

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**CONTRACTE RELATIU AL
SERVEI DE GESTIÓ I DINAMITZACIÓ DE LES XARXES SOCIALS I
CONTINGUTS INSTITUCIONALS
DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

EXPEDIENT HSE00015/2024

ÍNDEX

1. Introducció
2. Objecte i finalitat del contracte
3. Abast i descripció del servei
 - 3.1. Servei 1. Gestió de XS corporatives
 - 3.1.1. Preparació
 - 3.1.2. Implementació
 - 3.1.3. Canals de xarxes socials corporatives de la UOC per gestionar
 - 3.1.4. Quantitats i freqüència de publicació
 - 3.1.5. Seguiment i avaluació
 - 3.2. Servei 2. Gestió d'altres xarxes socials que operen sota la marca UOC
 - 3.2.1. Preparació
 - 3.2.2. Implementació
 - 3.2.3. Canals de xarxes socials que operen sota la marca UOC
 - 3.2.4. Quantitats i freqüència de publicació
 - 3.2.5. Seguiment i avaluació
 - 3.3. Servei 3. Bossa econòmica per contractacions d'eines per a xarxes socials
4. Condicions del servei
 - 4.1. Model de relació
 - 4.1.1. Comitè de direcció
 - 4.1.2. Equip de treball i perfils professionals
 - 4.2. Execució del servei
 - 4.2.1. Requisits d'execució del servei
 - 4.2.2. Gestió de documents o lliurables
 - 4.2.3. Reunions del servei
 - 4.2.4. Dedicació, disponibilitat i horari del servei
 - 4.2.5. Confidencialitat i protecció de dades
 - 4.2.6. Acords de Nivell de Servei (ANS)
 - 4.2.7. Sistema de penalitzacions
5. Auditories
6. Volums
7. Altres condicions
 - 7.1. Horari del servei
 - 7.2. Mitjans tècnics requerits
 - 7.3. Ubicació del servei
 - 7.4. Desplaçaments

1. INTRODUCCIÓ

La Universitat Oberta de Catalunya (en endavant, “la UOC”), va néixer el 1995 com a primera universitat online del món amb la voluntat d'utilitzar la tecnologia per obrir l'accés a l'ensenyament universitari de qualitat a totes les persones, amb el mèrit com a únic criteri. És una universitat innovadora, arrelada a Catalunya i oberta al món, i té més de 77.500 estudiants, 90.000 graduats i graduades.

Després de 25 anys de recerca i educació digital, la seva missió és preparar els ciutadans per al món en què viuran, acompanyant-los oferint formació per cada etapa vital i professional. En aquest entorn social canviant, la UOC es distingeix per tres elements diferencials:

- ✓ És una universitat pionera i experta en *e-learning* que forma persones al llarg de la vida. La prioritat de la UOC és respondre a les necessitats canviants de persones, empreses i institucions, promovent l'ocupabilitat, l'emprenedoria, la igualtat social i el pensament crític de la ciutadania.
- ✓ És una universitat nativa digital, global i amb mandat públic. Partint de les realitats socials i culturals, el model educatiu integralment digital de la UOC forma, a preus públics, ciutadans globals, digitalment competents, contribuint al Pla d'Educació Digital de la UE i a l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible.
- ✓ És una universitat que focalitza la seva activitat de recerca en la interacció entre la tecnologia i les ciències humanes i socials. La UOC està compromesa amb el coneixement obert, la interdisciplinarietat i la cooperació en xarxa, promovent la recerca sobre tecnologia i l'ús de les TIC per a la transformació educativa i la igualtat social.

La UOC mira al futur amb l'ambició de contribuir a la transformació de l'educació superior en l'era digital, amb el convenciment que les universitats han d'assolir un paper més estratègic i un impacte social més gran exercint de punts d'intercanvi de coneixement entre els diferents actors de la societat.

Més informació sobre la institució:

- ❖ Web corporatiu: www.uoc.edu
- ❖ Coneix la UOC: <http://w.uoc.edu/coneix-la-uoc>
- ❖ Compromís social: <http://www.uoc.edu/portal/ca/universitat/compromis-social/index.html>
- ❖ 25 anys: <http://25.uoc.edu>

2. OBJECTE I FINALITAT DEL CONTRACTE

Fruit del creixement sostingut de la UOC en els darrers anys i per donar resposta a l'augment de la demanda de necessitats de comunicació corporativa la UOC necessita una agència de gestió de xarxes socials que ajudi a projectar i posicionar la UOC com una universitat singular i referent a Catalunya, Espanya, Llatinoamèrica i Europa. Aquest agència ha d'ajudar a connectar amb els públics de la UOC a través de la gestió de les xarxes socials, conceptualitzant i dissenyant accions de comunicació per a fets i esdeveniments, i elaborant les propostes creatives que les acompanyin.

Per aconseguir-ho, partiran d'una anàlisi prèvia feta internament i, a partir d'aquesta, hauran de proposar planificacions de contingut, avaluació de resultats, dissenyar solucions creatives, conceptualitzar i produir contingut multiformat, i executar accions de comunicació en diversos canals socials.

L'objectiu de la present licitació és regular les condicions tècniques que regiran la contractació per a la prestació de serveis de gestió de xarxes socials, agrupades en tres serveis segons el tipus de servei i l'especialització sol·licitats.

