

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE COMUNICACIÓ DIGITAL DE L'EMPRESA MERCATS DE TARRAGONA, SA

1. Objecte i definició del servei

Aquest Plec de prescripcions tècniques té per objecte concretar les prescripcions tècniques que regiran el contracte del servei de comunicació digital de l'empresa Mercats de Tarragona, SA

2. Característiques del servei

2.1 Justificació del servei

MERCATS DE TARRAGONA, SA vol reforçar la promoció i comunicació de les unitats de negoci de l'empresa a través dels diferents canals digitals actuals.

És una prioritat de MERCATS DE TARRAGONA, SA optimitzar el seu posicionament digital tot potenciant alhora la presència en els diferents perfils i suports digitals.

És imprescindible l'adaptació a les noves eines com el màrqueting digital i la generació de continguts digitals moderns i eficients en forma de disseny, fotografia, audiovisual o text, per tal d'impactar en els diferents públics objectius de l'empresa, els quals canvien a gran velocitat. D'altra banda, l'aparició del Covid-19 ha fet palès la necessitat de disposar d'una àgil i efectiva comunicació digital capaç d'adaptar-se a noves realitats que poden afectar el teixit social i comercial.

Per tal d'implementar i gestionar l'estratègia de comunicació digital de l'empresa a través dels diferents canals corporatius del Mercat Central de Tarragona, Mercat de Torreforta i Mercats de Tarragona, és necessari comptar amb el personal qualificat i adient.



2.2 Les tasques a realitzar seran les següents:

Funcions genèriques:

Gestió i actualització dels canals i suports corporatius

- Actualització diària dels continguts dels perfils del Mercat Central de Tarragona, del Mercat de Torreforta i de manera més periòdica, del de Mercats de Tarragona, amb la freqüència mínima detallada a les característiques específiques de cada xarxa social i perfil. Quan pugui ser factible per les característiques de les publicacions, aquestes podran ser programades.
- Seguiment dels criteris de redacció i estil dels Mercats de Tarragona, així com la seva identitat i imatge corporativa.
- Definició i planificació editorial de continguts dels perfils del Mercat Central de Tarragona, Mercat de Torreforta i Mercats de Tarragona.
- Coordinació amb altres xarxes municipals per a accions conjuntes.
- Gestió i manteniment del web corporatiu.
- Coordinació i gestió de continguts de la possible newsletter dels Mercats de Tarragona.
- Creació de contingut propi en format gràfic, fotogràfic i audiovisual pels diferents perfils i canals digitals.
- Propostes de campanyes publicitàries.

Resposta a les peticions ciutadanes

- La prestació del servei ha de seguir els protocols d'actuació i resposta a les xarxes socials dels perfils anteriorment esmentats.
- Per norma general, la resposta als usuaris 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.
- Caldrà mantenir un recull actualitzat de les peticions i les queixes gestionades, que es posarà a disposició dels Mercats mensualment o sempre que es demani.
- Es vetllarà pel compliment de les normés d'ús de les xarxes socials dels Mercats de Tarragona.



Promoció i fidelització de seguidors

- Elaboració i execució d'una estratègia d'augment sostingut de seguidors que pot incloure concursos i altres formes de participació, interacció amb usuaris prescriptors i de referència i altres tipus d'accions que es proposin.
- Gestió, assessorament i execució de campanyes promocionades a les xarxes socials (el cost d'aquestes campanyes no l'ha d'assumir l'adjudicatari).
- La possible celebració de concursos o sortejos. En aquest cas caldrà tenir un control de tots els participants i garantir-ne la seva resolució justa, de la qual caldrà aportar les proves gràfiques pertinents. Si es considera oportú per la tipologia de concurs o pel volum de concursants, l'adjudicatari haurà d'utilitzar eines externes per garantir les condicions esmentades.

