



Ajuntament dels Pallaresos

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DE SERVEIS DE COMUNICACIÓ OFFLINE, ONLINE I COMMUNITY MANAGER PER A LA GESTIÓ DE LES XARXES SOCIALS I PART DEL WEB DE L'AJUNTAMENT I SUPORT AL DEPARTAMENT DE COMUNICACIÓ DEL MUNICIPI DELS PALLARESOS.

Clàusula 1. Objecte del contracte.

L'objecte d'aquest Plec de Condicions Tècniques és l'establiment de les condicions que regiran l'adjudicació, per part de l'Ajuntament dels Pallaresos (d'ara endavant, l'Ajuntament) del contracte de comunicació offline, online i community manager consistent en gestionar les xarxes socials i part del web de l'Ajuntament i donar suport al departament de Comunicació, especialment en la preparació i presentació d'esdeveniments per cobrir les necessitats següents:

- Assessorament en comunicació digital de les àrees.
- Seguiment dels impactes obtinguts i realització de les mètriques.
- Seguiment dels plens municipals.
- Creació de continguts web per a elspallaresos.cat
- Manteniment de l'Agenda Municipal
- Tasques de community manager (dinamització de les xarxes socials: Facebook, Twitter, Instagram i YouTube)
- Gestionar la comunicació online bidireccional (Ajuntament – Comunitat)
- Contribuir en el desenvolupament d'estratègies de comunicació i difusió de les xarxes socials dels esdeveniments organitzats per l'Ajuntament.
- Creació de nous continguts de difusió de les accions de dinamització, això inclou tres fases: abans, durant i després de l'acció:
 - Cavalcada de Reis (gener)
 - Festa Major d'hivern (gener)
 - Carnaval (febrer)
 - Sant Isidre (maig)
 - Festa Major d'estiu (agost)
 - Fira Modernista (novembre)
 - Nadal (desembre)
- Seguiment d'altres possibles esdeveniments
- Altres feines derivades per assolir els objectius demanats.

Clàusula 2. Treballs a fer

2.1 Planificació de l'estratègia de comunicació i continguts en xarxes socials, web i mitjans offline, incloent-hi posicionament, contingut i cronograma.





Ajuntament dels Pallaresos

Creació d'un Pla Social Media donant especial rellevància a l'estratègia de difusió en períodes potencials de visita al municipi (esdeveniments i fires). Aquest pla s'haurà de lliurar en el termini de tres mesos des de l'inici del contracte.

2.2 Desenvolupament de l'estratègia comunicativa en xarxes socials, web i mitjans offline.

S'hi inclourà la comunicació periòdica del contingut definit dins de l'estratègia de comunicació (noves, contingut extern, etc.) i el concepte "d'escolta activa i monitoratge" detectat i responent a les necessitats dels usuaris a través de les xarxes socials com a canal de relació i promoció de l'Ajuntament.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar i gestionar propostes promocionals per potenciar els principals esdeveniments del municipi (Festa Major d'hivern, Festa Major d'estiu i Fira Modernista, etc.).

Es facilitarà en la mesura del possible i per part de les diferents àrees o persones designades pel mateix Ajuntament, tota la informació relacionada amb festivitats locals, jornades de qualsevol tipologia, competicions esportives, etc., de manera que la presentació del servei asseguri la màxima coordinació i benefici per a ambdues parts.

2.3 Manteniment dels perfils socials i coordinació i contacte amb els gestors d'altres perfils existents.

El contractista haurà de mantenir actualitzats els perfils institucionals de Facebook, Twitter, Instagram i YouTube i d'altres que es puguin generar, incloent-hi l'adaptació de la identitat visual de la imatge corporativa de l'Ajuntament i de la seva marca d'acord amb l'estratègia de comunicació que s'estableixi. Tanmateix, el contractista haurà de mantenir una relació de coordinació i contacte amb els actuals gestors d'altres sots perfils municipals.

2.4 Informe mensual / Mesurament de resultats / Informe anual.

Es portarà a terme a través del que es coneix com a IOR (Impact of Relationship), és a dir, l'impacte en les relacions. El resultat seran les relacions adquirides i l'impacte de la presència de l'Ajuntament en les seves diferents àrees en els mitjans socials. El IOR forma part del mesurament en termes quantitatius del ROI (Return of Investment) dins l'anàlisi general de la inversió realitzada en màrqueting. El mesurament dels resultats comporta un seguiment més exhaustiu i permanent que es mesurarà a través de 3 variables a les quals se'ls atorguen certs valors:

- Influència en els mitjans socials (quantitat de subscriptors, nous subscriptors, etc.)
- Participació dels seguidors (comentaris a Facebook, Instagram, retuits a Twitter, etc.)
- Trànsit generat entre els mitjans socials cap a l'apartat web (monitoratge del trànsit, RSS, Google Analytics, etc.)