- **Servei 1: Gestió de les xarxes socials corporatives**

El servei de gestió de xarxes socials de la UOC inclou la interlocució amb l'Àrea de Comunicació, la recepció i gestió de peticions, i la proposta activa de continguts multiformat. L'empresa adjudicatària planificarà, crearà, produirà i dinamitzarà continguts gràfics, audiovisuals i infogràfics per a xarxes socials, adaptant materials de la UOC i imatges lliures de drets. I durà a terme els informes d'avaluació de resultats amb el seus propis mitjans.

- **Servei 2: Gestió d'altres xarxes socials que operen sota la marca UOC**

El servei de gestió de xarxes socials que operen sota la marca UOC inclou la interlocució amb les àrees corresponents de la UOC, la recepció i gestió de peticions, i la proposta activa de continguts multiformat. L'empresa adjudicatària planificarà, crearà, produirà i dinamitzarà continguts gràfics, audiovisuals i infogràfics per a xarxes socials, adaptant materials de la UOC i imatges lliures de drets. I durà a terme els informes d'avaluació de resultats amb el seus propis mitjans.

- **Servei 3: Bossa econòmica per contractacions d'eines per a xarxes socials**

La UOC com a entitat del sector públic, necessita fer altres contractacions i garantir l'èxit de l'execució de treballs relacionats amb la gestió de xarxes socials de la UOC, com, per exemple, la compra d'eines com aplicacions per editar i crear vídeos i imatges en línia, per crear calendaris de publicacions de xarxes socials, eines per transcriure veus i/o eines d'Intel·ligència artificial que ha de fer l'àrea implicada.

3. ABAST I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Descripció general dels serveis:

El present plec té per objecte la regulació de les condicions tècniques que han de regir la contractació per a la prestació dels serveis de gestió i dinamització de les xarxes socials i continguts institucionals, amb la finalitat de donar un salt qualitatiu en la gestió, producció i difusió d'aquests continguts i la capacitat de generar propostes de valor a estudiants i a la societat en general.

Aquest servei engloba les diferents tasques a realitzar per part de l'empresa adjudicatària per a les xarxes corporatives UOC i altres xarxes socials que pertanyen a la marca UOC.

D'altra banda, s'ha destinat una part del pressupost en forma de bossa econòmica per poder donar cobertura, en cas que sigui necessari, a la gestió de diverses contractacions que poden arribar a ser necessàries per a l'execució dels treballs relacionats amb la gestió de xarxes socials de la UOC, però que actualment no es pot preveure si caldrà o no.

El servei demandat per la UOC a través del present plec de prescripcions tècniques comprèn un conjunt d'activitats necessàries per complir els objectius descrits a l'apartat anterior i garantir el correcte funcionament del servei durant el període de duració del contracte. A continuació, es detallen els requeriments tècnics de cadascun dels serveis:

3.1. Servei 1. Gestió de xarxes socials corporatives

El servei de gestió de xarxes socials de la UOC inclou la interlocució amb l'Àrea de Comunicació, la recepció i gestió de peticions, i la proposta activa de continguts multiformat. L'empresa adjudicatària planificarà, crearà, produirà i dinamitzarà continguts gràfics, audiovisuals i infogràfics per a xarxes socials, adaptant materials de la UOC i imatges lliures de drets. I realitzarà els informes d'avaluació de resultats amb el seus propis mitjans.

3.1.1. Preparació

- Interlocució amb la UOC, recepció i gestió de les peticions i materials del projecte per part de l'Àrea de comunicació o altres àrees de la UOC i propostes actives per part de l'empresa adjudicatària de continguts multiformat.
- Planificació del pla de continguts en base a la reunió del pla editorial setmanal.
- Detectar necessitats de contingut demanades pels usuaris per convertir-les en propostes creatives basades en aquestes per a les xarxes socials UOC.
- Planificació i programació de continguts patrocinats en les xarxes socials que indiqui l'empresa adjudicatària en base a les peticions de l'Àrea de Màrqueting.

3.1.2. Implementació

- Reunions de seguiment setmanals i mensuals de coordinació del pla editorial.

- Planificació, creació, producció i dinamització dels continguts corporatius UOC en els diversos formats (textuals, gràfics i audiovisuals, etc) de forma proactiva i d'acord a la planificació editorial, generant o reconvertint:
 - Continguts basats en l'actualitat institucional i la informació corporativa
 - Continguts des de zero, tant triats per la UOC com a proposta de l'empresa adjudicatària.
 - Continguts a partir de continguts de recerca, tant triats per la UOC com a proposta de l'empresa adjudicatària.
- Creació i difusió de campanyes especials vinculades a esdeveniments i activitats especials (prèvia, durant i post esdeveniment).
- Retransmissions en directe: Seguiment en directe d'actes d'especial rellevància per a la UOC (acte de graduació, Honoris Causa, etc.), incloent:
 - Preparació de la retransmissió (identificació i seguiment de participants, hashtags, etc.)
 - Seguiment de l'acte a través dels diversos canals (vídeos en directe, peces gràfiques en directe)
 - Obtenció de continguts presencials: fotografies, càpsules de vídeo (mobile vídeo), entrevistes, etc.
 - Muntatge i tractament dels continguts obtinguts per posterior difusió.
 - Informe d'avaluació de l'impacte
- Producció de continguts digitals audiovisuals en vídeo i infografies per xarxes socials d'acord als estàndards de qualitat de la UOC: formats per xarxes, subtítols...
- Optimització SEO dels continguts de les xarxes socials.
- Manteniment gràfic i configuració dels canals (capçaleres gràfiques, enllaços, posts destacats, etc.).
- Tractament gràfic i adaptació a l'estil gràfic de la UOC dels materials lliurats per la UOC (fotografies, vídeos, etc.). Cerca i provisió d'imatges lliures de drets per enriquir continguts.
- Creació i manteniment del quadre de comandament de mètriques de les xarxes socials tant mensuals i anuals, com d'esdeveniments i campanyes específiques a través dels *hashtags*.