Anàlisi, monitorització i reputació on-line

- L'adjudicatari del servei haurà d'elaborar informes mensuals dels resultats de la gestió de cadascuna de les xarxes gestionades, segons els objectius marcats i l'anàlisi de dades proposats per Mercats de Tarragona. Aquests informes s'hauran de lliurar abans del dia 10 de mes següent i el fet de no presentar-los pot comportar la rescissió del contracte.
- Els informes hauran d'incloure, com a mínim:
 - Un resum de les dades mensuals més rellevants per a cada xarxa: nombre de seguidors, nombre de publicacions, interaccions (mencions, comentaris, RT, M'agrada, comparticions, etc.), abast o visualitzacions totals, abast o visualitzacions mitjà per publicació i top 10 de publicacions més vistes al mes a cada xarxa.
 - El detall amb les dades rellevants de rendiment de totes les publicacions del mes a cada xarxa (pot ser un annex en format Excel o similar amb les dades proporcionades per cada xarxa; en qualsevol cas ha de quedar ben clar de quina publicació es tracta i les dades més rellevants en cada cas: abast, visualitzacions, clics, etc.).
- També s'inclourà un apartat de valoració subjectiva del mes, amb proposta d'accions de millora, si escau.
- També caldrà elaborar i presentar informes puntuals dels resultats de les campanyes de social media en cas que se sol·licitin.



- Caldrà igualment elaborar i presentar informes puntuals de crisi de reputació, en cas que es produeixin.

Cobertures

L'adjudicatari del servei efectuarà unes deu cobertures cada mes a rodes de premsa, presentacions, actes oficials, celebracions culturals o esportives o, en definitiva, qualsevol esdeveniment —no necessàriament d'organització municipal— que es consideri rellevant:

- Segons la tipologia de l'acte, es pot demanar que una mateixa cobertura es concreti en publicacions en diferents xarxes en un poc espai de temps, sempre tenint en compte les característiques de l'esdeveniment i les especificitats de cada xarxa.
- Cal tenir especialment present que les cobertures poden realitzar-se en tardes, vespres o caps de setmana.
- Les cobertures s'anunciaran amb la màxima antelació possible i sempre amb un mínim de 48 hores d'antelació, excepte en els casos d'urgència o sobrevinguts.

Assessorament

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un servei d'assessorament sobre les xarxes socials objecte de la present licitació. El servei, la dedicatòria al qual està valorat en una hora setmanal, pot incloure:

- Resolució de dubtes sobre funcionalitats tècniques de les xarxes.
- Informació de novetats en les diferents xarxes (noves funcionalitats, tipus de publicacions, etc.) i propostes d'aplicació de les mateixes, si escau.



Funcions específiques:

Instagram

Elaborar i publicar un mínim de:

- a) Mercat Central: 1 post diari propi + 3 stories diaris de dilluns a diumenge + 2 reels setmanals.
- b) Mercat de Torreforta: 3 posts setmanals propis + 2 stories diaris de dilluns a diumenge + 1 reel setmanals.
- c) Mercats de Tarragona: 3 posts setmanals propis + 1 reel setmanal.

Les publicacions han de prioritzar l'impacte visual dels continguts i aprofitar i potenciar les diverses funcionalitats actuals i futures d'aquesta xarxa social.

- Elaborar imatges i vídeos propis que testimoniiïn els productes, les parades i les activitats que tenen lloc als Mercats. Aquest material passarà a formar part de l'arxiu dels Mercats i podrà ser utilitzat en suports comunicatius corporatius de l'empresa (xarxes, web...). Les fotografies i vídeos aportats per l'adjudicatari han de garantir una bona qualitat i coherència.
- Promocionar la interacció i la conversa amb els seguidors i les interpel·lacions d'acord amb els criteris marcats.
- Compartir a Stories les publicacions més rellevants d'entitats, persones, paradistes, empreses, etc., que generin activitats i projectes d'interès pels Mercats i de forma consensuada amb l'organització de l'empresa.
- Crear seccions i continguts audiovisuals a partir d'accions (preferentment participatives) ideades expressament per a aquest entorn.
- Idear, promocionar i gestionar concursos audiovisuals i sortejos.
- Destacar imatges de la comunitat i establir intercanvis amb les comunitats més potents.
- 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 dels Mercats.
- Potenciar molt les publicacions de reels d'Instagram i futures noves funcionalitats.
- Cobrir en directe els actes públics més rellevants i totes les rodes de premsa que es convoquin.