Ajuntament dels Pallaresos

2.5 Community Manager.

El contractista s'encarregarà de dur a terme les següents funcions durant el temps de vigència del contracte:

- Representació de la presència de l'Ajuntament al món online.
- Assessorament per a la presència de les actuacions específiques de diferents regidories (Esports, Festes, Urbanisme, etc.) de l'Ajuntament al món online.
- Actualització de l'agenda i les notícies dels Pallaresos, conjuntament amb les àrees corresponents de l'Ajuntament.
- Comunicar i atendre els usuaris dels grups, comunitats i perfils socials de la marca, de l'Ajuntament.
- Monitorar comunicacions online vinculades amb la marca i participar en elles.
- Identificar líders d'opinió i establir relacions constructives amb ells/elles.
- Recopilació de material audiovisual i fotogràfic de les empreses o persones que es vinculen a les xarxes socials municipals i que voluntàriament es presenten a fer-ho.
- Idear i implementar concursos o accions promocionals en les xarxes que responguin als objectius d'interacció amb els usuaris que es pretenen aconseguir.
- Assistir a les reunions presencials, amb un mínim d'una reunió setmanal, amb el departament de comunicació.
- Desenvolupar aquestes destinades a fomentar la participació dels usuaris de la pàgina web.
- Detectar necessitats de contingut demandades pels usuaris pel que fa a la pàgina web de l'Ajuntament per a la seva possible creació o desenvolupament futur.
- Realització i anàlisi d'informes periòdics (mensuals) que permeten analitzar conjuntament amb el departament de Comunicació les possibles desviacions o possibles millores a realitzar.
- Cobrir els esdeveniments municipals citats al punt 1. Caldrà fer arribar al departament de comunicació un recull de fotografies i vídeos en alta resolució de cada acte, que passaran a formar part de l'arxiu de l'ajuntament.

Clàusula 3. Tècnic, formació acadèmica del personal a adscriure al servei

El community manager adscrit al servei haurà de comptar amb altres formacions com:

- Formació en l'àmbit de la comunicació, la publicitat, el màrqueting, el disseny o la imatge.





Ajuntament dels Pallaresos

- Formació específica com a community manager, formació directament relacionada amb la gestió de xarxes socials o màrqueting digital.
- Cursos de formació i perfeccionament en els àmbits següents: programes Adobe Photoshop, Illustrator, InDesign i Premièrre, gestió de xarxes i web, posicionament, analítica web, etc.

Aquesta formació s'haurà d'adjuntar i acreditar, juntament amb el Currículum de l'adjudicatari.

El contracte s'executarà amb infraestructura i materials propis de l'empresa adjudicatària. Caldrà detallar els mitjans tècnics a disposició, que com a mínim han de ser terminal mòbil i ordinador portàtil.

Caldrà presentar també una proposta organitzativa del servei i de l'horari de treball, així com de seguiment i coordinació amb els responsables del contracte designats per l'Ajuntament.

En cas de discrepàncies amb la proposta presentada en el moment de concórrer a la licitació per poder obtenir puntuació als criteris d'adjudicació avaluable mitjançant un judici de valor, prevaldrà aquesta última.

Clàusula 4. Seguiment i control dels treballs.

L'adjudicatari haurà de coordinar-se amb els responsables del contracte designats per l'Ajuntament.

L'Ajuntament podrà fixar reunions periòdiques amb el contractista per tal de determinar, analitzar i valorar les incidències que, si s'escau, es produeixin en l'execució del contracte. Es preveu inicialment un mínim d'una reunió setmanal amb el Departament de Comunicació.

L'adjudicatari haurà de tenir disponibilitat per personar-se a l'Ajuntament quan sigui requerit per aquest, fins a un màxim de 5 hores diàries. Es treballarà diligentment per garantir la cobertura informativa a les xarxes socials de l'Ajuntament les 24 hores del dia els set dies de la setmana.

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, el contractista es compromet, en tot moment, a facilitar a les persones designades per l'Ajuntament, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar d'un total coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com els eventuais problemes que es puguin plantejar i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per resoldre'ls. S'hi inclourà la descripció de les mesures disposades per l'oferiment, per tal d'assegurar la qualitat, seguretat i confidencialitat, així com aquelles altres que es preveu aplicar per vigilar i garantir l'adequat compliment del contracte.





Ajuntament dels Pallaresos

El contractista haurà de presentar al final de cada mes una relació de les tasques i hores realitzades per l'Ajuntament.

Clàusula 5. Resposta a les peticions ciutadanes.

La prestació del servei ha de seguir el protocol d'actuació i resposta a les xarxes socials municipals.

La resposta als usuaris que demanin informació o plantegin peticions a través de les xarxes ha de ser un termini màxim raonable.

Caldrà mantenir un recull actualitzat de les peticions i les queixes rebudes, que s'enviarà per correu electrònic al departament de comunicació mensualment i sempre que es demani.

Caldrà elaborar i presentar informes puntuals de crisis de reputació, en cas que es produeixin. Proposar i incorporar accions de millora de reputació online, de l'Ajuntament d'acord amb el departament de Comunicació.

Clàusula 6. Promoció i fidelització de seguidors.

Elaborar, presentar i executar una estratègia d'augment sostingut de seguidors que pot incloure concursos i altres formes de participació, interactuació amb usuaris prescripcions 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, però l'haurà d'avançar i facturar a l'Ajuntament).

Clàusula 7. Drets de propietat.

Tots els informes, documents, adaptacions i creativitats elaborats durant la realització dels treballs del projecte, seran propietat de l'Ajuntament, que es reserva totes les facultats inherents a aquest dret. Podrà cedir-los a tercers, reproduir o divulgar parcialment o íntegrament, en la mesura que cregui convenient, sense perjudici dels drets irrenunciables que puguin correspondre al contractista. El contractista no podrà utilitzar per a si, ni promocionar a tercers, cap dada sobre el projecte, ni publicar, totalment o parcialment el contingut sense autorització per escrit prèvia d'aquesta obligació. En tot cas el contractista serà responsable dels danys i perjudicis que es deriven de l'incompliment d'aquesta obligació.





Ajuntament dels Pallaresos

Els Pallaresos, a data de la signatura electrònica
L'alcalde,

