



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ I MANTENIMENT ESTRATÈGIC DELS MITJANS SOCIALS DEL PATRONAT DE TURISME DE LA DIPUTACIÓ DE LLEIDA

1. Objecte del contracte	Pàg. 2
2. Especificació del servei a prestar	Pàg. 2
3. Obligacions contractista	Pàg. 3
4. Comissió de seguiment i valoració	Pàg. 6

DOCUMENT DOCUMENT GENÈRIC: PPT licitació xarxes socials del Patronat de Turisme	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: AJXRZ-5DZ2Y-1T0TJ Data d'emissió: 13 de Novembre de 2024 a les 9:17:08 Pàgina 2 de 6	SIGNATURES 1.- Operador de Promoció de PATRONAT DE TURISME. APR 10/07/2024 10:17 2.- Director/a de PATRONAT DE TURISME. Signat 10/07/2024 14:30 ESTAT SIGNAT 10/07/2024 14:30



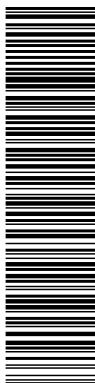
1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la present licitació consisteix en l'actualització d'un Social Media Plan (SMP) així com la seva implementació a través de la gestió dels perfils de les xarxes socials del Patronat de Turisme. Aquesta gestió de les xarxes socials comporta l'aplicació de la definició de l'estratègia i el posicionament, la planificació de les publicacions, la seva execució i seguiment amb el recull dels corresponents resultats i mètriques.

2. ESPECIFICACIÓ DEL SERVEI A PRESTAR

L'empresa adjudicatària del contracte portarà a terme les tasques següents:

1. Actualització d'un Social Media Plan (SMP) d'acord amb els objectius, directrius i les estratègies del Patronat de Turisme i el seu Pla Estratègic Turístic 2023-2026.
2. Actualització d'un protocol de crisi reputacional en xarxes socials per activar quan sigui necessari.
3. Conceptualització, redacció, disseny, planificació i programació de les publicacions a Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, Tik Tok, LinkedIn i Pinterest. La creació estratègica de continguts seguirà els objectius marcats al Social Media Plan (SMP).
4. Gestionar la plataforma d'administració i de resposta als seguidors (likes, mencions, comentaris...) a Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, Tik Tok, LinkedIn i Pinterest que així ho requereixi en un temps màxim de 72 hores.
5. Recerca i selecció de continguts a Internet per compartir (notícies turístiques, activitats que se celebrin al territori...) així com identificació de continguts publicats a altres xarxes socials turístiques vinculades a la promoció de la destinació.
6. Interacció amb els comptes d'empreses turístiques així com institucions i entitats locals vinculades a la promoció turística de la destinació.
7. Recerca de prescriptors/usuaris influents que promocionen la destinació a les xarxes socials, així com la identificació d'oportunitats comunicatives.
8. Conceptualització i planificació de campanyes promocionals de producte o mercat.
9. El disseny gràfic per a la creació de continguts a les xarxes socials (creativitats d'accions promocionals...). Les despeses derivades de les accions online a les plataformes socials com ara jocs, concursos etc. seran a càrrec de l'adjudicatari (les creativitats i disseny de les accions...).



DOCUMENT DOCUMENT GENÈRIC: PPT licitació xarxes socials del Patronat de Turisme	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: AJXRZ-5DZ2Y-1T0TJ Data d'emissió: 13 de Novembre de 2024 a les 9:17:08 Pàgina 3 de 6	SIGNATURES 1.- Operador de Promoció de PATRONAT DE TURISME. APR 10/07/2024 10:17 2.- Director/a de PATRONAT DE TURISME. Signat 10/07/2024 14:30 ESTAT SIGNAT 10/07/2024 14:30

