



PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE GESTIÓ I SUPORT DELS CANALS DE COMUNICACIÓ INSTITUCIONAL DE L'AJUNTAMENT DE BELLPUIG

CLÀUSULA 1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la realització del servei de comunicació de Bellpuig per donar continuïtat als serveis actuals de gestió i dinamització de les xarxes, fent seguiment, replantejant objectius, avaluant destinataris, estratègies, accions i elaborant els missatges de comunicació en temps real amb la voluntat d'informar de l'activitat institucional, promocionant aquells actius, esdeveniments i activitats que es generen al municipi i el seu context immediat i que són font d'informació d'interès popular, amb l'objectiu d'incentivar la identitat local de forma extensiva i integradora.

Arran de la voluntat de gestionar la informació pública de l'activitat institucional i ciutadana a través del web municipal i xarxes socials vinculades, les quals requereixen d'un perfil i servei especialitzat, es considera convenient per part d'aquest consistori, reforçar la gestió, dinamització i coordinació de forma integrada del conjunt de canals d'informació corporativa amb totes les garanties normatives necessàries.

S'afegeixen a les anteriors premisses, el fet de que actualment el Consistori no disposa de mitjans i recursos tècnics suficients per atendre aquest servei, i en conseqüència cal procedir a l'auxili mitjanant la contractació amb tercers, tot d'acord amb l'objectiu d'estabilitat pressupostària i control de despesa, i amb total respecte als principis d'eficàcia, eficiència, publicitat, transparència, no discriminació i igualtat de tracte.

CLÀUSULA 2.- OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE

L'empresa licitadora s'obliga a assumir els requeriments que a continuació es detallen:

2.1 Reunions de contingut i planificació estratègica

Reunió de periodicitat setmanal obligada, per abordar els continguts immediats i de planificació de mitjà i llarg termini amb els responsables tècnics i polítics de l'Ajuntament. Aquestes trobades permeten acotar i determinar el tractament dels elements informatius que cal difondre, tant a nivell de mitjans de comunicació com en l'àmbit dels canals propis de l'Ajuntament (web municipal i xarxes socials).

Aquestes reunions si no s'estableix el contrari es realitzaran en el propi Ajuntament, i la seva durada quedarà definida per el propi contingut a tractar.

2.2 Coordinació del servei de comunicació

Coordinació del servei de comunicació amb membres de l'equip de Govern i tècnics de l'Ajuntament per detectar elements d'interès informatiu. Es farà a través de correu electrònic, telèfon, plataformes de missatgeria i durant les pròpies reunions de planificació.

2.3 Cobertura informativa d'actes

Cobertura integral d'entre 4 i 5 actes públics culturals, festivitats, espectacles anuals. Inclou redacció del contingut rellevants susceptibles de ser notícia, fotografia, entrevistes, roda de premsa, difusió a través dels canals informatius de l'Ajuntament de forma coordinada amb el responsable de comunicació municipal.

2.4 Actualització dels apartats d'àmbit de la comunicació de la pàgina web municipal

- Actualització permanent de l'apartat <https://www.bellpuig.cat/actualitat> de la pàgina web municipal i els seus subapartats. Publicació de tot tipus de notícies de diferents àmbits i també els actes d'agenda amb els arxius adjunts corresponents (cartells, tríptics, etc.)

- Coordinació, publicació i actualització segons context del noticiari de banners i sliders rotatius del web municipal.

- Coordinació, publicació d'informacions de tipus oficial (convocatòria de plens, convocatòria de subvencions, etc.)

2.5 Manteniment i dinamització de les xarxes socials municipals

Publicació d'entre 7 i 25 posts i stories setmanals de mitjana per als perfils oficials d'Instagram/Facebook/Twitter de l'Ajuntament. Aquest haurà d'ésser també replicat de forma coordinada amb els responsables municipals a través de la pàgina web del consistori, als apartats





Ajuntament de Bellpuig

de notícies i agenda.