Facebook

Elaborar i publicar un mínim de:

- a) Mercat Central: 1 post diari propi de dilluns a diumenge.
- b) Mercat de Torreforta: 3 posts setmanals propis.
- c) Mercats de Tarragona: 3 posts setmanals propis.

Les publicacions han de prioritzar l'impacte visual dels continguts i aprofitar i potenciar les diverses funcionalitats actuals i futures d'aquesta xarxa social.

- Elaborar imatges i vídeos propis que testimoniiïn els productes, les parades i les activitats que tenen lloc als Mercats. Aquest material passarà a formar part de l'arxiu dels Mercats i podrà ser utilitzat en suports comunicatius corporatius de l'empresa (xarxes, web...).
- Promocionar la interacció i la conversa amb els seguidors i les interpel·lacions d'acord amb els criteris marcats.
- Crear seccions i continguts audiovisuals a partir d'accions (preferentment participatives) ideades expressament per a aquest entorn.
- Idear, promocionar i gestionar concursos audiovisuals i sortejos.
- 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 dels Mercats.

Twitter

- Actualitzar diàriament els perfils amb informació d'actualitat, agenda i avisos informatius planificats o de darrera hora.
- Promocionar la interacció i la conversa amb els seguidors i les interpel·lacions d'acord amb els criteris marcats als protocols corporatius.
- Retransmetre en directe els actes públics més rellevants i totes les rodes de premsa que es convoquin.
- Gestionar i assessorar en etiquetatge.
- Compartir continguts que difonguin un punt de vista menys conegut de les activitats i interioritats dels Mercats, al qual els altres mitjans i els ciutadans en general no acostumen a tenir accés.
- Proposar i gestionar activitats pensades a propòsit d'aquest mitjà.
- Identificar influenciadors i marcar una estratègia d'aliances.



- Revisar les notificacions dels perfils i destriar els tuits de queixes, consultes i suggeriments que correspongui contestar.
- 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 de Comunicació dels Mercats de Tarragona.

TikTok

- Gestionar i actualitzar periòdicament els perfils de Mercat Central i Mercat de Torreforta mitjançant la creació de continguts audiovisuals específics per aquesta xarxa social, destinats principalment a un públic més jove.
- Elaborar i publicar un mínim de:
 - a) Mercat Central: 2 publicacions setmanals.
 - b) Mercat de Torreforta: 1 publicació setmanal.
- Promocionar la interacció i la conversa amb els seguidors i les interpel·lacions d'acord amb els criteris marcats.
- Les publicacions han de mostrar aquelles informacions oportunes de manera original i desenfada, sense perdre mai de vista la vocació de servei.

Youtube

- Gestionar i actualitzar periòdicament les portades dels canals de youtube de Mercat Central i Mercats TGN, fent canvis en els vídeos destacats, canviant la capçalera, renovant l'ordre dels continguts visibles, etc.
- Mantenir i potenciar la interactivitat dels canals, per tal d'aconseguir més seguidors.
- Elaborar i carregar vídeos propis que testimonien i divulguin els serveis i les activitats als Mercats.
- Gestionar les llistes de reproducció i etiquetatge dels vídeos.



Disseny gràfic

- Elaboració de creativitats gràfiques vinculades a l'actualitat i a les activitats dels Mercats de Tarragona: cartelleria, xarxes socials...
- Disseny i adaptació dels dissenys originals a les diferents mides i suports segons els canals comunicatius corresponents, online o offline.

