objetivo la coordinación, supervisión y seguimiento del servicio, así como su trazabilidad.

A tal efecto, el adjudicatario asignará un **Responsable de Coordinación del Servicio**, que será el principal interlocutor con 3CAT y que ejercerá también como **Responsable de Estrategia y Análisis Social**, y un **interlocutor específico para el Servicio de SEO, SMO y ASO**, que ejercerá como Analista de contenidos SEO, SMO y ASO.

Por su parte, 3CAT, dada la amplitud y complejidad del servicio, asignará a las personas más adecuadas de su organización para hacer seguimiento. A modo de ejemplo, en el momento del inicio del servicio, se establecerá una coordinación general del servicio con la jefa del departamento de Comunidades, el jefe de Audiencias Digitales y una interlocución diaria específica con el Servicio de Redes Sociales y el Servicio de SEO, SMO y ASO con los jefes de comunidades y editores digitales de las respectivas redacciones digitales de Ficción - No ficción, de Audio y Podcast, de Juveniles (EVA), de Informativos y de Deportes.

Reuniones de Coordinación

Se establecen las siguientes reuniones de coordinación y puntos de control entre 3CAT y el responsable del Servicio por parte de la empresa adjudicataria, que podrán ser negociadas puntualmente en el inicio del servicio entre ambas partes.

Para el Servicio de Apoyo en la Gestión y Creación de formatos nativos en redes sociales:

- **Reunión telemática diaria de planificación Editorial**, de lunes a viernes, para detallar las prioridades, la planificación y la publicación de parrillas del día.
- **Reunión telemática semanal de seguimiento y coordinación Editorial** para las estrategias y prioridades semanales de los diferentes perfiles en las redes sociales.
- **Reunión presencial mensual de coordinación de Estrategia del Servicio**, para evaluar su eficiencia, planificación, resultados, etc. Y definir nuevas acciones a impulsar.

Para el servicio integral de SEO, SMO y ASO:

- **Reunión semanal de seguimiento y coordinación Editorial** para las estrategias y prioridades semanales de las acciones a realizar.
- **Reunión presencial mensual de coordinación de Estrategia del Servicio**, para evaluar su eficiencia, planificación, resultados, etc. Y definir nuevas acciones a impulsar.

Para el seguimiento analítico y de optimización:

- **Reunión mensual presencial de seguimiento y coordinación** para presentación y seguimiento de informes.
- **4 sesiones mensual de análisis y optimización de ámbitos**, para evaluar los resultados de cada uno de los ámbitos definidos e identificar oportunidades de mejora.
- La corporación podrá requerir otros encuentros presenciales o telemáticos de acuerdo con las necesidades de cada momento.

5.2 METODOLOGIA DE TRABAJO

El servicio se organizará y ejecutará utilizando entornos de trabajo compartidos en la nube.

La empresa adjudicataria tendrá que preparar y entregar los materiales encargados siguiendo las indicaciones y requerimientos del productor ejecutivo de 3CAT. Tanto la lista de requerimientos especificada, como la preparación y entrega de los materiales por parte de la empresa tendrán que seguir las indicaciones que se dan en la *“Guia de lliurament de màsters i materials relacionats per Coproduccions i Producció Associada digital”* que será facilitada a la empresa adjudicataria por parte de 3CAT en el momento de inicio del Servicio, así como, en el supuesto de que sea necesario, las plantillas y ficheros adicionales que la empresa adjudicataria pueda requerir para la preparación técnica de los materiales.

Los circuitos de entrega, validación y publicación de los materiales a publicar en la web y redes sociales serán definidos en la fase inicial del servicio.

5.3 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

La cobertura horaria de los servicios descritos en los puntos 3.1 y 3.2 no será necesariamente homogénea a lo largo de todo el servicio, sino que se adaptará a las necesidades que se acuerden con 3CAT en diferentes periodos del año. Estas adaptaciones se informarán con una anticipación de al menos una semana, excepto en los casos de imprevistos derivados de la actualidad.

La estimación del volumen de horas total anual del servicio es de **44.704 horas anuales** (la dedicación del servicio de corrección lingüística y ortotipográfica no está incluido en esta estimación). Esta dedicación será repartida en las siguientes franjas horarias, a lo largo de todo el año:

- De Lunes a Viernes, de 06:30 a 01:00
- Sábados, Domingos y festivos intersemanales, de 08:00 a 01:00

La empresa adjudicataria puede organizar el horario que considere más conveniente para las personas asignadas al servicio, siempre que cumpla con la cobertura de las franjas horarias pactadas y garantice la buena ejecución del servicio.

En todo caso, el licitador tendrá que asegurar la forma de comunicación con 3CAT.