3.1.3 Canals de xarxes socials corporatives de la UOC per gestionar

Els canals socials que l'empresa adjudicatària haurà de gestionar, encara que la UOC es troba en un procés de revisió de canals i pot canviar en un futur, són els següents,

- **Facebook:** <https://www.facebook.com/UOC.universitat/>
- **X (antic Twitter):**
<https://x.com/UOCUniversitat>
<https://x.com/UOCUniversidad>
<https://x.com/UOCUniversity>

- **Instagram:** <https://www.instagram.com/uocuniversitat/>
- **LinkedIn:** <https://www.linkedin.com/school/12297/admin/>
- **TIK TOK:** futur canal
- **Google My Business:** <https://g.co/kgs/QLYwJMC>

3.1.4 Quantitats i freqüència de publicació

Durant el període de vigència del servei, l'empresa adjudicatària el volum i freqüència de les publicacions ha de ser el següent:

Facebook UOCuniversitat

- Publicar 3-4 posts / dia en 3 idiomes i 10 stories / dia en 3 idiomes
- Els continguts s'han de generar en català, castellà i anglès, dirigits a cada segment de mercat.
- S'ha d'interactuar amb la comunitat de seguidors i respondre comentaris i missatges directes.

X (Antic Twitter) UOCuniversitat/UOCuniversidad/UOCuniversity

- Publicar 10-15 tuits / dia en 2 idiomes (català, castellà) i 4-6 tuits / dia en anglès
- Els continguts s'han de generar en català, castellà i anglès, dirigits a cada segment de mercat.
- S'ha d'interactuar amb la comunitat de seguidors i respondre comentaris i missatges directes.

Instagram UOCuniversitat

- Publicar 5-7 posts i o reels/ setmana en 3 idiomes i 4-10 stories / dia en 3 idiomes
- Els continguts s'han de generar en català, castellà i anglès, dirigits a cada segment de mercat.
- S'ha d'interactuar amb la comunitat de seguidors i respondre comentaris i missatges directes.

Tik Tok UOCuniversitat

- Publicar 6-8 posts / setmana en 3 idiomes
- Els continguts s'han de generar en català, castellà i anglès, dirigits a cada segment de mercat.
- S'ha d'interactuar amb la comunitat de seguidors i respondre comentaris i missatges directes.

LinkedIn

- Publicar 3-4 posts / dia en 3 idiomes en 3 idiomes
- Els continguts s'han de generar en català, castellà i anglès, dirigits a cada segment de mercat.
- S'ha d'interactuar amb la comunitat de seguidors i respondre comentaris i missatges directes.

Google My Business

- S'ha d'interactuar amb els usuaris que deixen comentaris, i respondre'ls segons els materials i circuits que s'estableixin des de la UOC.

3.1.5 Seguiment i avaluació

- Reunions de seguiment setmanals i mensuals amb els responsables de la UOC.
- Elaboració de l'informe de mètriques quantitatives i qualitatives mensual i anual.
- Documentació per part de l'empresa adjudicatària de les accions i estratègies acordades en el marc del projecte.
- Propostes de millora i seguiment de tendències de manera propositiva (novetats en els canals, opcions de publicitat, estratègies de dinamització, proposta de nous canals, eines digitals, etc.).

3.2. Servei 2. Gestió d'altres xarxes socials que operen sota la marca UOC

El servei de gestió de xarxes socials que operen sota la marca UOC inclou la interlocució amb les àrees corresponents de la UOC, la recepció i gestió de peticions, i la proposta activa de continguts multiformat. L'empresa adjudicatària planificarà, crearà, produirà i dinamitzarà continguts gràfics, audiovisuals i infogràfics per a xarxes socials, adaptant materials de la UOC i imatges lliures de drets i realitzarà els informes d'avaluació de resultats amb el seus propis mitjans.

3.2.1 Preparació

- Interlocució amb la UOC, recepció i gestió de les peticions i materials del projecte per part de les àrees de la UOC que requereixin el servei.
- Planificació del pla de continguts en base a la reunió del pla editorial.