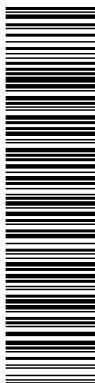


10. Planificar i gestionar les campanyes de Twitter, Facebook, Instagram, Tik Tok, Pinterest, LinkedIn i YouTube ads segons el pressupost assignat, mínim un 15% de l'import de l'adjudicació, consensuant prèviament els formats publicitaris amb el Patronat de Turisme.
11. Elaboració d'informes mensuals de l'evolució dels perfils i els resultats de les publicacions de Twitter, Facebook, Instagram, Tik Tok, Pinterest, LinkedIn i YouTube.
12. Avaluació de les tendències (seguiment de comptes i interacció) i bones pràctiques detectades (insights i recomanacions) mitjançant el lliurament d'un informe bimensual al Patronat de Turisme.
13. Lliurament d'un informe sobre l'estat de les accions i gestions que es facin en relació amb la contractació, després del lliurament previ de cada factura. El Patronat de Turisme podrà demanar detalls i aclariments d'aquests informes sempre que ho estimi necessari.
14. Assignar un equip tècnic humà suficient amb la dedicació necessària per tal de garantir el bon desenvolupament de l'objecte del contracte segons els requeriments tècnics establerts en aquest plec.
15. L'adjudicatari haurà d'estar disponible per a reunions internes amb el Patronat de Turisme en funció de les necessitats requerides. L'adjudicatari s'encarregarà de fer les actes tècniques de les reunions derivades de l'execució del contracte.
16. El contractista es farà càrrec de les despeses ordinàries de desplaçament, manutenció, allotjament i resta de despeses derivades de la seva assistència a les reunions esmentades en el punt anterior.
17. L'adjudicatari també està obligat a complir les normes vigents en matèria fiscal, laboral, de Seguretat Social i de seguretat i higiene en el treball, restant el Patronat de Turisme eximit de responsabilitat per qualsevol incompliment.

3. OBLIGACIONS DEL CONTRATISTA

3.1 Obligacions derivades de la propietat intel·lectual i protecció de dades personals:

1. Respectar els drets de propietat intel·lectual i els drets de propietat industrial de tercers, així com el dret d'imatge de terceres persones, amb especial interès en la protecció dels menors.
2. Complir amb les condicions que exigeixen les diferents plataformes digitals.



DOCUMENT DOCUMENT GENÈRIC: PPT licitació xarxes socials del Patronat de Turisme	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: AJXRZ-5DZ2Y-1T0TJ Data d'emissió: 13 de Novembre de 2024 a les 9:17:08 Pàgina 4 de 6	SIGNATURES 1.- Operador de Promoció de PATRONAT DE TURISME. APR 10/07/2024 10:17 2.- Director/a de PATRONAT DE TURISME. Signat 10/07/2024 14:30	ESTAT SIGNAT 10/07/2024 14:30



3. Els continguts publicats hauran de disposar sempre de la corresponent llicència que permeti la seva utilització per part de tercers. En cas de continguts compartits de les mateixes xarxes, sempre caldrà demanar permís explícit així com, mencionar l'autor o propietari de les imatges i/o continguts.
4. L'adjudicatari lliurarà totes les bases de dades, imatges gràfiques, arts finals, documents i qualsevol tipus de contingut que es generi durant el període de contractació amb l'obligació de recollir el consentiment de les persones físiques i jurídiques de les quals obtinguin les dades i en el format que sol·liciti el Patronat de Turisme.
5. En relació amb les dades personals que hagin de ser objecte de tractament per al compliment del contracte, les parts s'obliguen al compliment del Reglament General de Protecció de Dades (Reglament UE 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016) i de la normativa estatal de protecció de dades vigent en cada moment.
6. L'adjudicatari inclourà les notes legals pertinents en els processos de captació de dades així com, les notes legals pertinents en el desenvolupament de concursos online.
7. La propietat intel·lectual dels materials generats en el desenvolupament del contracte serà totalment i exclusivament del Patronat de Turisme.
8. L'adjudicatari cedirà en exclusiva, sense límit territorial ni temporal, els drets d'explotació dels dissenys proposats, inclosa la documentació generada en qualsevol suport i format.
9. La cessió dels drets inclourà els de reproducció, distribució, comunicació, publicació i transformació.
10. El Patronat de Turisme podrà adaptar, modificar o combinar pel seu compte els dissenys amb logotips, eslògans o altres materials de la seva propietat.
11. Els productes i aplicacions dels dissenys no podran ser utilitzats per l'adjudicatari excepte per informar de treballs efectuats.