Comunicació digital

- Suport en la gestió i manteniment del web corporatiu.
- Optimització de la presència digital dels mercats i mercadets (Google Business, SEO...).
- Gestió de plataformes de promocions digitals (Easypromos, app-sorteos...) i comunicació amb usuaris premiats.
- Tasques de suport general al Departament de Comunicació de l'empresa.
- Gestió i coordinació de la futura newsletter dels Mercats de Tarragona.
- Gestió de bases de dades d'usuaris.
- Atenció a l'usuari a través de correu electrònic o altres canals comunicatius corporatius (Whatsapp Business, telèfon...).

2.3. Dedicació setmanal i lloc de la prestació del servei

S'estima que les funcions previstes comportaran una dedicació aproximada de 40 hores/setmanals de dilluns a diumenge.

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 de forma puntual es podrà desenvolupar durant l'organització d'activitats als vespres i/o caps de setmana.

3. Funcionament del servei

Caldrà prestar el servei d'acord amb la direcció i la supervisió dels tècnics responsables en comunicació de l'empresa de Mercats de Tarragona, que en marcaran l'estratègia, i tenir les següents característiques tècniques generals:



- 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 periòdiques amb la direcció tècnica de Mercats.
- S'establirà un contacte directe i permanent amb la direcció tècnica de Mercats.
- L'equip tecnològic necessari per desenvolupar les tasques (càmera, mòbil, dades, programari, ordinador, etc.) serà aportat pel prestatari del servei.
- La gestió dels canals es farà seguint els criteris establerts per part dels Mercats 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 canals socials i digitals dels Mercats de Tarragona o l'Ajuntament de Tarragona. 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, la qual seguirà sent de l'autor/a.
- En cas que l'adjudicatari sigui una empresa, aquesta haurà de designar una persona per al compliment de les tasques objecte d'aquest contracte. L'empresa adjudicatària restarà obligada a aportar, per a la realització dels serveis, l'equip humà, els mitjans tècnics i organitzatius necessaris per cobrir les obligacions que es deriven del contracte. Aquest personal dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària la qual haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral i fiscal. En cas de modificació de la persona designada per executar el contracte, correspondrà únicament als Mercats de Tarragona apreciar si la modificació permet mantenir o no el nivell de qualitat garantit per l'acord previ de les parts, de forma que en cas d'apreciació negativa tan sols procedirà la resolució del contracte.



4. Drets i Obligacions de MERCATS DE TARRAGONA, SA

MERCATS DE TARRAGONA, SA es compromet a:

- Col·laborar amb la persona adjudicatària en el disseny tècnic de les actuacions i en el seu seguiment d'acord amb les pautes que puguin establir-se en els espais de coordinació que es defineixin.
- Facilitar a la persona adjudicatària la utilització dels equipaments municipals ubicats en l'àmbit territorial on es desenvolupen els serveis contractats. L'ús dels equipaments esmentats es durà a terme d'acord amb les instruccions que dicti MERCATS DE TARRAGONA, SA.
- Controlar de forma permanent la gestió i qualitat del servei, per a la qual cosa podrà inspeccionar en tot moment les tasques que s'estan realitzant.
- Dictar ordres o instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda de la gestió, així com imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a la persona contractista els informes i la documentació que es consideri oportuna.
- Exercir la representació externa del servei, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc, com amb els mitjans de comunicació.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

5. Obligacions de la PERSONA ADJUDICATÀRIA

La persona adjudicatària es compromet a:

- Executar amb la deguda qualitat tècnica i eficàcia la gestió objecte del contracte, d'acord amb la seva memòria presentada i valorada per MERCATS DE TARRAGONA, SA.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei de conformitat amb les condicions establertes en aquest Plec i en el plec de clàusules administratives.
- Presentar un informe d'activitats i desenvolupament del servei en la forma que es convingui amb MERCATS DE TARRAGONA, SA.
- Comunicar per escrit al Responsable de Comunicació, en un màxim de 24h, qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.