2.6 Presentació d'un informe anual d'activitat de comunicació

Presentació a les persones designades per l'ajuntament de Bellpuig en matèria de comunicació d'un informe anual d'activitat de la comunicació que com a mínim ha de contenir:

- Un informe d'evolució de seguidors tant en termes absoluts com percentuals, per a cadascun dels comptes de les diferents xarxes socials de què pugui disposar l'ajuntament de Bellpuig.
- Informe estadístic de les visualitzacions i interaccions d'usuaris, destacant les publicacions més destacades per a cadascun dels comptes de les diferents xarxes socials de què pugui disposar l'ajuntament de Bellpuig.
- Corba estadística anual de l'evolució de seguidors per mesos, per a cadascun dels comptes de les diferents xarxes socials de què pugui disposar l'ajuntament de Bellpuig.
- Informe de les publicacions destacades amb més abast de difusió per part dels seguidors, per a cadascun dels comptes de les diferents xarxes socials de què pugui disposar l'ajuntament de Bellpuig.
- Informe de les publicacions amb més interacció per part dels seguidors, per a cadascun dels comptes de les diferents xarxes socials de què pugui disposar l'ajuntament de Bellpuig.
- Informe de de nombre d'usuaris i seguidors que interactuen amb les xarxes socials de l'ajuntament, separats per sexe i franges d'edat 18-24/25-34/35-44/45-54/55-64/65 i +, per a cadascun dels comptes de les diferents xarxes socials de què pugui disposar l'ajuntament de Bellpuig.
- Conclusions

2.7 Disseny de cartells dels actes de l'ajuntament de Bellpuig

Disseny de cartells dels diversos actes que es duguin a terme des de l'ajuntament de Bellpuig per poder-los publicar a xarxes socials i en format paper, a partir de la informació que facilitaran les persones designades per l'ajuntament de Bellpuig.

2.8 Coordinar l'enllaç entre les xarxes socials de l'ajuntament, l'App de participació ciutadana i la pàgina web de l'Ajuntament

L'empresa licitadora durà a terme el control de la coordinació entre les xarxes socials, l'App de participació ciutadana de l'ajuntament de Bellpuig E-agora i la web perquè els continguts de les xarxes socials que es determinin puguin s'hi puguin difondre.

2.9 Seguiment, monitorització i resposta de les interaccions ciutadanes a través de les xarxes socials

L'empresa licitadora farà un seguiment, monitorització i escolta activa de les comunicacions, interaccions i converses generades amb l'Ajuntament de Bellpuig a través de les seves xarxes socials i en farà la interacció. La interacció consistirà en respondre missatges, peticions d'informació, aclariments, queixes, reclamacions i altres qüestions que realitzin seguidors i usuàries de les xarxes socials de l'ajuntament de Bellpuig. El llenguatge serà clar i cercarà proximitat i empatia fugint de l'estil de respostes típiques o automàtiques. La resposta es consensuarà amb personal tècnic o de govern de l'ajuntament de Bellpuig i s'haurà de donar en un termini màxim de 48 hores. De tota manera s'adaptarà a l'oferta presentada pel contractista.

CLÀUSULA 3.- CARACTERÍSTIQUES I ESPECIFICITATS DEL SERVEI

Es defineixen en aquest apartat 5 grans blocs junt amb els seus respectius epígrafs, del que s'entén ha d'integrar el servei de comunicació que es pretén contractar i que es recull en les clàusules de l'apartat 2.

Aquests 5 blocs inclouen la gestió de xarxes socials i la comunicació amb els tècnics, entitats i serveis municipals per el global de serveis i activitats d'un nucli de població de més de 5300 habitants, als efectes de poder promocionar, difondre i documentar les activitats i actuacions que es duen a terme al municipi. També l'acostament a la ciutadania, interactuant amb aquesta, tot recollint opinions, idees, necessitats i poder dinamitzar processos participatius, etc. Així com també l'assessorament i guiatge de la pròpia institució aprofitant l'expertesa de l'empresa adjudicatària.

