



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES APLICABLE AL CONTRACTE DE SERVEIS RELATIU AL MONITORATGE DE LES XARXES SOCIALS CORPORATIVES DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Expedient: 2024/0003101

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present Plec la contractació promoguda pel Servei de Premsa, Publicitat i Xarxes Socials del Gabinet de Premsa i Comunicació de la Diputació de Barcelona, relativa als serveis de monitoratge de les xarxes socials corporatives de la Diputació de Barcelona.

Els objectius comunicatius de la Diputació de Barcelona són els següents:

- Donar suport tècnic i econòmic als ajuntaments en matèria de comunicació.
- Informar al ciutadà sobre la tasca que fa la Diputació.
- Informar el ciutadà sobre els serveis directes i indirectes que la Diputació presta o gestiona.
- Informar el ciutadà sobre els atractius turístics, culturals i naturals que ofereixen les comarques de Barcelona.

El Gabinet de Premsa i Comunicació, que depèn de l'Àrea de Presidència, és el departament encarregat de dur a terme aquests objectius, mitjançant un treball transversal amb les àrees de la corporació. Si ens acotem a l'àmbit de les xarxes socials, el Gabinet de Premsa i Comunicació –a través del Servei de Premsa, Publicitat i Xarxes Socials- té una funció doble. D'una banda, l'estratègia comunicativa a les xarxes socials corporatives i institucionals (diba, dibacat, Diputació de Barcelona), amb la corresponent gestió directa dels comptes corporatius, pel que fa a estratègia, planificació, creació de continguts i monitorització. D'altra banda, el Gabinet de Premsa i Comunicació també assumeix l'acompanyament en la gestió que cada Àrea fa de les seves xarxes socials corporatives, sigui quin sigui el canal que utilitzin.

És en aquest context que des del Gabinet de Premsa i Comunicació es considera adient l'avaluació dels continguts orgànics publicats a les xarxes socials institucionals que gestiona directament el Gabinet de Premsa i Comunicació (diba, dibacat, Diputació de Barcelona) així com a les que gestionen les Àrees (els continguts pagats els monitoritzen els proveïdors de publicitat) per obtenir dades empíriques sobre els resultats quantitatius i qualitatius de la gestió. D'aquesta manera, serà possible anar millorant l'estratègia global de la Diputació a les xarxes socials.

Actualment, el nombre de perfils corporatius a les xarxes socials supera el centenar, motiu pel qual inicialment es prestarà el servei sobre una sèrie de perfils seleccionats,



considerats de major rellevància. La llista dels perfils, en el moment de l'inici del present contracte, són els següents:

1. Diputació de Barcelona: X (@diba)
2. Diputació de Barcelona: Facebook
3. Diputació de Barcelona: Instagram (@dibacat)
4. Diputació de Barcelona: LinkedIn
5. Xarxa de Parcs Naturals: Facebook
6. Xarxa de Parcs Naturals: X (@xarxadeparcs)
7. Xarxa de Parcs Naturals: Instagram (@xarxadeparcs)
8. Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona: Facebook
9. Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona: X (@bibliotequesXBM)
10. Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona: Instagram (@bibliotequesXBM)
11. Educació Diba: Facebook
12. Educació Diba: X (@educadiba)
13. Cultura Diba: Facebook
14. Cultura Diba: X (@culturadiba)
15. Cultura Diba: Instagram (@culturadiba)
16. Palau Güell: X (@palauguell)
17. Palau Güell: Facebook
18. Palau Güell: Instagram (@palauguell)
19. Joventut Diba: X (@joventutdiba)
20. Joventut Diba: Instagram (@joventutdiba)
21. Economies locals: X (@economieslocals)
22. Esports Diba: X (@esportsdiba)
23. Arxiu Diba: Instagram (@arxiudiba)
24. SocialDiba: X (@socialdiba)
25. Acció Climàtica: X (@AccioClimaDIBA)
26. Relacions Internacionals: X (@intdiba)

A més, es sol·licita la comparació d'aquests perfils amb els de la Generalitat de Catalunya (Facebook, X, Instagram i LinkedIn).

