

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 DE SALT

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 de Salt (en 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:

- Seguiment i implementació del pla de dinamització digital de Salt.
- Assessorament en comunicació digital de les àrees.
- Seguiment dels impactes obtinguts i realització de les mètriques.
- Seguiment dels plens municipals.
- Creació de continguts per a les webs municipals
- Establir l'estratègia de comunicació de la Fira Internacional del Cistell de Salt
- Manteniment i actualització de l'agenda digital.
- Realitzar fotos i vídeos dels esdeveniments que d'indiqui i traslladar-los a l'Ajuntament
- Tasques de *community manager* (dinamització de les xarxes socials: Facebook, X, Instagram, Whatsapp, LinkedIn, Telegram 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 pel departament de Promoció de la Ciutat i 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)
- Carnestoltes (febrer)
- Fira Flor i Planter (abril)
- Mercat de la Furgoteca (abril-maig)
- La Tèxtil (maig)
- Festa Major (juliol)
- Fira Internacional del Cistell (setembre – octubre)
- Encesa de llums i un Salt al Nadal (desembre)

*Les dates de cadascun dels esdeveniments són orientatives i poden experimentar variació segons necessitats.

- Seguiment d'altres possibles esdeveniments.
- Altres feines derivades per assolir els objectius demanats.

2.- Treballs a realitzar

2.1 – Planificació de l'estratègia de comunicació i continguts en xarxes socials, web i mitjans *offline*, incloent posicionaments, contingut i cronograma.

2.2 – Desenvolupament de l'estratègia comunicativa en xarxes socials, webs i mitjans *offline*

S'hi inclourà la comunicació periòdica del contingut definit dins de l'estratègia de comunicació (novetats, contingut extern, etc.) i el concepte «d'escolta activa i monitorització» 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 per potenciar els principals esdeveniments del municipi (Fira Flor i Planter, Mercat de la Furgoteca, La Tèxtil, Festa Major, Fira Internacional del Cistell, 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 prestació del servei asseguri la màxima coordinació i benefici per a ambdues parts.

2.3 Planificació de l'estratègia comunicativa de la Fira Internacionals del Cistell de Salt

2.4 – Manteniment dels perfils socials i coordinació i contacte amb els gestors d'altres perfils existents

Amb un mínim de periodicitat quinzenal, el contractista haurà de mantenir actualitzats els perfils institucionals de Facebook, X, Instagram, Whatsapp, LinkedIn, Telegram i Youtube i d'altres que es puguin generar, incloent l'adaptació a la identitat visual de la imatge corporativa de l'Ajuntament, de la seva marca i del portal web en què es recolza d'acord amb l'estratègia de comunicació que s'estableixi. Tant mateix, el contractista haurà de mantenir una relació de coordinació i contacte amb els gestors d'altres subperfils municipals.

2.5 – Informe mensual / Mesurament de resultats / Informe anual

Es portarà a terme a través del que es coneix com IOR (Impact of Relationship o similar), 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) o retorn de la inversió 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:

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

2.6 – 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* seguint les directrius del Pla de Xarxes Socials de l'Ajuntament de Salt.

-Assessorament per a la presència de les actuacions específiques de diferents regidories (Esports, Salut, Emprenedoria, Ocupació...) de l'Ajuntament al món *online*.

-Actualització de l'agenda i les notícies d'InfoSalt, 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.

-Monitoritzar comunicacions *online* vinculades amb la marca i participar en elles.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ECONÒMICA	REFERÈNCIA GENE2025005666
Codi Segur de Verificació: 8d883d95-bae0-4e1e-b613-9fabb4c036e0 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01171557_2025_2852637 Data d'impressió: 02/06/2025 11:47:43 Pàgina 3 de 5		
SIGNATURES 1.- LAURA ALBERTI IBARZ (), 27/05/2025 14:02:32		



- 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 presten a fer-ho.
- Assistir a les reunions presencials o virtuals, amb un mínim d'una reunió setmanal, amb el departament de Comunicació.
- Desenvolupar enquestes 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 i/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.

3.- Equip tècnic, formació acadèmica del personal a adscriure al servei:

El community manager adscrit al servei haurà de tenir alguna de les llicenciatures o graus següents:

- Formació en Comunicació Audiovisual, Publicitat i Relacions Públiques, Audiovisuals i Multimèdia i altres formacions equivalents a les citades.

També podrà tenir altres formacions addicionals com:

- Formació específica com a community manager, formació directament relacionada amb la gestió de xarxes socials i/o màrqueting digital
- Cursos de formació i perfeccionament en els àmbits següents: programes Adobe Photoshop, Illustrator, Indesign i Premiere gestió de xarxes i web, posicionament i analítica web, entre d'altres.

El contracte s'executarà amb infraestructura i material 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.

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.

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ECONÒMICA	REFERÈNCIA GENE2025005666
Codi Segur de Verificació: 8d883d95-bae0-4e1e-b613-9fabb4c036e0 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01171557_2025_2852637 Data d'impressió: 02/06/2025 11:47:43 Pàgina 4 de 5		
SIGNATURES 1.- LAURA ALBERTI IBARZ (), 27/05/2025 14:02:32		



L'adjudicatari haurà de tenir disponibilitat per personar-se a l'Ajuntament en un temps estimat màxim d'una hora quan sigui requerit per aquest, i treballarà diligentment per garantir la cobertura informativa a les xarxes socials de l'Ajuntament quan se li requereixi.

L'adjudicatari haurà d'estar localitzable (telefònicament o via correu electrònic) en un termini màxim de 24 hores.

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 dels 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.

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

5.- Resposta a les peticions ciutadanes

La prestació del servei ha de seguir el protocol d'actuació i resposta a les xarxes socials municipals. Es facilitarà el Pla de Xarxes Socials vigent a l'empresa adjudicatària un cop formalitzat el contracte.

Les respostes davant de demandes d'informació concretes per part d'usuaris a les xarxes socials, sempre que siguin de perfils amb noms i cognoms i identificables, s'hauran de respondre diàriament i en aquelles peticions que calgui conèixer més al detall la informació i traslladar-la a l'àrea municipal en qüestió es respondre en el termini màxim de tres dies, malgrat casos excepcions que requerixin una major celeritat en la resposta.

Caldrà mantenir diàriament un recull actualitzat de les peticions i les queixes rebudes a través de xarxes socials, al qual, d'acord amb el departament de comunicació, es donarà resposta en la mesura del possible.

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.

6.- Promoció i fidelització de seguidors

Elaborar, presentar i executar una estratègia d'augment sostingut de seguidors, interacció amb usuaris prescriptors 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).

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 irrenunciabls 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

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN ECONÒMICA	REFERÈNCIA GENE2025005666
Codi Segur de Verificació: 8d883d95-bae0-4e1e-b613-9fabb4c036e0 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01171557_2025_2852637 Data d'impressió: 02/06/2025 11:47:43 Pàgina 5 de 5		SIGNATURES 1.- LAURA ALBERTI IBARZ (), 27/05/2025 14:02:32



d'aquesta obligació. En tot cas el contractista serà responsable dels danys i perjudicis que es deriven de l'incompliment d'aquesta obligació.