A.- Elaborar

- Contingut previst a mitjà i llarg termini de forma acordada (planificació)
- Contingut periòdic en temps real, fotos, textos, vídeos, en xarxes i web pròpies.
- Propostes d'adaptació dels diferents perfils, segons l'evolució del context i avançaments tècnics.
- Informes periòdics KPI's, leads, seguidors, like's, visites, segons objectius.





Ajuntament de Bellpuig

- Informes de reputació.
- Estudis de posicionament.

B.- Fer difusió

- Dels canals de comunicació digital entre ciutadania de forma coordinada amb el consistori
- De la informació estratègica i prioritària municipal

C.- Gestionar

- L'Agenda d'activitats.
- La direcció editorial i planificació del calendari de publicacions.
- La integració dels continguts i divulgació sincrònica en els diferents mitjans i xarxes oficials.
- L'assumpció de les funcions de community manager.
- El manteniment del contacte amb els diferents agents locals i target objectiu que es defineixi.
- El seguiment i mediació de les mencions, comentaris, missatges directes, amb un llenguatge i comunicació basada en el respecte, abordant les crisis de reputació en cas de ser necessari.
- El seguiment, revisió i adequació del contingut a les condicions de les diferents plataformes digitals, com poden ser el respecte als drets de la propietat intel·lectual, propietat industrial, drets pel que fa a la imatge de terceres persones, presentant especial interès a la protecció dels drets dels menors.
- La cobertura puntual d'actes sobre accions desenvolupades des de l'Ajuntament, i que poden tenir lloc en dies festius o fora dels horaris laborals habituals, (presstrips, famtrips, etc...)
- Estudi i implementació en cas de ser necessari de campanyes de Social Media Ads o Google Ads, convingudes i consensuades prèviament pels diferents canals.

D.- Dinamitzar

- Els comptes oficials del web, twitter, Instagram, Facebook, o els que es puguin crear en substitució o alternativa a altres, prèviament considerats, segons avaluació d'impacte.
- El conjunt de la comunitat digital, incentivant-ne el creixement i abast.

E.- Avaluar i implementar

- L'impacte de difusió informativa de continguts de forma periòdica i dinàmica. Presentació d'indicadors de qualitat KPI, per tal de mesurar-ne l'impacte.
- Donant compte de resultats de l'estat de les accions i la gestió de les pròpies xarxes, a través d'informes semestrals de monitorització dels indicadors d'engadgement i comunitat.
- Recopilant i promovent les adequacions necessàries, resultat de les coordinacions amb el consistori, a través de la resta d'objectius, d'elaboració, dinamització, etc...

CLÀUSULA 4.- RECURSOS HUMANS

Els participants en aquest procés hauran de disposar com a mínim dels següents perfils:

- Periodista o especialista contrastat en la redacció de textos.
- Especialista en xarxes socials, disseny, comunicació i màrqueting

Se'n sol·licitarà en iniciar el servei, la titulació o experiència curricular contrastada. Aquests perfils poden recaure en la mateixa persona. La persona o persones que prestin el servei s'estima que com a **mínim dediquin 4:00h** al servei.

L'Ajuntament es reserva la facultat d'exigir al contractista el canvi de qualsevol treballador, quan consideri que no porta a terme de forma correcta el servei, ja sigui per inexperiència, incompatibilitat, manca de professionalitat o conducta relacionada amb la clàusula 6 o qualsevol altre motiu raonat.

En cas de malaltia, baixa del personal, vacances reglamentàries i altres causes anàlogues, el servei haurà de ser cobert immediatament, de forma que es mantingui permanentment el servei, per personal amb les mateixes capacitats i titulació que el personal substituït.

Els treballs es desenvoluparan a les oficines o seu del contractista excepte en els casos recollits en l'apartat 2.1, o en els casos en que les activitats organitzades per l'Ajuntament, requereixi la presència del contractista o algun dels seus treballadors.





CLÀUSULA 5.- MITJANS MATERIALS

Els mitjans materials necessaris per a la prestació del servei aniran a càrrec del contractista. De manera expressa, i sense tractar-se d'una relació exhaustiva, es fa constar que aniran a càrrec del contractista els mitjans següents:

- Equips informàtics, programari, impressores i els seus consumibles (hardware i software).
- Material d'oficina.
- Equips de telefonia.
- Equips de fotografia i vídeo.