L'anterior llista de perfils es podrà revisar un cop l'any per tal d'actualitzar-la en atenció als canvis que els usuaris puguin fer de les xarxes tenint en compte la seva importància i interès per a la Diputació de Barcelona.

L'objecte del present plec és fixar les prescripcions tècniques particulars que han de regir en la contractació per a la prestació de serveis pel monitoratge de les xarxes socials corporatives de la Diputació de Barcelona relacionades anteriorment.



L'objectiu és facilitar informes tècnics especialitzats, que incloguin avaluacions quantitatives i qualitatives, i poder disposar de dades empíriques i periòdiques sobre l'impacte del missatge. Aquestes avaluacions han d'esdevenir una eina per a redimensionar, reformular o retocar, si s'escau, l'estratègia comunicativa a cadascuna de les xarxes.

2. DESCRIPCIÓ GENERAL DE LES PRESTACIONS A REALITZAR

El servei de monitorització a realitzar es concreta en les tasques següents per a les xarxes socials corporatives relacionades en l'anterior punt:

- Anàlisi quantitativa i objectiva de l'audiència i del contingut (veure l'apartat 3 del present plec – taula d'indicadors a monitoritzar) així com de tota la documentació i informació que sigui rellevant per a la prestació del servei.

A l'inici de l'execució del contracte la Diputació de Barcelona facilitarà a l'empresa contractista les dades anonimitzades dels indicadors analitzats des de l'inici de l'any vigent fins a l'inici de l'execució del contracte per tal que aquesta empresa les pugui utilitzar per a la realització dels informes corresponents i poder analitzar la informació que sigui rellevant atenent que es necessitarà aquesta informació per a emetre els seus informes, especialment l'informe anual .

Tant les dades que facilitarà la Diputació de Barcelona a l'empresa contractista com les dades dels indicadors recollides per aquesta, estaran anonimitzades i no contindran dades personals .

- Comparativa de cada perfil amb les dades dels perfils corporatius (Diba) de la corresponent xarxa (Facebook, X, Instagram o LinkedIn) i amb els equivalents de la Generalitat de Catalunya.
- Elaborar i enviar els informes mensual, trimestral i anual dels indicadors recollits en el punt 3 del present plec, que s'hauran de lliurar al Servei de Premsa, Publicitat i Xarxes Socials i al gestor de cada Àrea de la Diputació de Barcelona, incloent-hi conclusions finals que serveixin per millorar, eliminar o emfatitzar determinats temes, formats o estil, entre altres. Els informes de cada Àrea de la Diputació de Barcelona inclouran tots els seus perfils.
- Elaborar i enviar al Servei de Premsa, Publicitat i Xarxes Socials un informe trimestral i un d'anyal que agrupi la performance de totes les àrees i de les xarxes institucionals en un mateix informe.

La Diputació de Barcelona, a l'inici de l'execució del contracte, lliurarà a l'empresa contractista les contrasenyes necessàries per accedir als perfils corporatius de les Xarxes Socials i aquesta haurà d'actuar de forma diligent, fent un ús adequat de les



mateixes i utilitzant-les estrictament dintre de l'àmbit del present contracte. Tant les contrasenyes com la informació a la que tingui accés l'empresa contractista es considerarà informació confidencial. Aquesta obligació es considera essencial.

3. TAULA D'INDICADORS A MONITORITZAR

Els indicadors que hauran de ser monitoritzats per cada un dels perfils corporatius a les xarxes socials seran els següents:

- Nombre/ variació de seguidors (follows/unfollows)
- Dades demogràfiques dels seguidors
- Nombre de publicacions
- Nombre de comentaris/interaccions/
- Engagement rate
- Les 10 publicacions amb més èxit: tema, dia i hora de publicació
- Ranking dels continguts més rellevants
- Taxa d'amplificació
- Taxa de conversa
- Taxa d'aplaudiment

L'empresa contractista també haurà de monitoritzar l'indicador "Ambaixadors" (usuaris més actius en la interacció amb cada cadascú dels perfils analitzats) sempre i quan l'hagi ofert en la seva proposta.

