

Aurora Corral García -
DNI 46768893A (TCAT)

Firmado digitalmente por Aurora Corral García - DNI
46768893A (TCAT)
Motivo: DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer constar
que aquest plec es va aprovar per acord de la Junta de
Govern Local de data 26/5/2025.
Fecha: 2025.05.27 11:00:41 +02'00'

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei de gestió de les Xarxes Socials corporatives de Cerdanyola Activa

Dedicació i coordinació

La persona o les persones que prestin el servei hauran de dedicar un mínim de 35 hores setmanals (caps de setmana inclosos).

Caldrà establir i planificar els continguts en reunions quinzenals.

El prestador treballarà en coordinació i contacte directe i permanent amb el Gabinet de Comunicació Institucional, garantint una cobertura els 365 dies de l'any.

Descripció de les tasques generals del servei

1.- Elaboració i actualització diària de continguts redaccionals, fotogràfics i audiovisuals.

Seguiment en directe d'una mitjana de 4 actes i/o esdeveniments mensuals per recollir informació i material gràfic que serà compartit a les xarxes. Caldrà publicar una fotografia a l'inici de l'acte/esdeveniment per animar a la ciutadania a assistir-hi. Posteriorment, amb el material dels actes, s'editarà i es publicarà una càpsula-resum de cada acte amb 1 minut de durada. El material haurà de ser compartit en un termini màxim de 24 hores.

Les cobertures es dividiran en diferents tipus de cobertura (amb flexibilitat per variar segons els actes que hi hagi cada mes).

- Una cobertura en directe al mes d'un acte que s'haurà d'emetre a través d'Instagram o Facebook live.
- Dues cobertures en vídeo al mes. Gravació del vídeo en 4K, edició i publicació d'una càpsula resum d'un minut.
- Una cobertura fotogràfica al mes. Caldrà elaborar un book d'un mínim de 15 fotos que hauran de ser publicades a xarxes i també recollides per al material documental de l'Ajuntament de Cambrils.
- Elaboració d'un mínim de quatre vídeos en dron cada any, seguint la normativa legal vigent. Els vídeos hauran de tenir una durada mitjana d'1,5 minuts.



Caldrà fer arribar al gabinet de comunicació les fotografies i vídeos en alta resolució de cada acte, que passaran a formar part de l'arxiu de l'Ajuntament de Cerdanyola.

En cas de requerir els serveis presencials, davant de qualsevol eventualitat, és imprescindible una capacitat de resposta inferior als 30 minuts davant de qualsevol eventualitat.

En el supòsit que aquesta obligació de resposta ràpida s'incomplís en tres ocasions, en tractar-se d'una obligació contractual de caràcter essencial, suposaria la rescissió de facto del contracte vigent amb l'empresa adjudicatària.

La prestació del servei haurà de seguir els criteris de redacció i estil de l'Ajuntament de Cerdanyola, així com la identitat i imatge corporativa de Cerdanyola Activa.

Caldrà garantir la coordinació amb altres xarxes municipals per garantir l'èxit d'altres accions conjuntes.

Serà necessari garantir la redacció correcta en català i castellà dels continguts.

Producció de material gràfic senzill destinat a xarxes per fer arribar missatges a la ciutadania de la manera més visual possible.

Promoció permanent del web municipal.

Actualització de les notes de premsa a la web municipal.

2.- 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 en un termini màxim de quatre hores sempre que tinguin lloc entre les 8 i les 15h, tant en dies feiners com en dies festius.

Caldrà mantenir actualitzat un document mensual que reculli les peticions i les queixes rebudes que s'enviarà, una vegada finalitzat el mes, en un document Excel al Gabinet de Comunicació de l'Ajuntament.

3.- 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, 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 però l'haurà d'avançar i facturar a l'Ajuntament).

4.- Anàlisi, monitorització i reputació on-line

La persona o persones que prestin el servei han d'elaborar i enviar per correu electrònic un informe mensual dels resultats de la gestió de cadascuna de les xarxes gestionades, segons els objectius marcats i les mètriques i eines d'anàlisi i monitorització proposades pel proveïdor del servei, presentant les dades estadístiques, la interpretació i les propostes de millora que se n'extreguin per afinar l'estratègia corporativa digital.

Caldrà presentar també un informe anual de balanç global de cada xarxa.

S'haurà d'elaborar i presentar informes puntuals dels resultats de les campanyes de social media, segons els objectius marcats i les mètriques i eines d'anàlisi i monitorització proposades pel proveïdor del servei.