3.2.2 Implementació

- Reunions de seguiment de coordinació del pla editorial amb les àrees corresponents de la UOC i l'Àrea de Comunicació.
- Planificació, creació, producció i dinamització dels continguts corporatius UOC en els diversos formats (textuals, gràfics i audiovisuals, etc) de forma proactiva i d'acord a la planificació pactada amb la UOC.
- Optimització SEO dels continguts de les xarxes socials.
- Manteniment gràfic i configuració dels canals (capçaleres gràfiques, enllaços, posts destacats, etc.).
- Tractament gràfic i adaptació a l'estil gràfic de la UOC dels materials lliurats per la UOC (fotografies, vídeos, etc.). Cerca i provisió d'imatges lliures de drets per enriquir continguts.
- Creació i manteniment del quadre de comandament de mètriques de les xarxes socials tant mensuals i anuals, com d'esdeveniments i campanyes específiques a través dels *hashtags*.

3.2.3 Canals de xarxes socials que operen sota la marca UOC

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar els canals socials segons les necessitats i requeriments d'altres Àrees de la UOC.

3.2.4 Quantitats i freqüència de publicació

Durant el període de vigència del servei, l'empresa adjudicatària s'obliga a crear i publicar continguts en els perfils de les xarxes socials de la UOC establerts, en base als següents aspectes referents a volums i freqüència de les publicacions:

Facebook

- Publicar 1 post / dia en l'idioma que correspongui

X (antic Twitter)

- Publicar 4-6 tuits / dia en 2 en l'idioma que correspongui

Instagram

- Publicar 1-3 posts i o reels/ setmana en l'idioma que correspongui i 2-4 stories / dia en l'idioma que correspongui

LinkedIn

- Publicar 2 post / dia en en l'idioma que correspongui

3.2.5 Seguiment i avaluació

- Reunions de seguiment setmanals i mensuals amb els responsables de la UOC.
- Elaboració de l'informe de mètriques quantitatives i qualitatives mensual i anual.
- Documentació per part de l'empresa adjudicatària de les accions i estratègies acordades en el marc del projecte.
- Propostes de millora i seguiment de tendències de manera propositiva (novetats en els canals, opcions de publicitat, estratègies de dinamització, proposta de nous canals, eines digitals, etc.).

3.3. Servei 3: Bossa econòmica per contractacions d'eines per a xarxes socials

Es contempla la possibilitat que l'àrea implicada pugui requerir la "compra d'eines o aplicacions", com ara aplicacions per editar i crear vídeos i imatges en línia, per crear calendaris de publicacions de xarxes socials, eines per transcriure veus i/o eines d'Intel·ligència artificial a utilitzar per l'àrea implicada, etc.

Aquestes eines solen tenir una vigència anual.

En concret i a tall d'exemple, algunes eines de pagament, o versions de pagament d'eines gratuïtes, que es podrien sol·licitar durant l'execució del servei són:

- Eina d'edició d'imatges digital en línia per escriptori i mòbil, com per exemple Canva.
- Eina d'edició de vídeo digital en línia per escriptori i mòbil, com per exemple CapCut.
- Eina de connexió d'APIS de Xarxes socials amb els nostres serveis de recollida de mètriques, com per exemple Supermetrics.
- Altres tipus d'eines vinculades a la gestió de xarxes socials.

L'estimació del total de la bossa, detallada en el PCP, s'ha calculat tenint en compte:

- Els preus de mercat d'aplicacions similars dels exemples detallats.
- Sumat un màxim del 10% de comissió per la realització de la compra esmentada.

Part retribuïble i no retribuïble de la Bossa:

- No retribuïble: 9.500€/any per poder gestionar el pagament d'aquesta compra per ambdues àrees.
- Retribuïble: es fixa un màxim del 5% de fee sobre la base de l'import a destinar per a aquesta compra: 500 €/any.

Aquesta estimació obeeix a una previsió de les possibles necessitats de disposar aquest tipus d'aplicacions, sense que la UOC estigui obligada, en cap cas, a la seva utilització parcial o total.

El funcionament de la Bossa econòmica per contractacions d'eines per a xarxes socials es detalla en més profunditat en el Plec de Clàusules Administratives Particulars relatiu a la present licitació.

4. CONDICIONS DEL SERVEI

4.1. Model de relació

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats de l'empresa adjudicatària i la UOC en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i nivell de la prestació dels serveis, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.

La supervisió dels treballs així com les funcions de Direcció General de les accions a realitzar per l'empresa adjudicatària correspon als responsables de l'Àrea de Comunicació / equip de Xarxes Socials de la UOC i, si aquests ho consideren convenient, podran establir determinades normes de procediment. Les normes de procediment poden contemplar els següents aspectes:

- Reunions de treball amb l'empresa adjudicatària.
- Informes sobre com s'està portant a terme el servei.
- Aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament en els documents contractuals i que siguin convenients de regular.

Els responsables de l'Àrea de Comunicació / equip de Xarxes Socials de la UOC exerciran les següents funcions:

- Vetllar per la correcta realització del servei.
- Garantir que la informació aportada per l'empresa adjudicatària sigui fiable.
- Determinar i fer complir el protocol establert per la realització del servei contractat.
- Fixar el calendari i la metodologia de reunions amb l'adjudicatari.
- Aquells aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament als documents contractuals que fossin convenients reglamentar.

Per part de la UOC, es designarà un responsable del servei com **únic interlocutor** amb l'empresa adjudicatària.