Atesa la constant evolució de les diferents xarxes socials, les actualitzacions que ofereixi cada xarxa social en els seus indicadors estàndards més enllà dels relacionats anteriorment, s'hauran d'incloure per part de l'empresa contractista i no suposaran cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona. S'entén per "indicadors estàndards" els que ofereix cada xarxa social de forma habitual i que poden anar modificant segons l'evolució de les xarxes.

4. DOCUMENTS QUE HAURÀ DE LLIURAR L'EMPRESA CONTRACTISTA

L'empresa contractista haurà d'elaborar i lliurar a la Diputació de Barcelona tota la documentació que se'n derivi de l'execució del contracte, i en concret els següents documents:

- Informe mensual: Aquest document s'haurà d'elaborar cada mes natural, a mes vençut, i es lliurarà el dia 10 del mes següent. Aquest informe ha d'incloure l'anàlisi d'audiència i de contingut dels indicadors esmentats a l'apartat anterior i el *benchmark* (*referent*), incorporant-ne l'anàlisi i les conclusions.

La reducció d'aquest termini, es valorarà com a criteri d'adjudicació i serà obligatori pel contractista.



- Informe trimestral: Aquest document s'haurà d'elaborar cada trimestre natural, a trimestre vençut, i es lliurarà el dia 10 del mes següent de la finalització de l'últim mes del trimestre. Aquest informe ha d'incloure l'anàlisi d'audiència i de contingut dels indicadors esmentats a l'apartat anterior i el *benchmark (referent)*, incorporant-ne l'anàlisi i les conclusions.

La reducció d'aquest termini, es valorarà com a criteri d'adjudicació i serà obligatori pel contractista.

- Informe anual: Aquest informe correspondrà a l'any natural, a any vençut, i s'entregarà com a màxim el dia 31 de gener de l'any següent i ha d'incloure els mateixos indicadors que l'informe mensual i l'anàlisi de l'evolució dels diferents perfils corporatius. L'informe agruparà la performance de totes les àrees i de les xarxes institucionals en un mateix informe.

La Diputació de Barcelona valorarà com a criteri d'adjudicació, que s'ofereixi la realització d'un màxim de quatre informes puntuals a demanda durant l'execució del contracte, per tal d'obtenir informació en temps real sobre una campanya o una crisi concreta i així fer les correccions necessàries per tal de millorar l'estratègia i el contingut de la informació en les xarxes socials. Aquests informes hauran d'incloure l'anàlisi dels indicadors de l'apartat anterior i, si s'escau, el *benchmark (referent)*, incorporant-ne l'anàlisi i les conclusions.

Els lliuraments dels informes mensuals, anual i puntuals a demanda, passen a ser propietat de la Diputació de Barcelona d'acord amb l'establert en la clàusula 2.25 del PCAP.

5. METODOLOGIA DE TREBALL

El contractista haurà de participar en les reunions que es convoquin des de la Diputació de Barcelona i posar a disposició del Servei de Premsa, Publicitat i Xarxes Socials de la Diputació de Barcelona i de les Àrees les xarxes de les quals són objecte de contracte. Haurà de facilitar un correu electrònic de l'empresa, que serveixi com a canal de comunicació ràpid i permanent de 24 hores durant els 365 dies de l'any (les comunicacions inclou els dies de cap de setmana i festius) per a la realització de les tasques encomanades i la possible atenció ràpida a situacions produïdes a comunicar, és a dir, avisar d'una crisi de comunicació o urgència de forma immediata, en un temps màxim de resposta de dues hores des de que es coneix la situació.

L'empresa contractista haurà d'assignar un/a executiu/va de comptes que actuï com a interlocutor/a amb el Servei de Premsa, Publicitat i Xarxes Socials i amb el gestor dels perfils corporatius analitzats per tal de facilitar la coordinació de la comunicació entre els



diferents referents implicats i informar a la Diputació de Barcelona de qualsevol imprevist o fet produït que posi en risc el correcte desenvolupament de la prestació del servei.

