



Avinguda Bellissens 42, 43204 Reus  
Tel. 977 300 304  
redessa@redessa.cat  
www.redessa.cat

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS RELATIU A LA CONTRACTACIÓ DEL  
SERVEI DE CREACIÓ, DIFUSIÓ I MODERACIÓ DE CONTINGUTS PER A LES XARXES SOCIALS  
I ALTRES CANALS DIGITALS CORPORATIUS DE "REUS DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC,  
S.A. (REDESSA). EXPEDIENT 13/2024**



## 1. OBJECTE

Aquest plec té per objecte definir les prescripcions tècniques que hauran de portar-se a terme en la contractació i prestació del servei de creació, difusió i moderació de continguts per a les xarxes socials i altres canals digitals corporatius de REDESSA.

L'objecte del contracte és la generació i posterior difusió a les xarxes socials i/o altres canals corporatius de REDESSA, de continguts digitals originals, innovadors i eficients en forma de disseny, fotografia, audiovisual o text, per tal d'impactar en els diferents públics objectius i reforçar la notorietat i la reputació de la institució, contribuint a aconseguir un bon posicionament, reconeixement i presència a internet i a les xarxes socials.

## 2. UBICACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El licitador ha de desenvolupar els treballs a les seves pròpies oficines i/o a les ubicacions que per a cada esdeveniment siguin oportunes, d'acord amb aquest plec de prescripcions tècniques particulars. El licitador haurà d'assegurar la seva disponibilitat per a reunions de planificació i seguiment, amb la periodicitat que determini el Departament de Comunicació i Marca de REDESSA preferentment a les seves oficines, i si la situació no ho permet, per trucada, Mail o reunió en línia. Aquestes reunions es portaran a terme de forma setmanal, menys en períodes de menor volum d'activitat com el mes d'agost. Durant aquestes reunions s'establirà un cronograma de treballs a realitzar, es suggeriran les millores o modificacions de la feina oportunes i es farà un seguiment del servei. Tanmateix es portaran a terme contactes freqüents per via telefònica o online per a l'execució i seguiment del treball planificat.

REDESSA, té unes instal·lacions amb sales d'excel·lents característiques tècniques, modernes, funcionals i adaptables a tot tipus d'esdeveniments:

- a) **Instal·lacions REDESSA Tecno i firaReus events:** Instal·lacions, de més de 43.000 metres quadrats. En aquestes instal·lacions comparteixen espai el Centre de Fires i Convencions de firaReus events i el Centre d'empreses de REDESSA Tecno.
- b) **Instal·lacions REDESSA Cepid** (Centre Empresarial per a la investigació i el Desenvolupament): Av. Cambra de Comerç, 42 de Reus. Amb una superfície aproximada de 10.000 m<sup>2</sup>.
- c) **Instal·lacions REDESSA Viver** (Centre d'empreses): Camí de Valls, 81-87 de Reus. Amb una superfície aproximada de 10.000 m<sup>2</sup>.
- d) **Oficines REDESSA Habitatge:** Pl. Baluard, 1 de Reus.
- e) **Instal·lacions REDESSA Innovació:** Avinguda de la Universitat, número 3 de Reus.



### 3. CONDICIONS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària del servei es compromet a complir les següents condicions inicials per tal de garantir la correcta cobertura del servei, segons directrius marcades per aquest plec de prescripcions tècniques.

Aquesta clàusula es considera com una obligació per l'adjudicatari i el seu incompliment es tipifica com molt greu, i així consta en el Plec administratiu.

#### 3.1 Tasques

##### Support en la gestió de les xarxes socials de REDESSA

1. Creació de continguts per als perfils a les xarxes socials de REDESSA (principalment Facebook, X, Instagram i LinkedIn) tenint en compte les indicacions de la Responsable de Comunicació i Marca. Els continguts s'hauran d'adaptar a les característiques de les diferents xarxes socials i hauran de seguir l'estratègia comunicativa de l'empresa municipal.

A partir de la cobertura d'esdeveniments/activitats, de notes de premsa informatives, campanyes gràfiques i altres elements informatius tramesos per el Departament de Comunicació i Marca, proposta, creació i disseny de continguts innovadors en formats vídeo, reels, infografies, imatges etc pels canals informatius.