Per part de l'empresa adjudicatària, es designarà un responsable del servei com a **únic interlocutor** amb la UOC, amb la funció de canalitzar les comunicacions, instruccions, consultes i modificacions que es produeixin en l'execució del contracte així com dur a terme les activitats, en l'àmbit dels serveis, necessàries per a la correcta prestació d'aquests.

El responsable del contracte de la UOC estarà en estreta col·laboració amb el responsable del contracte de l'empresa adjudicatària que, com a interlocutor únic, proporcionarà tota la informació necessària per poder conèixer amb el detall suficient l'avanç del servei en curs.

4.1.1. Comitè de Direcció

Sens perjudici de les funcions atribuïdes al responsable del Contracte, la supervisió dels treballs, així com les funcions de Direcció General de les accions a realitzar per l'empresa adjudicatària, correspon als responsables de l'Àrea de Comunicació / equip de de Xarxes Socials de la UOC, o els equips que es designin específicament per cada projecte, i, si aquests ho consideren convenient, podran establir determinades normes de procediment.

La coordinació de les tasques es farà via telefònica, via telemàtica o mitjançant reunions de seguiment per presentar de manera presencial/telemàtica les tasques realitzades. L'Àrea de Comunicació / equip de Xarxes Socials de la UOC podrà designar a altres equips de la UOC per fer les tasques de seguiment i coordinació de cada servei.

4.1.2. Equip de treball: perfils professionals

Tal com s'ha detallat a l'apartat anterior, per a la gestió dels **serveis 1, 2 i 3**, l'empresa adjudicatària designarà un responsable del servei com a únic interlocutor amb la UOC, amb la funció de canalitzar les comunicacions, instruccions, consultes i modificacions que es produeixin en l'execució del contracte així com dur a terme les activitats, en l'àmbit dels serveis, necessàries per a la correcta prestació dels mateixos.

El responsable del contracte de la UOC estarà en estreta col·laboració amb el responsable del servei de l'empresa adjudicatària que, com a interlocutor únic, proporcionarà tota la informació necessària per poder conèixer amb el detall suficient l'avanç del servei en curs.

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un equip de professionals suficientment extens per poder donar solució i cobertura a la UOC en funció de les seves necessitats. Per tant, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària disposar dels recursos necessaris per a la realització del servei complint amb el nivell de servei establert, tenint en consideració la dedicació i la disponibilitat d'aquests.

En el cas que qualsevol dels perfils que conformen l'equip tècnic de cada un dels serveis no es trobin en disposició d'encarregar-se de les tasques descrites en el present Plec de Prescripcions Tècniques per motius de qualsevol índole (vacances, baixa per malaltia, substitució, etc.), escaurà comunicar-ho de manera **immediata per escrit** als responsables de l'Àrea de Comunicació de la UOC.

Es permetrà la substitució per un altre perfil amb les mateixes característiques tècniques, coneixements i experiència requerida a cada servei, sempre amb la prèvia autorització per part de la UOC.

Per altra banda, en el cas que el licitador hagi aportat evidències (veure apartat Y del PCP) per obtenir puntuació als "criteris automàtics" fixats al Sobre 3 "Proposta avaluable mitjançant fórmules" a cada servei, qualsevol canvi o substitució d'aquests perfils tècnics, s'haurà de fer prèvia autorització de la UOC i amb l'obligació d'aportar acreditació i/o evidència requerida per mantenir la mateixa puntuació obtinguda a la fase de valoració d'ofertes de la present licitació.

Equip tècnic:

En concret, la UOC requerirà que l'empresa adjudicatària disposi d'un equip de professionals format per, com a mínim, pels següents perfils professionals:

- **Tres (3) Community Manager:** encarregats de realitzar la gestió d'estratègia, coordinació i producció de continguts digitals i audiovisuals del servei, així com portar el control i supervisió del servei prestat. Seran les persones encarregades d'analitzar els resultats obtinguts del projecte, objectius i àrees de millora. En concret, es demana:
 - Formació en comunicació audiovisual, periodisme, publicitat, community management, màrqueting digital o disciplines relacionades.
 - Experiència mínima demostrable de 3 anys en els darrers 5 anys desenvolupant tasques similars a l'objecte contractual (coordinació, producció i gestió de continguts digitals i audiovisuals)
 - Idiomes: Nivell nadiu (bilingüe) de castellà i català, i nivell avançat d'anglès. Escau acreditar el català (mínim C1) i l'anglès (mínim B2).
 - Ús d'eines de gestió de xarxes socials (Metricool, Hootsuite, TweetDeck, Facebook Ads, Twitter Ads, live Twittering...)
 - Posicionament SEO social, optimització de keywords i anàlisi de la competència.
 - Eines de disseny gràfic i tractament multimèdia: Canva, CapCut i pack Adobe.

De la mateixa forma, es precisa que la participació d'aquests professionals sigui proactiva i tinguin flexibilitat i agilitat davant les necessitats requerides per la UOC.

La UOC es reserva el dret de demanar, en qualsevol moment, i de forma motivada, la substitució de

qualsevol de les persones designades per una altra de la mateixa condició i perfil professional. L'empresa adjudicatària procedirà a realitzar el canvi pertinent sense que aquest canvi no suposi un cost addicional per a la UOC.