El Servei de Premsa, Publicitat i Xarxes Socials de Diputació de Barcelona liderarà la direcció tècnica del suport tècnic objecte de contracte i supervisarà el pla d'acció vetllant pel compliment dels serveis prestats i dels terminis acordats per a la correcta execució del contracte d'acord amb les condicions previstes en aquest plec.

El Servei de Premsa, Publicitat i Xarxes Socials de Diputació de Barcelona també convocarà les reunions d'inici del contracte i, si s'escau, les reunions de seguiment que es puguin necessitar prèvia demanda, amb les àrees competencials de la Diputació de Barcelona implicades en l'objecte d'aquest plec i lliurarà a l'empresa contractista tota la informació i instruccions pertinents pel correcte desenvolupament del servei.

6. RECURSOS PER AL DESENVOLUPAMENT DELS SERVEIS

a) Recursos humans:

L'empresa contractista haurà de garantir que el personal mínim obligatori per a l'execució del contracte té la competència suficient per desenvolupar i dur a terme les tasques d'anàlisi i monitoratge de les xarxes socials de les àrees competencials de la Diputació de Barcelona que son objecte d'aquest plec. Per a l'execució de les prestacions, el contractista haurà d'assignar, com a mínim, els professionals amb els perfils i funcions següents:

1 Executiu/va de comptes sènior	- Assumir la supervisió i el control de tot el projecte, tenint al seu càrrec tot l'equip involucrat de l'empresa. - Supervisar i establir les estratègies de comunicació per a la realització del servei objecte d'aquest contracte. - Establir i supervisar el bon funcionament dels canals d'interlocució i comunicació directe amb les Àrees competencials les xarxes dels quals són objecte de monitoratge i amb el Servei de Premsa, Publicitat i Xarxes Socials de la Diputació de Barcelona. - Definir el pla de treball i la organització interna de treball de l'equip humà que presta el servei objecte d'aquest contracte. - Assumir el seguiment del calendari d'execució, el control pressupostari i el control de qualitat de les tasques realitzades, que reporta periòdicament al Servei de Premsa. Publicitat i Xarxes Socials d'acord amb el que estableix aquest plec. - Supervisar el personal de l'empresa contractista vinculat al contracte, vetllant per a una organització eficient, una eficaç distribució de tasques i l'optimització dels recursos.
---------------------------------	--



1 Executiu/va de comptes júnior	- Participar de les tasques que li són encomanades. - Desenvolupar l'estratègia d'anàlisi i monitoratge en funció dels objectius. - Amb coneixements especialitzats de complexitat conceptual i experiència en el maneig d'eines relacionades amb la professió. Amb coneixements amplis de la professió, està en contacte continu amb les Àrees competencials de la Diputació les xarxes socials de les quals són objecte d'aquest plec. - Portar a terme l'estudi detallat de la informació, la documentació i les dades aportades per les organitzacions a qui presta servei, per tal de localitzar oportunitats de millora, aportar línies de treball i conclusions. - Participar del desenvolupament i execució de la diagnosi i valoració inicial i final, a través de la documentació i els procediments presencials o virtuals establerts per l'empresa i acordats per la Diputació de Barcelona.
---------------------------------	--

No es permet que una persona pugui ocupar els dos perfils professionals diferents.

b) Recursos materials

L'empresa contractista haurà de comptar amb els recursos materials necessaris per al desenvolupament de les tasques objecte d'aquest plec (equips informàtics, programari, d'entre altres).

7. SEGUIMENT I SUPERVISIÓ DEL CONTRACTE

La Diputació de Barcelona es reserva el dret a fer els controls, els seguiments i les supervisions de les intervencions que consideri oportuns. El cap del Servei de Premsa, Publicitat i Xarxes Socials, com a responsable del contracte, o les persones tècniques que designi com a referents, podran assistir a qualsevol actuació relacionada amb la prestació del servei.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0003101
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques aplicable al contracte de serveis relatiu al monitoratge de les xarxes socials corporatives de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Jordi Navarro Domenech (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	27/02/2024 15:20

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
b6ecddcb35f1d27f7fbd	https://seuelectronica.diba.cat	

