

Expedient	Assumpte
2024/9-EG626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat PMET Emissor : Patronat Municipal d'Esports Codi : 15250326661556422200	SERVEI DE GESTIÓ DELS PERFILS CORPORATIUS DE FACEBOOK, INSTAGRAM I X (TWITTER)

Signat per:

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

SERVEI DE GESTIÓ DELS PERFILS CORPORATIUS DE *FACEBOOK, INSTAGRAM I X (TWITTER)*

PROCEDIMENT OBERT, NO SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

Exp. 2024/ -EG626



ÍNDEX PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES SERVEI DE GESTIÓ DELS PERFILS CORPORATIU DE FACEBOOK, INSTAGRAM I X (TWITTER)

<u>1.</u>	<u>OBJECTIUS</u>	<u>3</u>
<u>2.</u>	<u>ESPECIFICACIONS DEL SERVEI</u>	<u>3</u>
<u>2.1.</u>	<u>Descripció de les tasques generals</u>	<u>3</u>
<u>2.2.</u>	<u>Resposta a les peticions ciutadanes</u>	<u>4</u>
<u>2.3.</u>	<u>Promoció i fidelització de seguidors</u>	<u>4</u>
<u>2.4.</u>	<u>Anàlisi, monitorització i reputació en línia</u>	<u>4</u>
<u>3.</u>	<u>CONCRECCIÓ DE LES TASQUES</u>	<u>5</u>
<u>3.1.</u>	<u>Facebook</u>	<u>5</u>
<u>3.2.</u>	<u>Instagram</u>	<u>5</u>
<u>3.3.</u>	<u>X (antic Twitter)</u>	<u>5</u>
<u>3.4.</u>	<u>En les tres xarxes</u>	<u>5</u>
<u>3.5.</u>	<u>Reportatges audiovisuals</u>	<u>6</u>
<u>3.6.</u>	<u>Cobertures en directe</u>	<u>6</u>
<u>4.</u>	<u>OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA:</u>	<u>7</u>



1. OBJECTIUS

L'objecte del contracte es fonamenta en la necessitat de contractar un servei de gestió dels perfils corporatius de *Facebook*, *Instagram* i *X (Twitter)* de les activitats esportives.

2. ESPECIFICACIONS DEL SERVEI

Caldrà prestar el servei d'acord amb la direcció i la supervisió dels tècnics responsables en comunicació del Departament de Comunicació Corporativa de l'Ajuntament de Tarragona i haurà de tenir les següents característiques tècniques generals:

- ☐ La feina es desenvoluparà en l'àmbit privat del proveïdor del servei en un horari flexible.
- ☐ L'horari s'adaptarà a les necessitats del servei, de manera que es podrà desenvolupar durant l'organització d'actes als vespres i/o caps de setmana.
- ☐ L'adjudicatari haurà de preveure la dotació del servei amb recursos propis durant els períodes de descans, amb l'objectiu que el servei no quedi desatès en cap moment de l'any.
- ☐ La planificació de continguts es farà en reunions quinzenals amb la direcció tècnica del PMET. A petició del PMET, les reunions poden realitzar-se presencialment a la ciutat de Tarragona.
- ☐ S'establirà un contacte directe i permanent amb la direcció tècnica del PMET.
- ☐ L'equip tecnològic necessari per a desenvolupar les tasques (mòbil, dades, programari, ordinador, càmera fotogràfica, etc.) serà aportat pel prestatari del servei.
- ☐ En funció de la naturalesa municipal del PMET, la gestió dels canals es farà seguint els criteris establerts en els protocols d'actuació del Departament de Comunicació Corporativa de l'Ajuntament de Tarragona.
- ☐ La prestació del servei estarà subjecta a la legalitat vigent en matèria de publicitat digital, de protecció de dades, de propietat intel·lectual, de protecció del dret a l'honor i a la pròpia imatge i de transparència.
- ☐ Els continguts audiovisuals, de text o que es generin en qualsevol altre format per a les xarxes socials objecte de la contractació podran ser modificats i utilitzats en altres publicacions de l'Ajuntament de Tarragona (pàgina web, altres xarxes socials, enviaments del Gabinet de Premsa, etc.). També es podran cedir a entitats, institucions i empreses col·laboradores que les demanin amb l'objectiu de divulgar i promocionar les activitats a què corresponen. En qualsevol cas, sempre que es pugui, se citarà l'autoria de la foto.



