

Expedient	Assumpte
2023/79-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : IMET (Educació) Codi : 14614150657306416557	Servei de comunicació activitats IMET

Signat per:

---

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRÀ EL CONTRACTE ADMINISTRATIU DEL SERVEI DE COMUNICACIÓ DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ DE TARRAGONA**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
2. OBJECTIUS A ASSOLIR AMB LA CONTRACTACIÓ.....	2
3. REQUERIMENTS BÀSICS DEL SERVEI A PRESTAR.....	2
3.1. Tasques generals.....	2
3.2. Desenvolupament del pla de comunicació de l'IMET.....	3
3.3. Xarxes socials .....	4
3.4. Disseny i execució de tasques comunicatives .....	4
3.5. Gestió d'inscripcions i correu d'activitats educatives. ....	6
4. HORARI I CALENDARI DEL SERVEI A PRESTAR.....	6
5. AVALUACIÓ .....	6
6. OBLIGACIONS DEL SERVEI.....	6



## 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Institut Municipal d'Educació (IMET) està conformat per diferents serveis destinats a dotar de recursos i serveis, d'educació formal i d'educació no formal, la ciutat de Tarragona.

Aquests serveis son: l'Oficina Municipal d'Escolarització, les llars d'infants municipals, el Centre Municipal de Formació d'Adults, l'Escola Municipal de Música, el Consell Municipal d'Educació, el Consell Municipal de la Infància i Adolescència, el Pla Educatiu d'Entorn i projectes de ciutat i de lleure en el marc de l'Educació 360, de Tarragona Ciutat Educadora i Ciutat Amiga de la Infància.

Des de l'IMET es dissenyen i gestionen serveis adreçats a la ciutadania que requereixen ser traslladats i explicats als seus respectius públics, de forma coherent i assenyalant el seu valor educatiu.

Per fer-ho, l'IMET, disposa de xarxes socials pròpies, anomenades @tgneducacio, a les plataformes de Twitter, Instagram i Facebook; també disposa de la pàgina web corporativa, d'un butlletí informatiu mensual, i del correu associat a [imet.activitats@tarragona.cat](mailto:imet.activitats@tarragona.cat).

L'objecte d'aquest contracte neix de la necessitat de contractar un servei de comunicació, gestió i difusió dels serveis, projectes, activitats i recursos que expliquen la tasca educativa de l'IMET a la ciutadania.

## 2. OBJECTIUS A ASSOLIR AMB LA CONTRACTACIÓ

Els objectius del servei de comunicació, gestió i difusió dels serveis i projectes de l'IMET son:

- Mantenir, promocionar les xarxes socials de la marca @tgneducacio com a punt d'informació a la ciutadana dels serveis educatius municipals.
- Dissenyar i executar les tasques comunicatives necessàries i pròpies de serveis i esdeveniments educatius municipals impulsades des de l'IMET (projectes de lleure educatiu, activitats puntuals, òrgans de participació, Pla educatiu d'entorn, etcètera)
- Gestió del correu i de la plataforma vinculada a realitzar les inscripcions de les activitats educatives i de lleure organitzades des de l'IMET ([inscripcions.tarragona.cat](http://inscripcions.tarragona.cat) / [imet.activitats@tarragona.cat](mailto:imet.activitats@tarragona.cat))
- Campanyes dels serveis municipals educatius (llars d'infants, escola municipal de música i centre de formació d'adults) i campanyes de l'Oficina Municipal d'Escolarització.

## 3. REQUERIMENTS BÀSICS DEL SERVEI A PRESTAR

### 3.1. Tasques generals

Durant la prestació del servei es duran a terme les següents tasques de forma periòdica:

- Reunions setmanals amb la tècnica municipal en serveis educatius responsable del contracte.
- Coordinació, de la mà de la tècnica responsable del contracte, amb el Departament de Comunicació Corporativa per dur a terme campanyes transversals i accions concretes.



- Difusió de les notes de premsa a les xarxes pròpies de l'IMET generant contingut propi per explicar-les, o bé, fent ús d'imatges d'arxiu.
- Informes mensuals de seguiment, control i avaluació de cadascun dels canals de comunicació amb la ciutadania, recollir les dades de participació i activitat, així com valorar el seu impacte a cadascuna de les xarxes socials.
- Resposta a les peticions ciutadanes. Per norma general, la resposta a les persones usuàries que demanin informació o plantegin peticions a través de les xarxes ha de ser durant el mateix dia feiner, si es fan dins l'horari de 8 a 18 h. Les queixes emeses fora d'aquest horari i en dies festius, en cas que no comportin o que puguin comportar el desenvolupament de crisis de reputació o urgències socials, es respondran entre les 9 i les 11 h del següent dia laborable.