A nivell gràfic, els continguts seguiran les directrius del Programa d'Identitat Visual de REDESSA i respectaran en tot moment la seva imatge corporativa.

2. Calendarització dels continguts creats en coordinació amb el Departament de Comunicació i Marca de REDESSA.

S'elaborarà un calendari editorial periòdic que es pactarà a les reunions de coordinació. Tot i així, el calendari previst es podrà veure modificat per necessitats de comunicació sobrevingudes.

##### FREQÜÈNCIA DE PUBLICACIÓ:

- Instagram/ Facebook /X i LinkedIn. Màxim de 3 posts diaris per xarxa (inclou els caps de setmana)

3. Creació de sortejos/concursos per dinamitzar la interacció a les xarxes socials (màxim quatre accions d'aquest tipus anuals).

### **Cobertura d'activitats i esdeveniments organitzats per REDESSA + difusió a través de les xarxes socials**

Cobertura a nivell de xarxes de tots els esdeveniments/activitats que es detallen al punt 2 de l'apartat 3.1 Tasques.

La feina a realitzar en cadascuna d'aquestes cobertures variarà i sempre es pactarà amb anterioritat amb les reunions de coordinació i inclourà la realització de publicacions a les xarxes socials en directe des de l'esdeveniment (stories o fils d'X), realització de fotografies, enregistrament de vídeos per a editar un reel, etc.

Les cobertures s'adaptaran a les necessitats comunicatives del moment, preveient que el volum d'activitats serà d'un màxim de 170 anuals, amb mesos que concentren una major nombre d'activitats i d'altres, com el mes d'agost, en que es preveu una activitat més baixa.

### **Moderació i resposta de missatges i comentaris que els usuaris realitzen a les plataformes.**

Monitorització i escolta activa a les diferents xarxes socials: seguiment i moderació de missatges i comentaris que els usuaris realitzen a les plataformes seguint les indicacions del Departament de Comunicació i Marca

Habitualment només es donarà resposta als missatges que demanen informació o aclariments sobre qualsevol servei, amb especial atenció als missatges directes que s'enviïn per privat a través de Facebook Messenger, DM (Missatges directes) d'Instagram o DM de X. Aquestes respostes es gestionaran seguint les indicacions del Departament de Comunicació i Marca.

Per norma general, la resposta als usuaris que demanin informació o plantegin peticions a través de les xarxes ha de ser com a màxim dins de la següent jornada laboral. Les queixes emeses en dies festius, en cas que no comportin o que puguin comportar el desenvolupament de crisis de reputació o urgències socials, es respondran el següent dia laborable.

En cap cas el màxim de resposta hauria de superar les 24 hores (48 hores els caps de setmana) i davant la detecció d'una crisi comunicativa previsible, s'avisarà i actuarà el més aviat possible, seguint les indicacions del Departament de Comunicació i Marca.

### **3.2 Obligacions**



1. La calendarització de la cobertura d'activitats serà la que es detalli al punt 2 de l'apartat 3.1 Tasques. L'horari de cobertura d'activitats serà aproximadament de 9.00 a 20.00 hores de dilluns a divendres, amb esdeveniments puntuals fora d'aquesta franja horària. S'hauran de cobrir actes els caps de setmana o festius. Les cobertures, excepte en casos excepcionals, es comunicaran amb una antelació mínima de 2 dies.

2. Les publicacions a les xarxes socials s'han de penjar en el moment que es detalli al punt 2 de l'apartat 3.1 Tasques. Generalment en el moment que s'està fent l'activitat en qüestió, o en les hores immediates posteriors, ja que si es fa hores més tard es perd la immediatesa de les xarxes.

3. Lliurament d'informes de seguiment i memòria anual d'activitat. Des de l'inici del contracte fins a la seva finalització, l'empresa adjudicatària haurà de presentar informes mensuals de seguiment que acreditin la realització i la repercussió de les accions realitzades i un informe resum anual.

