

ANNEX 5. PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LES XARXES SOCIALS DE L'AGÈNCIA DE PROMOCIÓ DE CIUTAT «REUS PROMOCIÓ»

Clàusula 1. Objecte del contracte

Aquest plec té per objecte definir les prescripcions tècniques que s'hauran de dur a terme en la contractació i prestació del servei de gestió de les xarxes socials de l'Agència de Promoció de Ciutat «Reus Promoció» (en endavant l'Agència).

L'objecte del contracte és optimitzar el posicionament digital de l'Agència, 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.

Clàusula 2. Ubicació de la prestació del servei

L'adjudicatari/a 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. L'adjudicatari/a haurà d'assegurar la seva disponibilitat per a reunions de seguiment, quan ho demani l'Agència, a les seves oficines si la situació ho permet o per trucada, en aquest cas serà una reunió en línia. Durant aquestes reunions s'examinarà el progrés del treball, contrastat amb el cronograma presentat pel licitador. L'Agència suggerirà les millores o modificacions de la feina i es concordaran, en el seu cas, les conseqüents variacions del cronograma.

Clàusula 3. Condicions per a la prestació del servei

L'adjudicatari/a 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.

3.1 Tasques

a) Suport en la gestió de les xarxes socials de l'Agència

1. Creació de continguts i de campanyes promocionals per als perfils a les xarxes socials de l'Agència (principalment Facebook, X, Instagram i Tik -Tok) tenint en compte les indicacions i les validacions de les publicacions per part de l'Agència. Els continguts s'hauran d'adaptar a les característiques de les diferents xarxes socials i hauran de seguir l'estratègia comunicativa de la institució i totes les publicacions hauran d'estar prèviament validades per l'Agència.

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

A nivell gràfic, els continguts seguiran les directrius del Programa d'Identitat Visual de l'Agència i de l'Ajuntament de Reus i respectaran en tot moment la seva imatge corporativa. Tot el material que s'utilitzi a les xarxes socials serà propietat de l'Agència un cop publicades.

2. Calendarització dels continguts creats en coordinació amb l'Agència. 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 sobrevingudes.

Freqüència publicació: Instagram/Facebook, X i Tik-Tok. Màxim de 3 posts diaris a cada xarxes socials (inclou els caps de setmana) i 1 com a mínim.

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

4. Realització i fer el seguiment dels post, amb un import de publicitat comercial anual de 1.000,00 euros (IVA inclòs), que aniran a càrrec de l'adjudicatari/a.

5. Valorar compartir publicacions on s'etiqueti a Reus Promoció, prèvia consulta a l'Agència.

b) Cobertura d'activitats i esdeveniments organitzats per l'Agència més difusió a través de les xarxes socials

Cobertura a nivell de xarxes socials 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, en què es preveu una activitat més baixa. Durant la temporada d'estiu (de juny a setembre) les publicacions es realitzaran en els següents idiomes: català, castellà, francès i anglès, segons les necessitats de l'Agència.

c) 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 de l'Agència.

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 Twitter. Aquestes respostes es gestionaran seguint les indicacions de l'Agència, qui establirà un petit protocol.

Per norma general, la resposta als usuaris que demanin informació o plantegin peticions a través de les xarxes socials, el temps màxim de resposta no pot superar les 4 hores.

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 21.00 hores durant tota

la setmana. Puntualment, s'hauran de cobrir actes fora d'aquests horaris. 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 socials.

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 de les accions previstes i un informe resum anual.

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). 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 socials 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, respostes donades i sortejos o concursos realitzats).

4. Les fotografies i publicacions a les xarxes socials s'han de penjar al moment que s'acordin al punt 2 de l'apartat 3.1 Tasques.

5. Les xarxes socials de l'Agència han de ser el primer canal a través del qual la ciutadania s'assabenta de l'activitat promocional i turística que passa a la ciutat. Per tant, abans que una notícia surti en premsa a qualsevol mitjà, la notícia ha de sortir primer i de manera simultània als canals de les xarxes socials de l'Agència i/o Ajuntament de Reus.

6. Resposta en «situació de crisi». S'ha de donar resposta ràpida quan hi ha una situació complicada (per exemple amb temes de vendes d'entrada, incidències meteorològiques o altres incidències que hi pugui haver). El temps màxim de resposta és de 20 minuts des que s'ha produït la incidència.

Clàusula 4. Coordinació i seguiment del servei

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

2- L'adjudicatari/a, si s'escau, comunicarà les incidències que s'originin durant la prestació dels serveis.

3- Els serveis s'hauran de prestar amb la dotació, per part de l'adjudicatari/a, del suport tècnic i de l'equipament necessari per garantir la correcta coordinació i funcionament del servei.