S'entén com a crisi de reputació qualsevol comentari que pugui afectar la imatge de la institució, és a dir, causar danys a la seva reputació davant del públic destinatari de les xarxes socials.

S'entén com a urgència social aquelles situacions excepcionals, extraordinàries i puntuals que requereixin una actuació immediata, que el fet de no fer-la podria suposar un deteriorament o agreujament de la situació i que requereix d'una informació molt concreta al públic destinatari de les xarxes socials.

Caldrà mantenir un recull actualitzat de les peticions i les queixes gestionades, que es posarà a disposició de l'Ajuntament mensualment o sempre que es demani. Es vetllarà pel compliment de les normes d'ús de les xarxes socials de l'Ajuntament de Tarragona. Aquestes normatives seran facilitades pel Departament de Comunicació un cop adjudicat el servei.

### **3.2. Desenvolupament del pla de comunicació de l'IMET**

1. Coordinació amb els diferents serveis que conformen l'IMET per planificar, valorar i fer el seguiment de publicacions i cobertures a xarxes, d'acord amb el pla de comunicació vigent.
2. Gestió, dinamització i actualització diària dels continguts dels canals de l'Institut Municipal d'Educació: web, xarxes socials de la marca @tgneeducacio, repositoris d'informació digital, informació a les escoles i entitats de lleure de la ciutat.

Aquest punt inclou l'edició, maquetació d'imatges i vídeos, així com la creació dels textos que acompanyen les publicacions.

Pel que fa als vídeos, fan referència al muntatge senzill pensats per publicació i difusió a xarxes socials.

3. Accions per augmentar el número de persones seguidores a xarxes, posant el focus a la tipologia de públic, serveis i entitats destinatàries segons els diferents serveis educatius de l'IMET.
4. Seguiment i cobertura presencial, amb un mínim de 8 activitats mensuals i un màxim de 12, de mitjana, de l'àmbit educatiu de la ciutat. La cobertura inclou actes de qualsevol tipologia: actes públics, accions programades, rodes de premsa, enregistrament de fotografies o vídeos per muntatges a diferents serveis o activitats. Es demanarà que aquestes cobertures es concretin



amb diferents accions: publicació d'històries o post a Instagram, desenvolupar un fil a Twitter), recopilació de material per muntatges futurs.

Aquestes cobertures es concretaran i pactaran amb la màxima antelació possible i sempre amb un mínim de tres dies d'antelació.

Les cobertures es podran realitzar, en ocasions i si es requereix, en horari de tardes i caps de setmana.

5. Assessorament i millores durant el servei. Seguiment assessorament per implementar les possibles noves funcionalitats que apliquin les xarxes socials durant el període de durada de contracte.

### 3.3. Xarxes socials

#### Twitter

- Actualitzar diàriament els perfils amb informació d'actualitat educativa, agenda i avisos de darrera hora (aproximadament, 20 piulades setmanals, amb un mínim de 2 piulades diàries). Cal preveure la inclusió diària de les notícies educatives de la jornada.
- Gestionar l'etiquetatge de les publicacions.
- Avançar aspectes d'actualitat i exclusius de l'activitat educativa que posicionin les xarxes i les distingeixin.
- Compartir continguts que difonguin un punt de vista desconegut dels principals esdeveniments, al qual els altres mitjans i la ciutadania en general no acostumen a tenir accés.
- Revisar les notificacions dels perfils i destriar els tuïts de queixes, consultes i suggeriments.
- Tramitar les queixes, consultes i suggeriments que es generin. Davant d'una situació d'emergència crisi greu de reputació es farà amb total coordinació amb la direcció tècnica de Comunicació Corporativa.

#### Instagram i Facebook

Planificació i consecució de seguidors del perfil d'Instagram de l'Institut Municipal d'Educació de Tarragona, i elaboració i execució de les publicacions següents:

- Una mitjana mensual de 15 publicacions a la galeria. Per a les publicacions s'utilitzaran tant les imatges obtingudes en les cobertures com altres fotografies, vídeos o recursos gràfics generats per l'empresa o proporcionats per l'Ajuntament.
- Una mitjana mensual de 50 *stories* (incloent la compartició de continguts de *stories* o posts d'altres perfils).