5.4 UBICACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se realizará en las instalaciones del adjudicatario salvo que 3CAT valore la viabilidad parcial de un modelo mixto necesario e imprescindible para la ejecución del servicio solicitado.

Servicio de redes sociales

El servicio se prestará de manera prioritaria y mayoritaria en las dependencias del adjudicatario.

Aun así, para garantizar la correcta coordinación del servicio, la empresa adjudicataria tendrá que realizar desplazamientos puntuales a las dependencias de 3CAT para asistir a reuniones o sesiones de trabajo.

En aquellos casos que la creación de formatos nativos así lo requiera, la empresa adjudicataria tendrá que realizar los desplazamientos necesarios a ubicaciones exteriores o interiores, siempre dentro del territorio de Catalunya, para la grabación de materiales base.

Cuando para llevar a cabo el servicio sea imprescindible hacerlo desde las instalaciones de 3CAT, los creadores de contenidos y *community managers* se coordinarán con los responsables editoriales de las redacciones digitales y, puntualmente, con los responsables del servicio por parte de 3CAT.

En ninguno de los dos supuestos se considerarán costes adicionales facturables a 3CAT las horas dedicadas a los desplazamientos ni los costes de dietas ni de transporte.

Servicio SEO, SMO y ASO

El servicio se prestará de manera prioritaria y mayoritaria en las dependencias del adjudicatario. No obstante, para garantizar la correcta coordinación del servicio, la empresa adjudicataria tendrá que realizar desplazamientos puntuales a las dependencias de 3CAT para asistir a reuniones o sesiones de trabajo.

Cuando para ejecutar el servicio sea imprescindible prestarlo desde las instalaciones de 3CAT, los analistas y redactores SEO se coordinarán con los responsables editoriales de las redacciones digitales y, puntualmente, con los responsables del servicio por parte de 3CAT.

Espacio de trabajo en 3CAT

Las personas de la empresa adjudicataria que realicen su trabajo en las instalaciones de 3CAT tendrán que ir debidamente identificadas. 3CAT habilitará un espacio para trabajar con conexión a internet, alimentación eléctrica y acceso a servicios públicos. Será responsabilidad del adjudicatario aportar su propio material, software y equipo informático.

El adjudicatario tendrá que prever igualmente el coste de la infraestructura de su personal como gasto de la licitación. En este caso, cuando 3CAT es el proveedor, este facturará mensualmente el coste de fines un número máximo de puestos de trabajo por el valor estipulado en el Pliego Administrativo.

5.5 PROTOCOLOS DE SEGURIDAD

El adjudicatario será responsable del cumplimiento de los protocolos de seguridad establecidos por CCMA, SA, así como de las indicaciones de 3CAT en cuanto a gestión de contraseñas de redes sociales y los procedimientos en caso de usurpación o mal uso de perfiles sociales.

El adjudicatario está obligado a cumplir los requerimientos que facilitará CCMA,SA en cuanto a las personas que accederán a los sistemas de 3CAT, los usuarios asignados, los software a los que podrán acceder y las fechas de vigencia de acceso al servicio.

5.6 DERECHOS. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La adjudicación del contrato comporta, por parte del adjudicatario, la cesión y transmisión a CCMA, SA con carácter exclusivo y con facultades de transmisión a terceros, sin limitaciones temporales ni territoriales, de los derechos de **propiedad industrial, intelectual y de explotación** de los trabajos realizados en cualquier forma, mediante cualquier apoyo o medio, y por cualquier procedimiento técnico o sistema de explotación conocido o para conocer.

La cesión en exclusiva en los términos que establece el párrafo precedente se efectúa también en los efectos que 3CAT, como cesionaria en exclusiva de los derechos de explotación de los derechos de autor de las creaciones realizadas para la prestación del objeto contractual (videos, fotografías, dibujos, logotipos, textos, eslóganes, gráficos, etc.), pueda grabarlos, si se requiere, como titular de los derechos de la propiedad industrial derivados de todas estas creaciones (marca o nombre comercial).

La cesión de derechos prevista en esta cláusula se aplicará también en los casos de elementos creados o producidos (fotografías digitales, etc.) por personas o empresas que hayan sido subcontratadas por la empresa adjudicataria, y a tal efecto, la empresa adjudicataria tendrá que acreditar la cesión mencionada. Estos derechos se cederán a 3CAT también en exclusiva, sin límite de tiempo y por el ámbito territorial universal en todas sus modalidades de explotación, incluida la red de Internet: el derecho de reproducción, distribución o comunicación pública.

