

Tipus de document: PLEC DE CLAUSULES PRESCRIPCIONS TEQUQUES
Denominació del contracte: Servei de gestió i dinamització de xarxes socials i aplicacions web del Consorci de Promoció Turística del Penedès
Codi expedient: SEV-001-2024
Tramitació: Ordinària
Procediment: Obert simplificat
Tipus de contracte: Serveis
Tipus d'expedient: Ordinari
Organ receptor: Assemblea General

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ

ÍNDIX

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
2.	NECESSITATS I DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES DEL SERVEI	2
3.	OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA CONTRACTISTA.....	5
4.	EQUIP DE TREBALL	6
5.	REQUERIMENTS TÈCNICS.....	6
6.	FORMA DE PRESTAR EL SERVEI I CONTROL DE SEGUIMENT	6
7.	TERMINI D'EXECUCIÓ DEL SERVEI.....	7
8.	DRETS DE PROPIETAT	7
9.	PROTECCIÓ DE DADES.....	7

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de gestió i dinamització de les xarxes socials i aplicacions web pels diferents canals del Consorci de Promoció Turística del Penedès (CPTP), en concret, i com a mínim, dels perfils següents:

- Instagram (@penedesturisme - @penedes360)
- Facebook
- Twitter
- Youtube
- Wikiloc
- Spotify
- Bikemaps
- Google My business

Tots els perfils comuniquen el seu contingut en català, idioma del públic objectiu prioritari; tanmateix, es pot preveure continguts en altres idiomes com el castellà o l'anglès de forma puntual o estratègica segons objectius de campanya, temàtiques o públics específics.

La comunicació en les xarxes socials seguirà les directrius i estratègia de comunicació principal aportada pel Consorci de Promoció Turística del Penedès.

2. NECESSITATS I DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES DEL SERVEI

La promoció de la destinació requereix d'una estratègia de comunicació i màrqueting totalment alineades.

En aquest sentit el CPTP necessita elaborar anualment l'estratègia de comunicació per les seves xarxes socials, amb diferents comptes en base a un públic objectiu i amb la finalitat de ser present en totes les fases de l'experiència del visitant, generar una comunitat creixent, dinàmica i fidel que afavoreixi la notorietat i l'adequada reputació online per posicionar el Penedès com una destinació de referència.

Les tasques a desenvolupar per l'empresa contractant:

Programació:

- **Crear protocols d'actuació i seguiment a xarxes:** política d'escolta activa interacció amb les persones usuàries i perfils, de resposta estàndard, protocol de crisi de reputació online o protocol de continguts sensibles. Aquesta revisió i millora s'haurà de realitzar d'acord amb el consens del CPTP. Aquests protocols l'ha de presentar l'empresa com a màxim 15 dies després de l'inici d'aquest contracte i serà validat pel Consorci de Turisme, i posteriorment s'haurà d'actualitzar d'acord amb les indicacions proposades en les reunions de seguiment.
- **Elaborar l'estratègia i gestionar possibles nous perfils de xarxes socials,** com Tik Tok i LinkedIn, coordinant l'estratègia de comunicació, el llançament, desenvolupament i continguts amb el Consorci.

- **Monitorització de les mencions a @penedesturisme** i dels continguts publicats sobre #penedeseexperience, #penedesturisme i altres etiquetes de campanyes del Consorci, publicats a les diferents xarxes socials, blogs i mitjans online i mirar de potenciar el seu ús entre la comunitat.

Creació de continguts:

- **Gestionar i optimitzar els diferents perfils a xarxes socials** ja creats pel Consorci, mantenint una comunicació àgil, oberta, amb atenció al visitant, al resident i a les empreses i serveis turístics del territori durant els 365 dies de l'any.
- **Donar a conèixer les campanyes de promoció, l'oferta turística, esdeveniments i les activitats turístiques del territori**, així com tota aquella informació d'interès relativa al CPTP, els serveis, programes i activitats generades des del Consorci.
- **Incrementar la notorietat de la marca destinació Penedès i incrementar i fidelitzar les comunitats**, les persones seguidores i visitants de les xarxes socials.
- **Incrementar i fidelitzar, a través de les xarxes socials, els visitants al web** promocional de la marca destinació gestionada pel CPTP penedesturisme.cat
- **Dissenyar creativitats necessàries per a publicacions, concursos, anuncis, stories, sorteigs, premis, i efemèrides, entre altres**. Aquestes hauran de seguir la línia visual i editorial del CPTP, de les campanyes de promoció turístiques actives i de cada xarxa social.
- **Crear material gràfic i audiovisual de qualitat** per tal de dinamitzar les xarxes socials i il·lustrar els continguts editorials. El Consorci facilitarà banc d'imatges i vídeos propis, però caldrà que l'empresa contractant en generi de nous sense cost afegit si les necessitats ho requereixen. Per a les produccions audiovisuals, l'empresa ha de garantir que realitza tots els tràmits necessaris per obtenir la cessió d'ús de les imatges de les persones que hi apareguin, i ha de de garantir l'originalitat dels continguts. Tots els drets de propietat intel·lectual sobre les obres de tot tipus que resultin de l'execució del contracte passaran a ser propietat del Consorci de Promoció Turística del Penedès, de forma exclusiva per a tot el món i pel temps de durada legal dels drets, per al seu ús i la cessió de drets en exclusiva.
- **Utilització d'eines de monitorització d'etiquetes** per detectar les més favorables per incorporar-les o descartar-les dins de l'estratègia de contingut editorial.
- **Idear i realitzar accions de promoció especials a les xarxes socials** (campanyes, publicitat, concursos, sorteigs, quiz...), així com definir la promoció, la calendarització, la definició de públics, l'abast, fer el disseny de les creativitats necessàries, anàlisi de resultats i fer proposta de millora.
- **Estratègia, gestió i contractació de continguts en espais publicitaris o "sponsored"** per la difusió de campanyes online, accions i continguts amb la finalitat de captar més persones seguidores i/o ampliar l'abast de les publicacions. Aquesta promoció de continguts estratègics es farà als diferents perfils de les xarxes socials tenint en compte la segmentació de públics, la durada de la campanya de promoció i els objectius. L'empresa haurà de realitzar monitorització de resultats, control del *Quality Score* o índex de qualitat de la publicitat, adaptació per millorar-los si escau i informe de resultats final. El cost de les accions de publicitat que es defineixin en l'estratègia anual no s'inclouen

en aquest contracte. El Consorci validarà en cada cas l'import de cada contingut *sponsored*, tota l'estratègia i els costos derivats de les accions publicitàries.

Actualitat i tendències:

- **Adaptar-se a les noves funcionalitats i innovacions** dels diferents canals socials, estar al corrent dels continguts en tendència per reaccionar amb immediatesa i utilitzar-los i optimitzar-los per aconseguir els objectius globals.
- **Realitzar, mantenir i actualitzar el calendari editorial** de tots els perfils socials, programant els continguts prèviament validats pel CPTP. El calendari editorial ha de tenir en compte la visibilitat de les campanyes de promoció del Consorci i a tota l'oferta del Penedès, la visibilitat de tots els municipis i atractius turístics, de l'oferta turística de la destinació, del valor del territori, l'especificitat de cada xarxa, el mercat al que va dirigida i la seva prioritat.
- **Actualitzar quan escaigui del calendari editorial** a petició del Consorci, amb capacitat de reacció i publicació immediata quan es requereixi.
- **Realitzar l'escolta activa**, conversa i atenció 365 dies l'any i 7 dies a la setmana. L'empresa haurà de realitzar l'atenció a tots els perfils socials els 7 dies a la setmana i 365 dies a l'any. El temps màxim de resposta a les persones seguidores i turistes és de 24 hores per a tots els perfils socials. Derivar les consultes, si cal, al personal tècnic del Consorci.

Seguiment:

- **Monitoritzar i analitzar tots els perfils socials.** L'empresa haurà de realitzar informes de mètriques mensuals, trimestrals i anuals amb els principals indicadors de cada perfil, així com l'anàlisi de l'abast, inversió i impacte de les accions mensuals *sponsored* i de les accions realitzades, i proposar accions de millora dels resultats.
- **Cobrir físicament i retransmetre a xarxes** de forma puntual actes, esdeveniments, inauguracions o rodes de premsa organitzats pel CPTP, acordant el contingut, format i número de publicacions prèviament amb l'entitat.
- **Revisió periòdica de l'estratègia de mitjans socials** segons objectius i resultats.
- **Revisar la política de perfils** seguits pels diferents canals de xarxes socials i gestionar la seva actualització, donant d'alta o baixa a membres del CPTP, públics i privats associats de l'entitat, mitjançant les actualitzacions facilitades per la mateixa, i identificant i actualitzant aquells perfils socials d'interès (referents, persones o organitzacions) afins als perfils corresponents i a la promoció del Penedès i el territori.