### 3.4. Disseny i execució de tasques comunicatives

1. Introducció de les activitats generades per l'IMET a la pàgina web <https://agenda.tarragona.cat/>



De mitjana, es poden introduir entre 5 i 15 activitats al mes, tenint en compte que l'oferta varia en funció dels mesos. Per exemple, els mesos de juliol, agost i gener solen ser les mínimes activitats.

2. Recull d'informació, coordinació, disseny i gestió del butlletí informatiu mensual de l'IMET.

El butlletí inclou una mitjana de 5 activitats al mes i fins a un màxim de 10, al qual no s'acostuma a arribar.

La gestió del butlletí inclou: la coordinació amb les tècniques de l'IMET per tal que facin arribar les imatges gràfiques i un esbós del text que les acompanya, la redacció final del text, la coordinació amb la tècnica de l'IMET i de Comunicació Corporativa que el gestiona. Sempre s'inclouen activitats que passaran en aquell mes i adreçades a públic infantil i familiar, principalment.

L'enviament final del butlletí anirà a càrrec del Departament de Comunicació Corporativa de l'Ajuntament de Tarragona.

3. Elaboració de material gràfic. Es fa necessària l'elaboració d'entre 3 i 6 materials gràfics a l'any, de projectes impulsats des de l'IMET. Cadascun dels materials inclou la creativitat del cartell genèric mida A3, i les adaptacions de: baner per la web corporativa, adaptacions a xarxes de post i story. La concreció de les peces s'acordarà amb la tècnica responsable del projecte.
4. Desenvolupament de tasques de comunicació vinculades a esdeveniments impulsats per l'IMET, com poden ser les campanyes d'escolarització, activitats de lleure educatiu, les activitats d'estiu, projectes de cap de setmana. Concretament es requereix el disseny de l'estructura de la campanya, la previsió de posts a comunicar, la seva calendarització i l'adequació dels continguts segons el públic destinatari.
5. Col·laborar amb l'Ajuntament en la cerca de patrocinis per projectes o esdeveniments susceptibles de tenir *partners*.

Els patrocinis sempre s'acordaran i es gestionaran en coordinació amb el departament de Comunicació Corporativa, seguint les seves indicacions i procediments establerts.

6. Encarregar i coordinar anuncis a altres mitjans de comunicació: televisió, ràdio i anuncis patrocinats a xarxes, indicats per l'Ajuntament. El disseny dels anuncis el realitzarà el corresponent mitjà de comunicació.

L'Ajuntament de Tarragona posarà a disposició una bossa de diners, valorada amb 4000€ a l'any, per tal que l'empresa adjudicatària gestioni determinades publicitats en altres mitjans que acordats prèviament. Es preveuen entre 2 i 4 campanyes a l'any. Caldrà consensuar el pressupost amb la persona responsable del contracte i es facturarà en funció de les campanyes efectivament realitzades.

La selecció dels mitjans de comunicació i el disseny de les campanyes o falques es faran sempre en coordinació i amb el vist i plau del Departament de Comunicació Corporativa de l'Ajuntament.



### 3.5. Gestió d'inscripcions i correu d'activitats educatives.

1. Gestionar i supervisar les inscripcions d'activitats de lleure educatiu, fora de l'horari lectiu, impulsades per l'IMET a la plataforma [inscripcions.tarragona.cat](http://inscripcions.tarragona.cat)
2. Gestionar el correu electrònic [imet.activitats@tarragona.cat](mailto:imet.activitats@tarragona.cat).

### 4. HORARI I CALENDARI DEL SERVEI A PRESTAR

La distribució d'hores durant el termini de prestació del servei serà de 25 hores/setmana, amb el benentès que es podrà gaudir d'una certa flexibilitat que permeti fer front a les tasques encarregades, sempre i quan es realitzin el total d'hores compromeses per l'empresa adjudicatària en la seva oferta, tenint en compte que per necessitats del servei es podran desenvolupar l'organització d'actes durant els caps de setmana.

L'empresa adjudicatària 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 la durada del contracte.

### 5. AVALUACIÓ

Anualment, l'empresa adjudicatària farà entrega del document de memòria del servei, que reculli, de forma calendaritzada, les accions realitzades, les dades de participació de la ciutadania, i una valoració específica i motivada de l'impacte del servei a nivell de ciutat. Aquesta documentació haurà de ser validada per la persona responsable d'aquest contracte, previ a la presentació de la darrera factura.