2.1. Descripció de les tasques generals

- ☐ Actualització diària/setmanal dels continguts (amb la freqüència mínima detallada a les característiques específiques de cada xarxa) per explicar la tasca i les activitats del Patronat Municipal d'Esports de Tarragona, fomentar la pràctica de l'esport i reconèixer la tasca dels clubs i esportistes de la ciutat, tant fent-se ressò dels èxits assolits com posant en valor la tasca diària.
- ☐ Seguiment dels criteris de redacció establerts pel Departament de Comunicació Corporativa de l'Ajuntament de Tarragona, així com la seva identitat i imatge corporativa.
- ☐ Coordinació/col·laboració amb altres xarxes municipals per dur a terme, si escau, accions conjuntes.
- ☐ Assessorament al PMET sobre el funcionament i els recursos de les xarxes socials objectes de la present licitació, informant i incorporant, si escau, les noves funcionalitats de les xarxes que puguin aparèixer durant els sis mesos de contracte.
- ☐ Promoció permanent dels webs municipals i de les activitats esportives recollides a la TGN Agenda.

2.2. Resposta a les peticions ciutadanes

- ☐ Les xarxes socials són espais de comunicació 2.0, en què no només s'emeten publicacions unidireccionals per part del responsable del canal, sinó que també generen comentaris per part de la ciutadania. A les institucions públiques els interessa seguir les converses que es generen a les xarxes per conèixer les opinions dels usuaris de les xarxes i respondre, si escau, els dubtes tècnics o de procediment que s'hi puguin suscitar.
- ☐ La prestació del servei seguirà les normés d'ús de les xarxes socials de l'Ajuntament de Tarragona.
- ☐ Es realitzarà seguiment diari i, si escau, resposta en la major brevetat possible, a qualsevol informació plantejada pels usuaris dins de l'horari comprès entre les 8 i 18 hores de dies feiners segons calendari laboral de propi PMET. Si la resposta no es pot proporcionar immediatament, es faran les gestions pertinents per intentar obtenir la resposta oportuna en un termini òptim de 24 – 48 hores.
- ☐ Es vetllarà pel compliment de les normés d'ús de les xarxes socials de l'Ajuntament de Tarragona.

2.3. Promoció i fidelització de seguidors

- ☐ Elaboració i execució d'una estratègia d'augment de seguidors i d'interaccions que pot incloure concursos i altres formes de participació, interacció amb usuaris prescriptors i de referència i altres tipus d'accions que es proposin.



2.4. Anàlisi, monitorització i reputació en línia

- ☐ L'empresa prestatària del servei haurà d'elaborar informes mensuals dels resultats de la gestió de cadascuna de les xarxes gestionades. Aquests informes s'hauran de lliurar abans del dia 10 del mes següent.
- ☐ Els informes, que seguiran els objectius marcats i l'anàlisi de dades proposats pel PMET, inclouran dades de balanç genèriques de les publicacions a Instagram, Facebook i X (Twitter), és a dir, número de seguidors, número de publicacions, abast total, nombre d'interaccions, taxa d'interacció, etc., així com una selecció dels indicadors més rellevants de cadascuna de les publicacions: publicacions a Facebook, publicacions a les galeries d'Instagram, stories, Reels, piulades, etc.
- ☐ També caldrà que elaborin i presentin informes puntuals dels resultats de les campanyes de social media en cas que se sol·licitin (màxim, dos al mes).
- ☐ Caldrà igualment elaborar i presentar informes puntuals de crisis de reputació, en cas que es produeixin.
- ☐ Es podran proposar i implantar accions de millora de la reputació en línia del Patronat Municipal d'Esports de Tarragona.
- ☐ En cas de detecció de casos de suplantació de la identitat digital de Tarragona Esports, caldrà avisar el més aviat possible els interlocutors establerts per Tarragona Esports i Comunicació Corporativa de l'Ajuntament de Tarragona i executar les directrius establertes pels tècnics municipals.