4. Lliurament setmanal de les fotografies i vídeos generats en la cobertura de l'esdeveniment.

Els continguts mínims d'aquests documents seran:

- Informe de seguiment mensual: nombre de publicacions realitzades a cada xarxa social i format de la publicació (post, reel, story, fil de X, carrusel fotogràfic) i visualitzacions/comentaris/impacte generat. D'aquestes publicacions, especificar aquelles que han resultat com a cobertura d'un esdeveniment indicant una breu descripció de l'acte al que s'ha donat cobertura; el dia que s'ha fet la cobertura; la data de publicació a xarxes i el format de la publicació. Caldrà mantenir un recull actualitzat de les peticions i les sol·licituds d'informació o queixes gestionades, les respostes donades i el temps que s'ha trigat en respondre. Si s'ha realitzat un sorteig o concurs es farà una descripció de l'acció portada a terme i dels resultats.
- Memòria anual d'activitat. Cada dotze mesos, s'inclourà un quadre resum amb el global anual desglossat per mesos (nombre total de publicacions, cobertures, visualitzacions, comentaris generats, respostes donades i sortejos o concursos realitzats).

#### **4. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI**

1- L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número de telèfon de contacte a disposició de REDESSA per a notificar incidències de qualsevol tipus. Així mateix, l'empresa adjudicatària s'haurà de proveir d'una adreça de correu electrònic, per canalitzar les comunicacions derivades d'aquest contracte.



2- L'empresa adjudicatària es compromet a supervisar la prestació del servei periòdicament i/o en la temporalitat que determini REDESSA, que no podrà ser inferior a 7 dies abans de la prestació del servei.

3- L'empresa adjudicatària, si s'escau, comunicarà les incidències que s'originin durant la prestació dels serveis.

4- Els serveis s'hauran de prestar amb la dotació, per part de l'empresa adjudicatària, del suport tècnic i de l'equipament necessari per garantir la correcta coordinació i funcionament del servei.

5- L'empresa adjudicatària haurà d'assignar una persona coordinadora de serveis. Aquest/a coordinador/a s'entén com una part intrínseca als serveis objecte del contracte.

6- L'empresa adjudicatària haurà de nomenar un/a interlocutor/a per fer el seguiment del contracte, comunicant-ho per escrit a REDESS. D'altra banda, REDESSA nomenarà un/a interlocutor/a propi per tal de garantir la coordinació i seguiment dels serveis amb l'empresa.

Aquesta clàusula es considera com una obligació per l'adjudicatari i el seu incompliment es tipifica com greu, i així consta en el Plec administratiu.

## **5. DRETS I OBLIGACIONS DE REDESSA**

REDESSA es compromet a:

- a) Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari.
- b) Facilitar la utilització dels equips d'acord amb les instruccions del Departament de Comunicació i Marca de REDESSA.
- c) Dictar les instruccions necessàries per a la correcta prestació del servei.

REDESSA gaudirà del dret a:

- a) Fer el seguiment i controlar de forma permanent la correcta gestió dels serveis oferts. A tal efecte, podrà requerir a l'adjudicatari les informacions que estimi oportunes.
- b) Dictar les ordres i les instruccions pertinents per al correcte acompliment del present contracte.
- c) Sol·licitar a l'adjudicatari la documentació que es determini per tal de poder planificar i controlar el funcionament del servei.



- d) Inspeccionar, seguir i avaluar els resultats de la intervenció i posar en coneixement de l'adjudicatari qualsevol deficiència que observi, per a la seva esmena.
- e) Requerir a l'adjudicatari perquè acrediti documentalment el compliment de les obligacions d'aquest plec de prescripcions.

## **6. DRETS I OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA**

L'adjudicatària es compromet, a més de l'obligació de prestar el servei en la forma i condicions indicades, a:

- a) Sol·licitar les autoritzacions pertinents per a l'exercici de les activitats pròpies de la gestió a realitzar.
- b) Correran a càrrec de l'adjudicatari les despeses corresponents a l'ús de la línia de telefonia mòbil, ADSL, portàtil, càmera fotogràfica, etc.
- c) L'adjudicatari s'obliga a assistir a les reunions de treball que afectin a la gestió del servei.
- d) L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a totes les iniciatives que REDESSA adopti en sistemes i certificacions de qualitat.

