

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ MIXTA RELATIVA AL SUBMINISTRAMENT D'UNA SOLUCIÓ
INTEGRAL (SaaS) PER A L'OBTENCIÓ D'INFORMES D'ÚS DE LES XARXES
SOCIALS DE LA XARXA DE BIBLIOTEQUES MUNICIPALS DE LA DIPUTACIÓ DE
BARCELONA**

Exp. 2025/0007968

Índex

1. Antecedents
 2. Objecte
 3. Abast
 4. Requeriments funcionals de la solució de gestió
 - 4.1. *Especificacions del producte*
 5. Requeriments tècnics de la solució de gestió
 - 5.1. *Accessos*
 6. Model de prestació
 - 6.1. *Especificacions del suport*
 - 6.2. *Canals de comunicació*
 - 6.3. *Horari de la prestació del suport*
 7. Seguiment del contracte
 8. Prova de concepte
 9. Posada en marxa de la solució
 10. Acords de Nivell de Servei (ANS)
 11. Penalitats
 12. Devolució de la solució
 13. Transició de la solució
 14. Transferència tecnològica i/o de Coneixement
- Annex: relació de xarxes socials i mètriques associades

1. Antecedents

La Direcció de serveis de tecnologies i sistemes corporatius (DSTSC) de la Diputació de Barcelona té com a missió proporcionar tots els serveis i infraestructures d'informàtica i telecomunicacions de la Diputació de Barcelona, per a l'àmbit intern i també donar suport als ens locals, establint estratègies de futur alineades amb les necessitats funcionals corporatives i optimitzant la relació cost-benefici.

Els serveis de tecnologies i sistemes corporatius s'entenen com la integració dels àmbits clàssics de la informàtica i les telecomunicacions. S'assegura una direcció única per al tractament lògic de la informació i les seves xarxes de transmissió, independentment del seu format físic (veu, dades o imatge).

Les funcions assignades a la DSTSC són:

- Dur a terme els criteris fixats per la Diputació de Barcelona en matèria de tecnologies de la informació (en endavant TIC). És a dir, informàtica, telecomunicacions i, en general, aquelles tecnologies relacionades amb el tractament automatitzat de la informació, i proposar els recursos necessaris que cal habilitar per a aquesta finalitat.
- Coordinar les tasques administratives de l'àmbit TIC de totes les unitats de la Diputació de Barcelona i, de forma particular, aquelles que tenen interrelació, i proposar les mesures adequades per a una màxima normalització.
- Controlar i fer el seguiment d'aquelles tasques en matèria TIC realitzades per a la Diputació de Barcelona mitjançant recursos externs.
- Proposar i gestionar les actuacions a desenvolupar per la Diputació de Barcelona en matèria TIC que, dins dels supòsits de la cooperació i assistència, es realitzin per als ens locals de la província de Barcelona.
- Desenvolupar i gestionar els projectes TIC que es produeixin a proposta de les àrees, direccions i serveis.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal de la Diputació de Barcelona en matèria TIC.
- Informar la despesa econòmica que generin les àrees, direccions i serveis de la Diputació de Barcelona i els seus organismes autònoms en matèria TIC.
- Assessorar els organismes autònoms de la Diputació de Barcelona en matèria TIC, quan així es requereixi i tutelar, si escau, l'homogeneïtat en el tractament dels sistemes d'informació comuns.
- Prestar suport per a l'adequació corporativa a l'acompliment de la normativa de protecció de dades i de l'Esquema Nacional de Seguretat, en els aspectes jurídics, organitzatius i tecnològics dels tractaments que duu a terme la Diputació de Barcelona, no només com a responsable d'aquest tractament per als ens locals sinó també com a encarregada.

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, la DSTSC necessita la provisió de serveis tecnològics externs per satisfer els requeriments d'informes d'ús de les xarxes socials de les diferents biblioteques que componen la Xarxa de Biblioteques de Municipals (en endavant XBM).

Des de la Gerència de Serveis de Biblioteques es vol oferir un informe a cadascuna de les biblioteques de la XBM amb informació relativa a l'ús dels seus perfils a les xarxes socials. Per a fer-ho, caldrà disposar de l'accés al programari que permeti les funcionalitats que es recullen en aquest document i el servei de suport per garantir la qualitat del servei.