CLÀUSULA 6.- ASPECTE LEGALS I CONFIDENCIALITAT

De conformitat amb l'article 3.5 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, els contractes del sector públic han d'incloure les obligacions dels adjudicataris de facilitar la informació establertes per la mateixa Llei, sens perjudici de les obligacions de transparència.

Així, el contractista ha d'adoptar una conducta èticament exemplar, abstenint-se de fomentar, proposar o promoure qualsevol mena de pràctica corrupta o posar en coneixement dels òrgans competents qualsevol manifestació d'aquestes pràctiques que, al seu parer, sigui present o pugui afectar al procediment o la relació contractual.

En compliment d'aquesta previsió legal, es fan públics els principis i les regles de conducta als quals el contractista ha d'adequar la seva activitat en les relacions contractuals.

Amb caràcter general el contractista, en l'exercici de la seva activitat, assumeix les obligacions següents:

1. Observar els principis, normes i els canons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions contractades.
2. No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
3. Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública.

En particular el contractista assumeix les obligacions següents:

1. Comunicar immediatament a l'òrgan de contractació les possibles situacions de conflicte d'interessos.
2. No oferir ni facilitar a càrrecs o empleats públics avantatges personals o materials, ni per a ells ni per a persones vinculades amb el seu entorn familiar o social, amb la voluntat d'incidir en el procediment contractual.
3. No realitzar qualsevol altra acció que pugui vulnerar els principis d'igualtat d'oportunitats i de lliure concurrència.
4. Respectar els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva i abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència, com per exemple, els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta.
- Així mateix, denunciar qualsevol conducta o conducta dirigits a aquelles finalitats i relacionats amb la licitació.
5. No fer ús de la informació confidencial, coneguda mitjançant el contracte, per obtenir directe o indirectament, un avantatge o benefici econòmic en interès propi.
6. Col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per el seguiment i/o avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats.
7. Complir les obligacions de facilitar la informació que la legislació de transparència imposen als contractistes en relació amb l'administració.
8. Denunciar els actes dels quals tingui coneixement i que puguin comportar una infracció de les obligacions contingudes en aquesta clàusula.

El contractista i el personal adscrit a l'execució del contracte, amb la presentació de la seva oferta, es comprometen a observar en tot moment les disposicions contingudes en el Codi Deontològic «Declaració de principis de la professió periodística de Catalunya», i en el «Decàleg de bones pràctiques de comunicació local pública», elaborat pel Laboratori de Comunicació Pública de la Universitat Autònoma de Barcelona, els quals s'annexen als presents Plecs.





Ajuntament de Bellpuig

En matèria de protecció de dades l'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugui conèixer com a conseqüència del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb finalitat diferent a les que figuren a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir a tercers ni tan sols a efectes de conservació. Caldrà prestar especial cura en la gestió i difusió de dades i imatges de col·lectius vulnerables prioritzant-ne l'interès superior, com en el cas dels menors.

En cas de ser requerit durant la prestació el contractista es compromet a acceptar i signar les actualitzacions sobre gestió i cessió dels aspectes de confidencialitat que el consistori li sol·liciti.

7.- CONTROL DE QUALITAT

L'òrgan de Contractació o la persona en qui delegui com a responsable del departament de Comunicació exercirà el control de qualitat i idoneïtat dels treballs que es duguin a terme, i podrà rebutjar aquells que al seu parer no s'ajustin al les condicions. En aquest supòsit, l'adjudicatari estarà obligat a reelaborar el contingut o la proposta corresponent amb la major celeritat possible, reeditant i esmenant el contingut, o donant fe i excusant-lo en cas de ser necessari.

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

CSV: f471b08c-b3a4-4861-a4eb-4f629c4e26a6
Aquest document és Document electrònic segons l'article 27 de la Llei 39/2015, de
1 d'octubre. La seva autenticitat pot ser comprovada a l'adreça
<https://omac.bellpuig.cat/validacio>