4.2. Execució del servei

4.2.1. Requisits d'execució del servei

- Se celebraran trobades presencials i/o virtuals síncrons amb la plataforma que determini la UOC entre els tècnics i responsables de la UOC i els de l'empresa adjudicatària, siguin periòdics o discrecionals. És molt probable que a l'inici del període de prestació del servei hagin de celebrar-se reunions presencials i/o virtuals síncrones amb més freqüència. Les primeres tasques podran requerir un esforç especial.
- Si escau, s'establiran reunions presencials en les instal·lacions de la UOC. Els motius d'aquestes reunions poden ser de rendició de comptes, d'anàlisi i discussió, de preparació, etc.
- A més de les reunions als centres de treball de la UOC i/o virtuals síncrones, hi haurà altres vies de comunicació per al treball ordinari: correu electrònic, telèfon o altres, sempre en el context del treball d'oficina. L'empresa adjudicatària també ha d'estar disposada a rebre a tècnics i responsables de la UOC en les seves instal·lacions, per efectuar reunions presencials, si escau. La intenció és que la flexibilitat i les possibilitats siguin màximes, perquè la relació resulti fluida i eficaç.
- L'empresa adjudicatària s'obliga a:
 - Posar a la disposició de la UOC els mitjans necessaris (tecnologia, programari, recursos humans...) amb la finalitat d'obtenir la millor gestió i optimització del servei.
 - Complir amb els terminis establerts per cada projecte.
 - Seguir i complir amb les indicacions del llibre d'estil UOC, per tal de poder assegurar la correcta aplicació de la imatge i marca de la UOC.

4.2.2. Gestió de documents o lliurables

En concret, els documents o lliurables que escau que l'empresa adjudicatària presenti a la UOC són:

- Calendaris editorials actualitzats setmanals en el format que s'hagi validat per part de la UOC.
- Document de línia editorial de cada canal en el format que s'hagi validat per part de la UOC (a l'inici del servei).
- Informes de resultat de mètriques indicadors mensual, anual i específics en el format que s'hagi validat per part de la UOC.

4.2.3. Reunions del servei

- Reunions de seguiment mensuals amb els responsables de la UOC: s'avaluarà el servei prestat per l'adjudicatari.
- Reunions de seguiment i coordinació del pla editorial setmanals: en aquestes reunions es farà el seguiment i coordinació del pla editorial. És a dir, s'establirà de forma conjunta, entre la UOC i l'adjudicatari, el calendari de temporalització de les accions.

4.2.4. Dedicació, disponibilitat i horari del servei

El grau de dedicació i de disponibilitat del servei s'entén en conjunt al llarg de la relació entre la UOC i l'empresa adjudicatària, ja que es basa en l'experiència i, per tant, és orientativa. La taula següent mostra el grau de dedicació en còmput d'hores que l'empresa adjudicatària haurà d'invertir en la prestació del servei de l'objecte contractual del present plec de licitació:

SERVEI GESTIÓ I DINAMITZACIÓ DE LES XXSS I CONTINGUTS INSTITUCIONALS DE LA UOC	DEDICACIÓ HORES/SETMANA
Community Manager 1	40
Community Manager 2	40
Community Manager 3	20

Per les característiques pròpies del servei es demana que l'empresa adjudicatària compleixi amb els serveis encarregats per part de la UOC en els terminis habituals marcats per la universitat.

4.2.5. Confidencialitat i protecció de dades

L'empresa adjudicatària donarà estricte compliment en cada moment sobre protecció de dades i adoptarà les mesures legalment exigibles per a la seva protecció, preservant la seva privacitat i confidencialitat.

L'empresa adjudicatària s'obliga a mantenir com a confidencial la documentació, materials i continguts que aquesta li hagi facilitat o als que tinguin accés en el desenvolupament de les tasques objecte del present contracte, així com dels lliurables de la UOC abans de la seva publicació o difusió i s'obliga a no fer-la servir amb finalitats diferents de les estipulades en la present licitació.

Així mateix, s'obliga a comunicar immediatament a la UOC qualsevol encàrrec de treball o client amb el qual treballi que pertanyi al sector educatiu, universitari o que estigui relacionat amb l'objecte del present Contracte.

L'empresa adjudicatària demanarà permís previ i exprés a la UOC per poder publicar al seu web o fer servir o incloure en qualsevol dels seus materials o suports d'informació i publicitat, la denominació i logotips de la UOC, treballs o imatges dels treballs fets per a la UOC en el marc de l'execució del present Contracte.

La UOC donarà a les persones expressament designades per l'empresa adjudicatària accés als sistemes interns i comptes corporatius de la seva titularitat que siguin necessaris per a la realització de les tasques compreses en la prestació dels serveis objecte del present contracte. L'accés serà restringit a través d'un usuari i contrasenya facilitats per la UOC i limitat al temps que sigui absolutament necessari per a l'execució del servei durant la vigència del contracte. L'empresa adjudicatària actuarà amb diligència respecte de l'ús i conservació de les credencials per a l'accés als sistemes i comptes corporatius esmentats.

En cas que, per error o accident, el contractista tingui accés a aquestes dades de caràcter personal de les quals UOC és responsable o a informació confidencial que no siguin necessàries per a la realització de les tasques compreses en la prestació dels serveis objecte del present contracte, n'haurà d'informar en la major brevetat possible a UOC.