3. CONCRECCIÓ DE LES TASQUES

3.1. Facebook

- ☐ Actualitzar diàriament la pàgina ja existent @patronatesportstgn amb una mitjana setmanal de 8 publicacions al feed i 10 stories.
- ☐ Crear i gestionar tots esdeveniments de Facebook per a les activitats de PMET.
- ☐ Establir fils de diàlegs amb els fans i respondre les interpellacions d'acord amb els criteris marcats als protocols corporatius de xarxes socials.
- ☐ Crear àlbums fotogràfics.

3.2. Instagram

- ☐ Actualitzat diàriament el perfil ja existent @patronatesportstgn, tot elaborant i publicant, de mitjana, de 8 posts setmanals propis a la galeria, 20 stories setmanals (incloent les comparticions de contingut) i 2 Reels al mes a la pàgina ja existent. que prioritzin l'impacte visual dels continguts i que aprofitin i potenciïn les diverses funcionalitats actuals i futures d'aquesta xarxa social.



- ☐ Promocionar la interacció i la conversa amb els seguidors i les interpellacions d'acord amb els criteris marcats als protocols corporatius.
- ☐ Recompartir a *Stories* les publicacions més rellevants d'entitats, persones, empreses, etc., que generin activitats i projectes.

3.3. X (antic *Twitter*)

- ☐ Elaboració i publicació, de mitjana, de 5 piulades diàries (incloent les comparticions de contingut).
- ☐ Caldrà adaptar cada contingut al seu format més apropiat (fil, piulada amb diferents fotografies, tuit amb cita, etc.), tot buscant sempre la fórmula òptima per intentar ser el més didàctic possible i aspirar assolir l'audiència més àmplia.
- ☐ X (*Twitter*) és una xarxa on l'actualitat hi té un pes preponderant, de manera que serà el canal preferencial de difusió de les notícies generades pel propi PMET, així com de seguiment de l'actualitat esportiva de la ciutat.

3.4. En les tres xarxes

- ☐ Normalment les imatges necessàries per il·lustrar les publicacions seran aportades pel PMET. En ocasions, però, el material audiovisual (reportatge fotogràfic o enregistrament en imatges), s'haurà d'elaborar expressament (veure epígraf 'Cobertura d'esdeveniments i obtenció d'imatges') o s'haurà d'editar lleugerament el material facilitat.
- ☐ Crear seccions fixes i nous continguts a partir d'accions (preferentment participatives) ideades expressament per a aquest entorn.
- ☐ Gestionar sortejos i promocions relatius a espectacles i altres tipus d'activitats.
- ☐ Difusió de les notes de premsa de temàtica esportiva generades pel Gabinet de Premsa de l'Ajuntament de Tarragona.
- ☐ Monitorització i compartició, si escau, de continguts rellevants referents a l'actualitat esportiva de la ciutat, especialment en allò que suposi el reconeixement d'esportistes o clubs de la ciutat i/o posar en valor la seva tasca diària.
- ☐ Compartir continguts que difonguin un punt de vista desconegut dels principals esdeveniments, al qual els altres mitjans i els ciutadans en general no acostumen a tenir accés.
- ☐ Destriar els comentaris i missatges dels usuaris relatius a queixes, consultes i suggeriments que correspongui contestar al servei d'atenció a l'usuari i informar-lo de les peticions que hi ha per tal que les puguin gestionar i enviar una resposta al més aviat possible.
- ☐ Tramitar les queixes, consultes i suggeriments que es generin davant d'una situació d'emergència o crisi greu de reputació, la qual cosa es farà amb total coordinació amb la direcció tècnica del PMET, conjuntament amb el suports del



departament de Comunicació Corporativa de l'Ajuntament de Tarragona.