En cuanto a los derechos de imagen de los modelos, figurantes o cualquier otra persona que aparezca en la producción, y en cualquier otro elemento o apoyo que componga la campaña, la empresa adjudicataria tendrá que contratar los derechos de imagen u otros que los podrían corresponder (voz, nombre u otros) durante un periodo de un (1) año, para que 3CAT, como propietaria de las creaciones, pueda difundirlas por el ámbito territorial universal sin ningún cargo por esta u otros conceptos durante el periodo mencionado.

A tal efecto, la autorización relativa al uso de imagen se tendrá que acreditar simultáneamente a la entrega de los trabajos que son objeto del presente contrato.

La empresa adjudicataria, siempre y cuando sea de su creación, es la responsable de obtener las autorizaciones de las personas que aparezcan a las cápsulas de video, filmaciones o actividades que se realicen en virtud del contrato, de acuerdo con el que establece la Ley 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, y a satisfacer los pagos que corresponda, asumiendo cualquier responsabilidad por este concepto enfrente a terceros.

Por otro lado, y en el caso que se quiera seguir utilizando la campaña, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar los datos profesionales de los modelos empleados en la campaña con previa autorización de los interesados, para poder acordar con la agencia y/o persona a quien corresponda la prórroga de los derechos de imagen.

En el supuesto de que se haga uso de imágenes de archivo, la empresa adjudicataria tiene que respetar la licencia de uso de las imágenes utilizadas en cada caso. Si 3CAT detecta que las imágenes de archivo han sido utilizadas en otras producciones, puede pedir el cambio por otras imágenes de archivo de las mismas características.

Asimismo, la empresa adjudicataria asume también la obligación de responder e indemnizar contra toda responsabilidad de cualquier naturaleza originada o relacionada con reclamaciones que 3CAT pueda recibir sobre el hecho que la explotación de los trabajos, piezas, iconos, materiales y en general cualquier creación producida para el objeto de esta contratación, infrinjan derechos de propiedad intelectual y/o industrial de terceros.

Se firmará un acuerdo de confidencialidad entre la empresa adjudicataria y 3CAT para garantizar la privacidad de los datos.

5.7 ERRORES EN LA EXECUCIÓN DEL SERVICIO Y PENALIZACIONES

Se consideran incidencias en la ejecución del servicio:

Incidencias Servicio Redes:

- La no publicación de un contenido en la fecha y hora acordada.
- La publicación de contenidos con menciones o *hashtags* incorrectos.
- La no detección y/o comunicación a los interlocutores del servicio de la CCMASA de una crisis reputacional en un plazo máximo de 6h, dentro de las ventanas de cobertura del servicio.
- Un retraso de más de 24h para responder mensajes públicos o privados de los seguidores y usuarios de las redes.

Incidencias Servicio SEO, SMO y ASO:

- La no publicación de un contenido en la fecha y hora acordada.

Incidencias Servicio de analítica de redes sociales:

- Retraso de más de 15 min en la entrega semanal de informes.
- Retraso de más de 24 h en la entrega mensual de informes.

Incidencias corrección lingüística:

- La publicación de contenidos con faltas de ortografía o errores gramaticales.

Incidencias genéricas:

En referencia a la relación entre el adjudicatario y la CCMASA.

- La no asistencia a una reunión sin aviso previo.
- Un retraso de más de 1h por parte del adjudicatario para responder un correo o mensaje de Teams por parte de su interlocutor de la CCMA, o un retraso de más de 10mins para responder una llamada durante jornada, dentro del horario del servicio y sin causa justificada.

El responsable del servicio por parte de CCMASA tendrá como responsabilidad hacer un seguimiento de estas incidencias. Cada incidencia contará 1 punto.

Si el indicador de incidencias de servicio supera los 3 puntos acumulados en un mismo servicio en el mismo mes natural, CCMASA aplicará las siguientes penalizaciones, según corresponda:

- Entre 3 y 8 puntos:
 - Si la incidencia se aplica a un servicio en concreto, se aplicará un 5 % de reducción en el importe mensual a facturar sobre la partida presupuestaria del servicio donde se haya producido la incidencia.
 - Si la incidencia es genérica y no aplica a una partida presupuestaria concreta, se aplicará el 5 % de reducción repartido de forma equitativa entre las tres partidas presupuestarias existentes (la del servicio de redes, la del servicio SEO, y la del servicio de analítica).
- Entre 9 y 19 puntos:
 - Si la incidencia aplica a un servicio en concreto, se aplicará un 10 % de reducción en el importe mensual a facturar sobre la partida presupuestaria del servicio donde se haya producido la incidencia.
 - Si la incidencia es genérica y no aplica a una partida presupuestaria concreta, se aplicará el 10 % de reducción repartido de forma equitativa entre las tres partidas presupuestarias existentes (la del servicio de redes, la del servicio SEO, y la del servicio de analítica).