Caldrà elaborar i presentar informes puntuals de crisis de reputació i implementar les accions que siguin necessàries per a resoldre-les.

Proposar i incorporar accions de millora de la reputació on-line de Cerdanyola Activa d'acord amb el Gabinet de Comunicació Institucional de l'Ajuntament.

El contracte està condicionat a l'elaboració d'un pla de gestió de les xarxes socials, la gestió i actualització dels canals corporatius, la resposta a les peticions ciutadanes, la promoció i fidelització de seguidors i a l'anàlisi, la monitorització i la reputació online, entre d'altres.

5.-Gestió de les xarxes socials

Gestió d'acord als requeriments mínims de cadascuna:

1. Facebook

- Actualitzar diàriament la pàgina amb un mínim de 2 notícies.
- Gravar, editar i publicar vídeos i transmetre vídeos en directe.
- Fer i publicar fotografies.
- Diàleg i resposta als comentaris fets d'acord als criteris establerts.



- Promocionar la interacció i la conversa amb els seguidors a base de mencions, comentaris i "m'agradaes".
- Promocionar i gestionar concursos audiovisuals i sortejos.
- Destacar imatges de la comunitat.
- Establir intercanvis amb les comunitats cambrilenques més potents.
- Publicar "stories" i "live" de cada acte que es cobreixi.

A les publicacions, caldrà mencionar els perfils dels agents que hi estiguin implicats.

4. Youtube

- Mantenir el perfil de Cerdanyola Activa, carregar vídeos corporatius i crear llistes per als diferents àmbits temàtics del Servei.

5. TIK TOK

- Actualitzar diàriament el perfil amb un mínim de 2 vídeos al dia.
- Promocionar la interacció i la conversa amb els seguidors d'acord als criteris establerts.
- Difondre les activitats del Servei de Promoció Econòmica
- Crear continguts a partir d'accions participatives pensades per aquesta xarxa.
- Gestionar i assessorar en etiquetatge (ús d'etiquetes pròpies).
- Fer i publicar vídeos.

6- Xarxes socials: gestió i col·laboració

El prestador del servei haurà de gestionar els comptes de Cerdanyola Activa a **Facebook, X (Twitter,) Instagram, LinkedIn, TIK TOK, Youtube, podcast, telegram i whatsapp** de Cerdanyola Activa, a més dels nous comptes que es puguin crear d'acord amb les necessitats detectades durant l'elaboració del pla de gestió de les xarxes socials i de la presència online.

El servei de gestió de les xarxes socials corporatives de Cerdanyola Activa inclou també l'assessorament, el suport en la coordinació i la supervisió dels altres comptes municipals a les diferents xarxes.

En aquest cas, el prestador del servei haurà d'idear campanyes per aquests altres comptes i portar-les a terme conjuntament amb els diferents gestors de les xarxes socials. És a dir, els gestors actuals continuaran actualitzant els comptes i el prestador del servei els reforçarà amb noves iniciatives per captar nous seguidors, promoure la participació dels usuaris i millorar la comunicació de la informació.

A continuació un esquema amb les diferents unitats del Servei de Promoció Econòmica i les xarxes on volem que difonguin els continguts de les seves activitats:



	FACEBOOK	INSTAGRAM	TIKTOK	X	LINKEDIN	PODCAST	TELEGRAM	EMAIL	YOUTUBE
EMPREDORIA					X	X	X	X	X
EMPRESSES				X	X	X		X	
COMERÇ	X	X	X	X					X
FORMACIÓ	X	X			X	X	X		X
ORIENTACIÓ	X	X			X				
TREBALL	X				X		X		

7.- Propietat Intel·lectual

La propietat intel·lectual dels materials generats en el desenvolupament del contracte serà totalment i exclusiva de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, inclosa la documentació generada en qualsevol suport i format. Els productes i subproductes derivats no podran ser utilitzats per l'adjudicatari sense permís explícit. L'adjudicatari podrà fer ús d'aquests, ja sigui com a referència o com a base de futurs treballs, sempre que compti per a això amb l'autorització expressa, per escrit, de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès.

L'empresa adjudicatària accepta expressament que els drets d'explotació dels materials derivats d'aquest plec corresponen únicament i exclusiva a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Així doncs, el contractista cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

Tècnica de Promoció Econòmica

Susana López Bernal