Així mateix, l'empresa adjudicatària s'obliga a comunicar a tots els empleats assignats a les tasques compreses en el present contracte la seva obligació de guardar secret professional i notificar qualsevol accés indegut a dades de caràcter personal o informació confidencial que es produeixi.

L'empresa adjudicatària té expressament prohibida la utilització i obtenció dels serveis i continguts del compte corporatiu que la UOC té a les plataformes publicitàries de cercadors per procediments diferents dels estipulats en les presents condicions d'ús.

4.2.6. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Durant l'execució del present contracte, l'empresa adjudicatària ha de prestar el servei objecte de licitació requerit per la UOC, garantint el correcte funcionament del servei segons els acords establerts entre les parts en el present plec de prescripcions tècniques.

Els ANS serviran per definir els compromisos de servei acordats entre la UOC i l'adjudicatari del contracte de licitació i s'hauran d'aplicar els mecanismes de gestió necessaris per controlar el seu grau de compliment.

En concret, els ANS són els següents:

Interlocució amb el client:

- L'empresa adjudicatària crearà un entorn de treball online (Google Drive o similar) per agilitzar la interlocució amb el client.
- Al llarg del servei l'equip de l'empresa adjudicatària estarà en contacte permanent amb els equips i responsables de la UOC.
- El Community Manager es reunirà setmanalment amb la persona coordinadora de l'Àrea de Comunicació de la UOC.

Fases i temps operatius:

- El servei complirà amb els requisits d'agilitat operativa perquè la comunicació reflecteixi en tot moment l'actualitat de la UOC.
- L'empresa adjudicatària desenvoluparà i complirà les accions establertes en el calendari editorial i les que vinguin pautades per la línia editorial de cada canal de xarxes socials.
- Al marge dels calendaris establerts, el client podrà fer arribar en tot moment a l'empresa adjudicatària qualsevol informació puntual d'interès.

Producció i manteniment de continguts:

- Els continguts elaborats estaran optimitzats per a SEO (etiquetes, enllaços, etc.). L'empresa adjudicatària també s'encarregarà del seu enriquiment multiformat i de la seva correcció estilística, ortogràfica i gramatical.
- Si bé la línia editorial dels continguts vindrà marcada per la UOC, l'empresa adjudicatària realitzarà una proposta proactiva de continguts.
- Totes les imatges i material gràfic utilitzat seran subministrats pel client o obtingut a partir de repositoris d'imatges lliures de drets. No es contempla dins el projecte la compra o elaboració de fotografies.
- Serà responsabilitat del client el subministrament a l'empresa adjudicatària dels adequats accessos a les plataformes i canals de la UOC.
- Per a la producció audiovisual i el seguiment d'esdeveniments en directe, l'empresa adjudicatària aportarà tot el maquinari / programari necessari.
- El seguiment d'actes es realitzarà dins l'àmbit territorial de la ciutat de Barcelona.
- Tots els continguts elaborats per l'empresa adjudicatària en el marc del projecte, seran propietat de la UOC.

4.2.6. Sistema de Penalitzacions

L'adjudicatari estarà subjecte al sistema de penalitzacions fixat en el Plec de Clàusules Particulars, les quals també inclouen l'incompliment dels nivells de servei establerts en el Plec de Clàusules Particulars.

5. AUDITORIES

La UOC es reserva el dret a realitzar tots aquells controls i inspeccions que cregui oportuns amb el fi de garantir el compliment del contracte, de forma que podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada. L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal de la UOC o als tercers subcontractats. No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatari. En els casos en què la UOC demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb una setmana d'antelació

6. VOLUMS

	Gestió de les xarxes socials corporatives	Gestió d'altres xarxes socials que operen sota la marca UOC	Bossa
Cost total aproximat (anual)	30.000€	79.971 €	10.000€

El preu en relació amb la **Gestió de les xarxes socials corporatives**, s'ha definit un **fee mensual** (2.500 € mensuals, IVA exclòs). Aquest fee mensual s'ha determinat en base a preus de mercat relatius a la prestació de serveis afins a la present licitació.

El preu en relació amb la **Gestió d'altres xarxes socials que operen sota la marca UOC** es determina mitjançant preus unitaris estipulats per tipologia que tenen la consideració de preus màxims (la facturació es fixarà mensualment en funció a aquests preus i dels preus oferts pel contractista), segons s'indica a l'apartat E del PCAP.

El pressupost de licitació que figura al Plec de Clàusules Administratives Particulars s'ha determinat atenent a l'estimació dels projectes que necessitem realitzar durant l'execució del contracte per realitzar la nostra activitat habitual i donar servei a les diferents necessitats que pugui haver-hi a tota la UOC. Donat que el servei de Gestió d'altres xarxes socials que operen sota la marca UOC és nou no es pot presentar un històric relatiu a les volumetries concretes per cada servei, malgrat tot, sí que es determinen volums aproximats que seran necessaris durant l'execució del contracte per poder mantenir l'activitat normal de la Universitat, i que es detallen a continuació:

Gestió d'altres xarxes socials que operen sota la marca UOC				
Dedicació	Hores de dedicació estimades*	Preu màxim per tipologia de producte (IVA no inclòs)	Import previst total (IVA no inclòs)	Preu/hora (IVA exclòs)
A	Entre 1h i a 10h/setmana	26.657 €	26.657 €	21€/h
B	Entre 10h i 20h/setmana	26.657 €	26.657 €	20€/h
C	Entre 20h i 40h/setmana	26.657 €	26.657 €	19€/h

*a títol orientatiu, sempre sense superar el límit d'hores i el preu estipulat per tipologia.