3.5. Reportatges audiovisuals

- ☐ Per les característiques dels servei, amb la voluntat de difondre continguts gràfics de qualitat i de fer un seguiment de l'activitat esportiva de la ciutat, el servei també requereix la realització de reportatges audiovisuals, 8 al mes de mitjana.
- ☐ A nivell formal, per a reportatges audiovisuals s'entén el desplaçament per obtenir imatges d'un esdeveniment, d'una instal·lació esportiva, etc. Cal preveure que aquests reportatges poden tenir lloc preferentment als vespres o caps de setmana i que les activitats poden tenir una durada mitjana de 2 hores cadascun (a les quals caldrà sumar les hores d'edició del material).
- ☐ A nivell de contingut, per a reportatge audiovisual s'entén la realització d'un reportatge fotogràfic o bé l'enregistrament i posterior edició d'un breu vídeo (per exemple, *Reel* a Instagram de resum d'una activitat esportiva o d'entrevista amb algun protagonista).
- ☐ Les imatges i els vídeos aportats hauran de garantir una qualitat mínima: enquadrament, lluminositat, nitidesa, sentit narratiu, etc.
- ☐ Excepte possibles urgències sobrevingudes, cada reportatge s'encarregarà amb un mínim de 48 hores d'antelació.
- ☐ La data de lliurament de cada reportatge es pactarà entre ambdues parts en el moment d'efectuar l'encàrrec. A banda, abans del dia 5 de cada mes el proveïdor lliurarà a l'Ajuntament totes les imatges dels reportatges fotogràfics del mes anterior, dividides en carpetes específiques per a cada encàrrec, en format TIFF i JPG en el cas de les imatges i MP4 o equivalent en el cas de vídeo. Si així es requereix, s'incorporaran a les imatges un seguit de metadades a les imatges per a la correcta classificació del material al banc d'imatges municipal.

3.6. Cobertures en directe

- ☐ Per les característiques del servei, i amb l'objectiu de poder transmetre informació d'interès de darrera hora, el servei també requereix la cobertura d'esdeveniments en directe, 4 al mes de mitjana. Cal preveure que aquests cobertures poden tenir lloc també als vespres o caps de setmana i que les activitats poden tenir una durada mitjana d'una hora.
- ☐ Com a esdeveniment s'entén ja sigui un acte organitzat pel PMET (roda de premsa, lliurament de premis, acte públic, etc.) o bé la celebració d'un acte esportiu.
- ☐ Aquesta cobertura en directe pot implicar publicacions instantànies en una o diferents xarxes: un fil a X (*Twitter*), una galeria senzilla a *Facebook*, un seguit d'*stories* a *Instagram*, etc. Els detalls de la petició de cada cobertura es



concretaran en el moment de realitzar l'encàrrec.

- ☐ Excepte possibles urgències sobrevingudes, cada cobertura en directe s'encarregarà amb un mínim de 48 hores d'antelació.
- ☐ Cal tenir present que, en algunes ocasions, es pot demanar un reportatge audiovisual i una cobertura en directe d'un mateix acte o esdeveniment.
- ☐ Les publicacions relacionades tant amb les cobertures en directe com en els reportatges audiovisuals es tindran en compte dins de la mitjana setmanal de publicacions prevista en cada xarxa.

4. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA:

L'empresa adjudicatària quedarà obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria de legislació laboral, seguretat social, prevenció de riscos laborals i legislació mediambiental. L'incompliment d'aquestes no implicarà cap responsabilitat pel Patronat Municipal d'Esports de Tarragona.

L'empresa adjudicatària respondrà de totes les obligacions que li venen imposades en el seu caràcter d'empleadora, així com del compliment de les normes que regulen i desenvolupen la relació laboral, sense que pugui repercutir contra el Patronat cap multa, sanció o qualsevol tipus de responsabilitat per incompliment d'alguna d'elles, que poguessin imposar-li els Organismes competents.

Tarragona, a la data de la signatura