Si el indicador de incidencias de servicio iguala o supera los 20 puntos acumulados en el mismo mes natural, CCMASA se reserva el derecho a rescindir el contrato.

5.8 PLAN DE TRANSICIÓN Y DE EVOLUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio licitado se presenta en 3 fases diferenciadas:

Inicio del servicio actual a la empresa adjudicataria

El objetivo de esta fase es que la empresa adjudicataria realice todas las tareas necesarias para poder garantizar el buen funcionamiento del servicio y de manera transparente para la audiencia de las plataformas sociales de 3CAT.

3CAT hará entrega de la documentación necesaria para el correcto funcionamiento del servicio y se establecerán los contactos y los entornos de trabajo. 3CAT ofrecerá sesiones presenciales con el Responsable de Servicio para aclarar cualquier duda.

Esta fase se inicia después de que se formalice la adjudicación, y tiene que tener una duración máxima de tres semanas.

Mantenimiento del servicio

Esta fase contempla el servicio de acuerdo con el que se describe en el presente documento.

Cierre del servicio

Esta fase se iniciará 1 mes antes de la finalización del contrato objeto de esta licitación, y tiene como objetivo la transición del servicio en manos de la empresa adjudicataria hacia 3CAT o hacia una tercera empresa adjudicataria.

Una vez finalizada la prestación de los servicios, 3CAT podrá continuar con los servicios objeto de la presente concurrencia o bien hacerlo con sus propios recursos. Al respeto, se recuerda que la empresa adjudicataria está obligada a entregar todas las plantillas documentales, gráficas y audiovisuales que haya generado para desarrollar el servicio.

Sant Joan Despí diciembre de 2023

ANEXO 1. Requerimientos del servicio

El licitador tendrá que poner a disposición del servicio los perfiles profesionales adecuados, en número y composición, para ejecutarlo con plenas garantías.

Para llevar a cabo la globalidad del servicio, y cumplir con los requisitos y acuerdos definidos en el punto 5 (Gobernanza y seguimiento del servicio) del Pliego de Prescripciones Técnicas, la empresa adjudicataria tendrá que contar con unos perfiles profesionales que darían respuesta al volumen de horas de servicio detallado a continuación:

Servicio completo con todos los servicios

- Estimación total de horas/año: 44.704 más el servicio de corrección tipográfico/lingüístico.

Servicio Redes Sociales

- Estimación anual de horas: 31.680
- Incluye los perfiles de *Social Media Strategist* (coordinador), gestor de redes sociales y *content creators*.

Servicio SEO, SMO y ASO

- Estimación anual de horas: 10.560
- Incluye los perfiles de *SEO manager* (coordinador) y *SEO content*.

Servicio de analítica y optimización

- Estimación anual de horas: 2.464
- Incluye los perfiles de analista de datos y de *Growth manager*.

Como referencia se estima el presupuesto máximo para la primera anualidad (la segunda anualidad es el mismo):

	H/año	Máx. Año 1	Precio máx/h Año 1
Servicio xxss	31.680	953.730	30,10
Servicio SEO, SMO y ASO	10.560	348.925	33,04
Servicio de análisis de xxss	2.464	85.293	34,62
Servicio corrección lingüística		52.106	
	44.704	1.440.054	

La distribución global por partidas con servicio de corrección lingüística con la estimación de cuatro años:

	Total		Partidas	Global
Servicio xxss	3.858.052		70,40 %	
Servicio SEO, SMO y ASO	1.411.480		25,76 %	
Servicio corrección lingüística	210.781	5.480.313	3,85 %	94,08 %
Servicio de análisis de xxss	345.029	345.029	100,00 %	5,92 %
	5.825.342			100,00 %

El precio/h máximo es el promedio del conjunto de los varios perfiles del servicio sin que predetermine el coste individualizado del perfil asignado. El licitador podrá mejorar este precio en beneficio de un incremento de la capacidad de horas del servicio. Según las necesidades de 3CAT, mensualmente se podrá incrementar o disminuir las horas de un servicio sin perjuicio de la estimación máxima anual global.

El adjudicatario podrá contemplar el servicio de corrección como recurso a complementar las dos partidas de servicios xxss y SEO, SMO y ASO. Se estima que será el 3,85 % de la facturación que incluye solo estas dos partidas sin descuentos que se mantendrá durante toda la vigencia del contrato.

La estimación anual presupuestaria a partir de la tercera anualidad prevé incluir un incremento de un 1,5 % anual en el presupuesto general estimado.