Assessorament:

- **Elaborar i consensuar amb l'equip del Consorci l'estratègia de mitjans socials i el pla anual de gestió de xarxes socials**, per tal d'alinear l'estratègia global de comunicació dissenyada pel CPTP, definir els objectius a assolir, les principals actuacions a desenvolupar a les xarxes, els perfils gestionats, el ritme de publicacions, tipus de continguts o l'estratègia de mencions i etiquetes. Aquesta proposta es presentarà en el termini de quinze dies hàbils a comptar des de la data de l'inici de vigència del contracte per l'empresa adjudicatària i serà validada pel Consorci, essent el pla que guiarà la prestació del servei per a cadascuna de les anualitats de la contractació.
- **Assistència, assessorament i realització d'informació de resultats i impacte a les xarxes socials.** L'empresa haurà de facilitar al CPTP aquella informació

necessària relativa a l'impacte i resultats de les xarxes socials per a presentacions que l'entitat hagi de donar a conèixer en esdeveniments i altres actes adreçats a l'oferta turística de la comarca. En moments puntuals que es valori necessari, l'empresa contractista haurà de participar activament per explicar en persona les accions en la dinamització de les xarxes socials del CPTP.

- **Generar propostes de contingut editorial** afí a la marca Penedès i als diferents perfils de xarxes socials. El calendari editorial es nodrirà de les campanyes promocionals, temàtiques i temporades proporcionades pel CPTP i de les propostes de l'empresa que adopti el servei, amb posterior revisió i validació per part del CPTP.
- **Generar propostes de contingut editorial** que afavoreixin la interrelació, interacció, incrementin l'abast i la viralitat i potencien l'augment de les persones seguidores.

3. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

- L'empresa **gestionarà els perfils socials del CPTP**, que facilitarà els accessos i permisos necessaris.
- Realitzar una **auditoria inicial** de la situació del posicionament de partida a cercadors i xarxes socials per tal d'elaborar l'estratègia de mitjans socials.
- En tot moment es tindrà en compte que l'emissor del continguts és el CPTP i per tant, el contractista haurà de **garantir el compliment de la normativa lingüística, gramatical i ortogràfica** de l'idioma utilitzat en cada cas, així com un to i llenguatge respectuós i proper, segons cada mercat i xarxa, i seguint el llibre de redacció de continguts i línia editorial consensuat i validat pel CPTP.
- Es **designarà un cap de projecte i els interlocutors** amb el Consorci de Promoció Turística del Penedès.
- L'empresa ha de **garantir el servei els 7 dies a la setmana i 365 dies a l'any**. En situació de resolució d'incidències en què s'hagi de fer front situacions d'emergència i calgui coordinar la comunicació amb caràcter d'urgència, el referent de l'empresa ha d'estar disponible en un marge de temps que no superi els 60 minuts des del seu requeriment, per part del CPTP.
- S'establirà una **comunicació setmanal** entre el CPTP i gestor de xarxes per marcar les tasques pendents i futures. Així mateix, segons les tasques, hi ha d'haver una comunicació diària amb l'equip tècnic del Consorci de Turisme via correu electrònic, telèfon o WhatsApp.
- Es realitzaran **reunions mensuals** amb el CPTP per analitzar els informes analítics mensuals de les xarxes socials, realitzar noves propostes, analitzar com evolucionen els diferents perfils i tractar temes de rellevància pel correcte desenvolupament de les tasques.
- L'empresa adjudicatària emetrà:

- Un **informe de valoració mensual** amb els indicadors i mètriques que permetin un seguiment i avaluació dels treballs desenvolupats a cada xarxa social, així com els resultats i propostes de millora.
- Un **informe amb indicadors, mètriques i avaluació** dels continguts *sponsored*, així com els resultats i propostes de millora.
- Un **informe de proposta estratègica semestral** que, basant-se en els indicadors i mètriques del període anterior, defineixi accions que ajudin a corregir o millorar els resultats de comunicació d'acord amb els objectius i l'estratègia previstos, o fins i tot, que permeti replantejar accions si així ho requereix la situació.
- Un **informe de valoració anual** amb els indicadors i mètriques que permetin un seguiment i avaluació dels treballs desenvolupats a cada xarxa social, així com els resultats i propostes de millora.