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

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

Clàusula 5. Drets i obligacions de l'Agència

a) L'Agència es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari/a.
- Facilitar la utilització dels equips municipals d'acord amb les instruccions que dicti l'Agència
- Dictar les instruccions necessàries per a la correcta prestació del servei.

b) L'Agència gaudirà del dret a:

- Fer el seguiment i controlar de forma permanent la correcta gestió dels serveis oferts. A tal efecte, podrà requerir a l'adjudicatari/a les informacions que estimi oportunes.
- Dictar les ordres i les instruccions pertinents per al correcte acompliment del present contracte
- Sol·licitar a l'adjudicatari/a la documentació que es determini per tal de poder planificar i controlar el funcionament del servei.
- Inspeccionar, seguir i avaluar els resultats de la intervenció i posar en coneixement de l'adjudicatari/a qualsevol deficiència que observi, per a la seva esmena.
- Requerir a l'adjudicatari/a perquè acrediti documentalment el compliment de les obligacions d'aquest plec de prescripcions.

Clàusula 6. Drets i obligacions de l'adjudicatari/a

a) L'adjudicatari/a es compromet a:

- Sol·licitar les autoritzacions pertinents per a l'exercici de les activitats pròpies de la gestió a realitzar
- Correran a càrrec de l'adjudicatari/a les despeses corresponents a l'ús de la línia de telefonia mòbil, portàtil, càmera fotogràfica, etc.
- Assistir a les reunions de treball que afectin a la gestió del servei.
- Adaptar a totes les iniciatives que l'Agència adopti en sistemes i certificacions de qualitat.
- Dur l'oportuna identificació, segons el criteri de l'Agència, en totes aquelles activitats que, com a tal, desenvolupi.
- Garantir les condicions adequades per al bon funcionament del servei a prestar.
- Comunicar al responsable del contracte de l'Agència aquelles incidències que puguin sorgir i que, per la seva envergadura, import o afectació, així ho aconsellin.

b) L'adjudicatari/a gaudirà del dret a:

- Rebre l'import dels serveis executats i acreditats de conformitat amb els plecs de clàusules que regeixen la licitació i el contracte.
- Percebre en els termes i les condicions legalment establerts, els interessos de demora i la indemnització corresponent pels costos de cobrament en els termes establerts en la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials.
- Transmetre els drets de cobrament en els termes i condicions establerts en l'article 200 de la LCSP.

Clàusula 7. Transferència tecnològica

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, l'adjudicatari/a es compromet a facilitar, a les persones designades per l'Agència 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. Tota la documentació es lliurarà en format digital per facilitar el tractament i reproducció de la mateixa. La persona seleccionada haurà de facilitar al personal designat les noves versions de la documentació que es vagi produint.

Clàusula 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 l'Agència s'indiqui la utilització d'algun altre idioma.

Clàusula 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 l'Agència 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 l'Agència. Així mateix, els "materials" realitzats per l'adjudicatari/a en desenvolupament de l'objecte del present contracte seran propietat de l'Agència. L'adjudicatari/a no podrà publicar ni difondre notícies ni cap tipus d'informació sense la prèvia autorització del responsable de l'Agència.

Clàusula 10. Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual de tots els continguts, així com de totes les accions realitzades l'adjudicatari/a o que se'n puguin derivar de la prestació del servei objecte de la present licitació, pertanyerà a l'Agència de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia per part de l'Agència. 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.

Clàusula 11. Deure de confidencialitat

L'adjudicatari/a 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'adjudicatari/a 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 l'Agència.

Clàusula 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 l'Agència 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/a 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'adjudicatari/a 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 l'Agència i les entitats a les que presta serveis 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 l'Agència i les entitats a les que presta servei a terceres persones, inclouen 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 l'Agència. Aquesta descarrega i còpies es podrà realitzar únicament i exclusivament per motiu de les tasques definides o lliurar-la a l'Agència
7. Aplicar les mesures de seguretat que l'Agència 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

Clàusula 13. Traspàs al final del contracte

Un cop s'hagi arribat a la data de finalització del contracte entre l'Agència i l'adjudicatari/a es donarà inici a un període de transició entre l'actual proveïdor i el nou, durant el qual es facilitarà la transmissió de la gestió i dinamització recurrent de les xarxes socials del perfil de l'Agència existents en aquell moment. Durant aquest període el proveïdor sortint amb la intermediació de l'Agència posarà a disposició de l'entrant tota la documentació, protocols i procediments considerats necessaris per tal de garantir la continuïtat del servei.

De forma consensuada entre l'Agència i els proveïdors sortint i entrant, s'establiran unes pautes en relació amb el calendari i el personal dedicat a aquest procés. Un cop planificat, es realitzarà l'esmentat traspàs entre ambdós proveïdors en el temps previst a aquests efectes. Finalitzada aquesta transició, el proveïdor entrant presentarà una avaluació de la mateixa amb l'objectiu de validar el nivell de servei resultant. Aquesta avaluació serà conformada i aprovada per l'Agència. El cost dels serveis de migració que l'adjudicatari/a sortint s'ha compromès a dur a terme amb la present licitació durant el període citat anteriorment, es considerarà inclòs a tots els efectes en el present contracte.