La tipologia A s'aplica a la gestió de xarxes que només necessitin un servei d'entre 1h i 10h a la setmana. La tipologia B s'aplica a la gestió de xarxes que només necessitin un servei d'entre 10h i 20h a la setmana. La tipologia C s'aplica a la gestió de xarxes que només necessitin un servei d'entre 20h i 40h a la setmana.

El preu hora s'ha calculat tenint en compte el preu màxim que la UOC pot assumir i el màxim de volum d'hores que es preveu siguin necessàries per realitzar cada tipologia.

Hem de remarcar que aquestes previsions, són unes aproximacions a les comandes que possiblement es realitzaran i aquests poden variar en funció a cada tipologia, sempre sense superar el preu màxim fixat per aquesta licitació ni els preus unitaris màxims estipulats. En aquest sentit, cal tenir en compte que els volums que s'indiquen al plec de prescripcions tècniques són a títol informatiu i s'han d'interpretar com una simple estimació no vinculant del servei a realitzar per l'empresa que resulti adjudicatària. El PBL inicial del preu de licitació es va calcular basant-se en l'abast original del projecte, que incloïa un conjunt de requisits específics i recursos associats per complir amb els objectius

plantejats. No obstant, a causa d'una revisió recent de les necessitats del projecte, s'ha determinat una reducció en l'abast de l'encàrrec, afectant directament les hores de treball, els materials o altres costos relacionats amb el servei/producte a oferir.

Aquesta modificació ens permet ajustar el pressupost a la nova dimensió del projecte, reflectint la disminució en la càrrega de treball i en els recursos necessaris. La revisió d'abast ha estat consensuada amb l'equip tècnic i ajustada per garantir l'eficiència econòmica de la proposta, mantenint els estàndards de qualitat requerits.

Així, la nova xifra pressupostada representa el cost real associat a la versió actualitzada del projecte, assegurant que l'oferta sigui justa, sostenible i adequada als nous requisits del client. El càlcul del PBL s'ha d'interpretar com una simple estimació no vinculant del servei que ha de fer l'empresa que resulti adjudicatària. A més, només es podrà facturar l'import corresponent al preu unitari i tant alçat ofert per l'adjudicatari al sobre 3, sense que hi hagi cap obligació per part de l'òrgan de contractació d'esgotar l'import destinat al pressupost màxim. El grau d'execució del pressupost queda vinculat directament a les necessitats que apareguin per a l'entitat al llarg de la durada del contracte. Per tant, l'adjudicatari no tindrà dret a cap compensació en cas que els volums reals siguin inferiors als volums indicats.

7. **ALTRES CONDICIONS**

7.1. **Horari del servei**

L'empresa adjudicatària garanteix un servei ininterromput de dilluns a divendres de 9 a 21:00 h, caps de setmana i festius intersetmanals inclosos amb el mateix horari que els dies feiners. Per tant, cobrirà les baixes i els períodes vacacionals.

L'empresa adjudicatària actuarà al projecte com a "partner de comunicació online" participant activament en el seguiment i la millora contínua de l'estratègia de comunicació en xarxes socials de la UOC.

7.2. **Mitjans tècnics requerits**

L'empresa adjudicatària ha de disposar dels següents mitjans tècnics:

- Hardware: ordinadors i connexió a internet.
- Software:
 - Eines bàsiques d'ofimàtica: Word, Excel, PowerPoint, PDF...
 - Programari per a videoconferències: Meet, Hangout o Zoom.
 - Ús d'altres eines en línia de Google (GCalendar, Meet, Drive, Analytics)
 - Eines i programes informàtics de disseny necessaris per oferir el servei, i les últimes versions del programari (Photoshop, Indesign, paquet Office, o similars)

7.3. **Ubicació del servei**

Per la pròpia naturalesa del servei de l'objecte contractual de la present licitació, l'empresa adjudicatària pot prestar els seus serveis des del seu propi centre de treball o instal·lacions, excepte en aquells que es requereixi la presència de l'adjudicatari a les instal·lacions de la UOC o d'altres, en el cas que l'acompanyament comunicatiu sigui d'esdeveniments presencials concrets.

7.4. Desplaçaments

L'empresa adjudicatària ha d'estar disposada a desplaçar-se als diferents centres de treball de la UOC per efectuar reunions i/o presentacions. Els costos derivats de qualsevol d'aquests desplaçaments a les dependències de la UOC seran a càrrec de l'adjudicatari i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix. L'adjudicatari haurà de poder prestar els seus serveis presencials a qualsevol de les seus generals de la UOC:

- Seu de 22@ Barcelona (Rambla del Poblenou, 156, 08018 Barcelona). .
- L'adjudicatari també haurà de prestar serveis presencials si l'acompanyament comunicatiu és d'un esdeveniment presencial concret, encara que aquest no es realitzi en una seu de la UOC.