És responsabilitat de l'adjudicatària:

- a) Garantir les condicions adequades per al bon funcionament del servei a prestar.
- b) Comunicar al responsable del contracte de REDESSA aquelles incidències que puguin sorgir i que, per la seva envergadura, import o afectació, així ho aconsellin.
- c) Acreditar els treballs realitzats amb el lliurament dels documents especificats a la clàusula 3, apartat 3.2.3 "Lliurament d'un informe de seguiment i memòria anual d'activitat.

L'adjudicatària gaudirà del dret a:

- a) Rebre l'import del contracte en pagaments iguals cada mes, corresponents a una 12a part del preu d'adjudicació del contracte, condicionats a fer una liquidació dels serveis prestats (mitjançant el lliurament dels documents de l'apartat c de les obligacions d'aquesta clàusula) abans del cobrament de la darrera factura de l'exercici. El pagaments mensuals indicats en el paràgraf anterior es faran efectius mitjançant l'emissió d'una factura mensual a compte de la liquidació anual, comprensiva dels treballs realitzats en el mes anterior, que s'emetrà el primer dia del mes següent a partir de la data d'inici del contracte.
- b) Transmetre els drets de cobrament en els termes i condicions establerts en l'article 200 de la LCSP.

Aquesta clàusula es considera com una obligació per l'adjudicatari i el seu incompliment es tipifica com greu, i així consta en el Plec administratiu.



## **7. TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA**

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, l'adjudicatari es compromet a facilitar, a les persones designades per REDESSA a aquest efecte, la informació i documentació que sol·licitin per tenir un coneixement complet de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels problemes que puguin sorgir i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per a resoldre'ls.

Aquesta clàusula es considera com una obligació per l'adjudicatari i el seu incompliment es tipifica com greu, i així consta en el Plec administratiu.

## **8. IDIOMA DEL SERVEI**

D'acord amb l'article 9 la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, l'idioma de les notificacions i comunicacions amb els interessats i destinataris del servei serà en català, sense perjudici del seu dret a rebre-ho en castellà si així ho sol·liciten. S'utilitzarà el català per a totes les accions ordinàries de desenvolupament de l'objecte del contracte, excepte que des de REDESSA s'indiqui la utilització d'algun altre idioma.

Caldrà que els textos estiguin revisats per tal de no cometre faltes ortogràfiques.

Aquesta clàusula es considera com una obligació per l'adjudicatari i el seu incompliment es tipifica com molt greu, i així consta en el Plec administratiu.

## **9. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE**

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones públiques i privades, etc., com amb els mitjans de comunicació, correspon a REDESSA. La titularitat de la documentació escrita, derivada de la relació amb els usuaris, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu serà de REDESSA. Així mateix, els "materials" realitzats per l'adjudicatari en desenvolupament de l'objecte del present contracte seran propietat de REDESSA. L'adjudicatari no podrà publicar ni difondre notícies ni cap tipus d'informació sense la prèvia autorització del responsable de REDESSA.

Aquesta clàusula es considera com una condició d'especial d'execució, i així consta en el Plec administratiu.





## 10. PROPIETAT INTEL·LECTUAL

La propietat intel·lectual de tots els continguts, així com de totes les accions realitzades per l'empresa adjudicatària o que se'n puguin derivar de la prestació del servei objecte de la present licitació, pertanyerà a REDESSA de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia per part de REDESSA. L'accés a la informació o productes protegits per la propietat intel·lectual necessaris per a desenvolupar el treball no es podran emprar sense la deguda autorització.

Aquesta clàusula es considera com una condició d'especial d'execució, i així consta en el Plec administratiu.

## 11. DEURE DE CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir confidencialitat absoluta sobre qualsevol dada, informació, documentació, arxius o especificacions en qualsevol suport facilitades per l'entitat contractant a l'empresa adjudicatària per a l'execució del contracte i que pogués conèixer per ocasió del compliment del mateix i en especial les dades personals a les que pugui tenir accés. Tota data coneguda amb ocasió del compliment del contracte no podrà ser objecte, total o parcial, de publicacions, difusió ni copiada o utilitzada amb una finalitat diferent a la del compliment del contracte, ni tampoc comunicar ni cedir a altres, ni tan sols a efectes de conservació sense autorització expressa de REDESSA.