3.2 Obligacions de l'empresa adjudicatària derivades de l'execució del servei de *community manager* i màrqueting digital:

Per a la realització del servei l'empresa contractista ha d'emprar la llengua catalana i castellana en compliment de les respectives normatives lingüístiques i ortografia actuals en la redacció dels còpies/posts per a la seva corresponent publicació en les diferents plataformes socials del Patronat de Turisme.

Així mateix, l'empresa contractista haurà de tenir coneixements sobre els següents ítems que es relacionen:

- La comunicació comunicació digital.

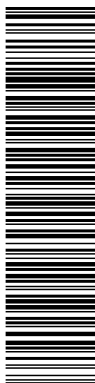
DOCUMENT DOCUMENT GENÈRIC: PPT licitació xarxes socials del Patronat de Turisme	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: AJXRZ-5DZ2Y-1T0TJ Data d'emissió: 13 de Novembre de 2024 a les 9:17:08 Pàgina 5 de 6	SIGNATURES 1.- Operador de Promoció de PATRONAT DE TURISME. APR 10/07/2024 10:17 2.- Director/a de PATRONAT DE TURISME. Signat 10/07/2024 14:30	ESTAT SIGNAT 10/07/2024 14:30



- Tendències de màrqueting online.
- Copywriting per a continguts a xarxes socials.
- Disseny gràfic per a la creació de continguts a les xarxes socials.
- Edició bàsica de vídeo.
- Eines digitals per gestionar la comunicació: Hootsuite, Facebook Bussiness, Facebook Ads Manager...
- Eines d'analítica i monitorització.

3.3 Regles especials respecte al personal de l'empresa contractista:

1. Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits als plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part del Patronat de Turisme del compliment d'aquells requisits.
2. L'empresa contractista procurarà que hi hagi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, a fi de no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment el Patronat de Turisme.
3. En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i contínua el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets reals i les obligacions que es deriven de la relació contractual entre l'empleat i l'ocupador.
4. L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions exercides respecte a l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.
5. L'empresa contractista estarà obligada a executar el contracte a les seves pròpies dependències o instal·lacions.
6. El Director de Projecte, que haurà d'estar integrat en la pròpia plantilla de l'empresa licitadora, tindrà, entre les seves obligacions, les tasques següents:
 - Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant el Patronat de Turisme, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella empresa i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al



DOCUMENT DOCUMENT GENÈRIC: PPT licitació xarxes socials del Patronat de Turisme	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: AJXRZ-5DZ2Y-1T0TJ Data d'emissió: 13 de Novembre de 2024 a les 9:17:08 Pàgina 6 de 6	SIGNATURES 1.- Operador de Promoció de PATRONAT DE TURISME. APR 10/07/2024 10:17 2.- Director/a de PATRONAT DE TURISME. Signat 10/07/2024 14:30 ESTAT SIGNAT 10/07/2024 14:30



contracte i, d'una altra, del Patronat de Turisme, en tot allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.

- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista amb el Patronat de Turisme, per no alterar el bon funcionament del servei.
- Informar el Patronat de Turisme sobre les variacions, ocasionades o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

4. COMISSIÓ DE SEGUIMENT I VALIDACIÓ

L'empresa adjudicatària treballarà sota la supervisió i vistiplau del Patronat de Turisme. El Patronat de Turisme facilitarà la informació necessària a l'empresa adjudicatària per tal que pugui portar a terme les accions acordades.

La comunicació de la gestió del servei es durà a terme via correu electrònic, telèfon i canal de missatgeria instantània. Es fixarà una reunió periòdica de seguiment en format virtual o presencial, o sempre que es consideri necessari per ambdues parts (empresa contractada i Patronat de Turisme). D'aquestes reunions l'empresa adjudicatària elaborarà un breu informe amb les conclusions i acords duts a terme durant les sessions.

La periodicitat d'aquestes reunions serà determinada pel Patronat de Turisme per la necessitat del projecte i per tot allò especificat en aquest plec.

La Comissió de seguiment i validació estarà formada per un tècnic del Patronat de Turisme i un representant de l'empresa adjudicatària.

Juli Alegre i Alcázar
Director

Marisol Fó Castillo
Tècnica