4. EQUIP DE TREBALL

L'empresa contractista ha de garantir un equip de treball professional, experimentat i suficient per desenvolupar totes les tasques i atendre les xarxes socials els 7 dies a la setmana i els 365 dies de l'any.

Aquest equip de treball ha de cobrir els següents perfils, com a mínim:

- Account Manager
- Analítica Digital
- Social Media Strategist
- Community Manager
- Audiovisual Social Media

L'empresa contractista haurà de garantir que el responsable de les xarxes socials del Consorci tingui un alt nivell de comprensió i escriptura, i per tant, **un correcte ús gramatical i ortogràfic, en català, castellà i anglès**, per tal de garantir una correcta redacció dels continguts de les diferents publicacions.

5. REQUERIMENTS TÈCNICS

L'empresa contractista haurà de garantir l'experiència professional dels integrants de l'equip responsable de les xarxes socials de @enopenedes, presentant referències dels currículums de cada membre.

Adequar-se a les eines de gestió del Consorci de Promoció Turística del Penedès.

6. FORMA DE PRESTAR EL SERVEI I CONTROL DE SEGUIMENT

Correspon a la persona de CPTP, designada com a responsable del contracte, vetllar pel correcte funcionament dels serveis que es presten i, en conseqüència, exercirà les

facultats d'inspecció i vigilància en l'execució del contracte per part de l'empresa contractista.

L'empresa adjudicatària resta obligada a assistir a totes les reunions que es considerin necessàries pel seguiment del servei.

El contractista queda obligat a prestar la màxima col·laboració per a la realització del traspàs del servei al nou contractista que se'n pugui fer càrrec, o al CPTP en el seu cas.

Per això, caldrà que l'empresa contractista presenti el pla de devolució del servei en el termini de 6 mesos abans de la finalització del contracte, que haurà de contenir com a mínim la documentació operativa actualitzada que s'ha generat durant el període de prestació del contracte: l'estratègia de mitjans socials i el pla anual de gestió de xarxes socials.

7. TERMINI D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

La durada del present contracte es preveu de 2 anys, prorrogable 2 anys més, des de la data de la formalització del contracte.

8. DRETS DE PROPIETAT

Els drets sobre els textos, gràfics, imatges fixes, vídeos o altres continguts elaborats pel contractista i difosos en l'execució del contracte passaran a ser propietat del Consorci de Promoció Turística del Penedès, que podrà efectuar actes de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació sense límit temporal ni territorial.

En el cas que en l'execució del contracte es posin a disposició de CPTP productes protegits per un dret de propietat intel·lectual o industrial, aquesta seran cedits pel contractista a CPTP d'acord amb el que es determina a la normativa de propietat intel·lectual.

Així mateix, l'empresa adjudicatària assumeix també l'obligació de respondre i indemnitzar contra tota responsabilitat de qualsevol naturalesa originada o relacionada amb reclamacions que CPTP pugui rebre sobre el fet que els treballs, peces, icones, materials i, en general, qualsevol creació produïda per a l'objecte d'aquesta contractació, infringeixin drets de propietat intel·lectual i/o industrial de tercers.

A més, en extingir-se el contracte per qualsevol causa es compromet a lliurar al Consorci de Promoció Turística del Penedès qualsevol material que com a conseqüència de la prestació de serveis estigui en poder seu o del seu personal.

9. PROTECCIÓ DE DADES

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir sigil respecte de les dades o antecedents que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels quals tingui coneixement en raó de l'execució d'aquest, i que no siguin públics o notoris.

L'empresa adjudicatària del contracte s'obliga al compliment d'allò establert a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD) i el Reglament (UE) núm. 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) en relació a les dades personals a les que tingui accés durant la vigència d'aquest contracte. La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la realització d'aquest contracte, que corresponen a l'Administració contractant responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport.

Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte, ni tant sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte d'aquest contracte.

Vilafranca del Penedès, a data de signatura electrònica.

Lluís Valls Comas
President delegat
Consorci de Promoció Turística del Penedès

DILIGÈNCIA: Per fer constar que aquest plec ha estat aprovat per acord de l'Assemblea del Consorci de Promoció Turística del Penedès en sessió del dia 7 de març de 2024.

Xavier Rodado Honorato
Secretari