Aquesta clàusula es considera com una condició d'especial d'execució, i així consta en el Plec administratiu.

## 12. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I DADES PERSONALS

El desenvolupament i gestió del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts per REDESSA, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a les tecnologies de la informació i la comunicació. El desenvolupament de servei haurà de respondre com a mínim als requisits i les mesures de seguretat tècniques definides a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), sense perjudici de les mesures que poguessin derivar de la tipologia de servei i sensibilitat de les dades personals – atès el tractament de dades que es realitzarà amb elles - i la informació que suportin aquests sistemes.

Principalment l'adjudicatari haurà d'aplicar els següents principis i mesures:



1 Portar a terme el tractament de la informació i les dades personals únicament i exclusivament per a les finalitats relacionades directament amb el servei contractat, restant expressament prohibit utilitzar-los per a finalitats diferents.

2 Garantir la confidencialitat, reserva i estricte secret professional de la informació i les dades personals a les que puguin accedir per a la prestació dels serveis, no podent ser divulgades publicades o comunicades a tercers. Les obligacions de confidencialitat tindran una durada indefinida i es mantindran vigents en cas que finalitzi la prestació de serveis.

L'adjudicatària haurà de tenir regulat el Deure de Secret amb el seu personal recollint aquests punts.

3 Es limitarà l'accés a les xarxes socials de REDESSA a personal autoritzat.

4 Els identificadors i contrasenyes lliurats per a la gestió de les xarxes socials hauran de ser restringits al personal mínim necessari per a la prestació del servei.

5 Està prohibit divulgar o comunicar els codis d'accés (identificador i contrasenya) a les xarxes socials de REDESSA a terceres persones, incloent a altre personal o responsables de l'adjudicatària fora de les persones assignades al projecte.

6 No realitzar descarrega de la informació o dades personals fora de les pròpies xarxes socials sense autorització expressa de REDESSA. Aquesta descarrega i còpies es podrà realitzar únicament i exclusivament per motiu de les tasques definides o lliurar-la a REDESSA.

7 Aplicar les mesures de seguretat que REDESSA indiqui en cada moment i en tot cas les definides per les bones pràctiques de seguretat de la informació per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació i les dades personals

Aquesta clàusula es considera com una condició d'especial d'execució, i així consta en el Plec administratiu.

### **13. ABONAMENTS A L'EMPRESA CONTRACTISTA**

1 L'import dels serveis executats s'acreditarà de conformitat amb el plec de prescripcions tècniques per mitjà dels documents que acreditin la realització total o parcial, si s'escau, del contracte.

2 El pagament a l'empresa contractista s'efectuarà contra presentació de factura expedida d'acord amb la normativa vigent sobre factura electrònica, en els terminis i les



Avinguda Bellissens 42, 43204 Reus  
Tel. 977 300 304  
redessa@redessa.cat  
www.redessa.cat

condicions establertes en l'article 198 de la LCSP i la clàusula 24 del Plec de clàusules administratives.

D'acord amb el que estableix la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic, les factures s'han de signar amb signatura avançada basada en un certificat reconegut, i han d'incloure, necessàriament, el número d'ordre de compra que serà proporcionat per Redessa.

3. L'empresa contractista podrà realitzar els treballs amb major celeritat de la necessària per a executar els serveis en el termini o terminis contractuals. Tanmateix, no tindrà dret a percebre en cada any, qualsevol que sigui l'import del què s'ha executat o de les certificacions expedides, major quantitat que la consignada a l'anualitat corresponent, afectada pel coeficient d'adjudicació.

4. L'empresa contractista podrà transmetre els drets de cobrament en els termes i condicions establerts en l'article 200 de la LCSP.

Reus, a la data que consta al peu de signatura d'aquest document.

**Mercè Roig Roman**

Responsable de Comunicació i Marca de REDESSA