Es detallarà, doncs:

- Relació d'hores de la persona professional contractada.
- Calendari de coordinacions i reunions amb les diferents tècniques de l'IMET.
- 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 15 de mes següent.
- Informe detallat de possibles patrocinis i/o col·laboracions en les diferents activitats i projectes de l'IMET.
- Recull i costos de la gestió dels anuncis patrocinats per determinades campanyes.
- Relació i recull de les tasques vinculades a esdeveniments de lleure educatiu impulsats des de l'IMET, com poden ser activitats d'estiu, el Parc de Nadal, cerca de patrocinis, campanyes d'escolarització, entre d'altres.
- Propostes de millora.

### 6. OBLIGACIONS DEL SERVEI

- L'Ajuntament tindrà dret a conèixer en tot moment l'estat d'execució dels treballs contractats, per la qual cosa podrà demanar que s'informi sobre el mateix al seu personal tècnic.



- L'empresa adjudicatària no podrà utilitzar el nom i la imatge interna o externa del servei públic sense l'autorització prèvia i expressa de l'Ajuntament. La representació externa, a efectes de relació amb institucions, organismes, entitats i persones, públiques i privades correspon a l'Institut Municipal d'Educació.
- Tota la documentació (escrita o per qualsevol altre mitjà audiovisual) que s'elabori en el desenvolupament del contracte, correspondrà a l'Institut Municipal d'Educació i se'n farà constar la titularitat municipal del projecte. De forma anàloga, els perfils de xarxes socials creats per a la consecució dels fins previstos seran de propietat de l'IMET.
- Les peces de material gràfic que l'empresa adjudicatària elabori, hauran de seguir les indicacions i condicions establertes pel Departament de Comunicació de l'Ajuntament, així com serà necessari que siguin validades pel mateix, prèviament a la seva publicació.
- Qualsevol peça gràfica o fotografia que es creï o s'adquireixi durant la prestació del servei, podrà ser utilitzada en un futur, tant per l'IMET com per l'Ajuntament de Tarragona, per a qualsevol comunicació que consideri oportuna, sense fer mai un ús comercial del material o cedir-lo a tercers.
- 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 de transparència.
- La gestió dels canals es farà seguint els criteris establerts en els protocols d'actuació del Departament de Comunicació Corporativa.
- Totes les publicacions caldrà que siguin identificades (mitjançant cartells o altres materials) com a activitats impulsades des de l'Institut Municipal d'Educació, en aquelles publicacions que siguin necessàries.
- La imatge, nom o identificació expressa de l'empresa adjudicatària no s'inclourà en els materials, perfils a xarxes socials o resta d'accions comunicatives de l'IMET en cap cas.
- El control d'accés i ús als perfils de xarxes socials creades o gestionades per l'empresa adjudicatària en nom de l'IMET hauran de posar-se a disposició de l'IMET i del departament de Comunicació de l'Ajuntament de Tarragona.

#### **Relatiu a l'equip tècnic executor dels treballs contractats:**

- Correspon a l'empresa adjudicatària la selecció del personal per desenvolupar les tasques requerides per a la prestació d'aquests treballs. Haurà d'acreditar que reuneix els requisits de titulació, perfil, anys d'experiència i reconeixements per al desenvolupament del contracte.
- L'empresa adjudicatària posarà a disposició de la persona que dugui a terme el servei l'equip tecnològic necessari per desenvolupar les tasques: telèfon mòbil, dades, ordinador, programari necessari, etcètera.
- L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a l'Institut Municipal d'Educació, qualsevol canvi en el personal adscrit al contracte. S'hauran de preveure les substitucions amb el mateix perfil professional i experiència que l'exigit en els plecs quan aquest personal es trobi en alguna de les situacions



d'indisposició, baixa per malaltia, etc. L'empresa adjudicatària garantirà la suplència del personal per als casos de malaltia i similar de forma immediata i serà responsable que les persones suplents tinguin les titulacions i experiència requerida per a prestar correctament el servei, lliurant a l'Ajuntament el currículum de la persona substituïda.

- Coordinació i interlocució amb l'equip tècnic i responsables de l'Institut Municipal d'Educació:

Per la correcta coordinació amb l'equip tècnic de l'IMET, es mantindran reunions periòdiques amb les persones responsables del contracte i les tècniques municipals, a les dependències de l'IMET (o de forma telemàtica si des de l'IMET es requereix).

- L'empresa adjudicatària haurà de supervisar el correcte desenvolupament per part del personal adscrit al contracte, de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.

A la data i la persona que figura a la signatura electrònica.