Les especificacions que figuren en el present document s'ajusten al que es preveu a l'article 126, Regles per a l'establiment de prescripcions tècniques, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

2. Objecte

L'objecte del present plec és fixar les especificacions tècniques particulars que hauran de regir la contractació d'una solució integral (SaaS) per a l'obtenció d'informes d'ús de les xarxes socials de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

En relació a la solució integral de gestió per a l'obtenció d'informes d'ús de les xarxes socials de la Xarxa de Biblioteques Municipals, l'empresa contractista serà la responsable de la provisió de serveis tecnològics per satisfer les necessitats de *social listening* que s'expliciten en el present plec. La solució a proveir comprèn bàsicament:

- Habilitar una eina que permeti (en endavant, també producte o solució de gestió) a l'equip de la GSB(Gerència Serveis de Biblioteques) configurar els comptes de xarxes socials de les diferents biblioteques i bibliobusos de la XBM, i l'adreça de correu electrònic on rebre els informes semestrals.
- El suport necessari per a la parametrització de la solució, incloent la definició de la plantilla estàndard d'informe.
- La formació inicial necessària al personal de la Diputació de Barcelona en la utilització de la solució, i el suport durant tota la durada del contracte.

4. Requeriments funcionals de la solució de gestió

4.1. Especificacions del producte

La prestació objecte d'aquesta contractació s'haurà de fer d'acord amb el model de Software as a Service (SaaS). El SaaS és un servei on el programari i les dades relacionades s'hostatgen en servidors aliens al contractant i l'accés als mateixos es realitza a través d'un navegador web.

La solució ha de permetre configurar els perfils/comptes de xarxes socials de les biblioteques i bibliobusos de la XBM. Actualment són 245 biblioteques i bibliobusos que tenen diversos perfils (en endavant, marques), però el contracte inclourà qualsevol creixement sense cost addicional fins a un màxim de 300 marques. També ha de permetre configurar fins a un màxim de 200 marques amb ús de la xarxa social X, tot i que actualment només hi ha 107 perfils amb presència.

El producte ha de permetre la creació d'usuaris amb accés exclusiu a la definició dels perfils de cadascuna de les marques de biblioteques/bibliobusos, però també d'altres amb perfil administrador.

L'informe que es vol oferir recollirà diferents mètriques per avaluar l'abast dels missatges a través de les xarxes socials i el compromís dels seguidors. Les xarxes mínimes que inclou l'informe són Instagram, X, LinkedIn, Facebook, Tiktok i Youtube.

A l'Annex figuren les mètriques que el producte ha de permetre incloure als informes. Cal tenir en compte que algunes mètriques són imprescindibles i per tant requerides, i d'altres són valorables dins de l'apartat criteris d'adjudicació del plec de condicions administratives.

L'eina permetrà definir una plantilla d'informe que rebran mensualment de forma automàtica cadascuna de les biblioteques/bibliobusos. Però també ha d'haver la possibilitat de definir informes a mida de les biblioteques/bibliobusos i la consulta a temps real de les mètriques.

L'eina ha de permetre visualitzar i descarregar l'informe enviat per correu electrònic.

5. Requeriments tècnics de la solució de gestió

5.1. Accessos

Per accedir a la solució, tant a la part de gestió com de consulta, no es requerirà cap programari específic instal·lat localment. L'accés es farà a través d'un navegador. El contractista ha de garantir el correcte ús de la solució amb els navegadors estàndards.

Es requereix compatibilitat mínima amb les versions actualitzades dels navegadors Google Chrome i Microsoft Edge.

6. Model de prestació

6.1. Especificacions del suport

L'empresa haurà d'atendre qualsevol petició de suport, incidència en la prestació o error de funcionament de les aplicacions que es comuniqui per part de la interlocució definida de la DSTSC, així com totes aquelles consultes que es puguin produir en l'àmbit tecnològic o d'ús del programari.

La DSTSC seguirà el procediment següent per comunicar qualsevol acció de suport o incidència:

1. Registrar la tasca pels canals habilitats a l'efecte.
2. Avaluar-ne l'impacte i classificar-la com a:
 - a. Important.
 - b. Estàndard.
3. Comunicació a l'empresa contractista.

Les tasques detectades per la DSTSC es faran arribar categoritzades al contractista (depenent del sistema i tipologia) mitjançant l'eina de gestió homologada per la DSTSC, actualment les recollides a l'apartat Canals de comunicació de la clàusula 6.2.

El detall del cicle de vida d'una tasca relacionada amb una incidència serà el següent:

1. Registre: Totes les tasques hauran d'estar registrades i comunicades amb l'eina corresponent. El procediment a seguir serà l'indicat per la DSTSC.
2. Diagnosi i resolució: Els tècnics resoldran les tasques assignades segons els procediments de resolució establerts per la DSTSC.
3. Documentació: En el decurs de l'execució de les tasques serà necessari documentar en detall per a cada fase, les accions realitzades per resoldre-la. Aquesta documentació servirà per al control i documentació de les tasques realitzades pels tècnics.

Seràn així, responsabilitats de l'empresa contractista:

- Analitzar la tasca.
- Proposar-ne les solucions.
- Implementar la solució acordada amb la DSTSC.
- Documentar les activitats realitzades.

La gestió i execució d'aquesta tipologia d'actuacions estarà reflectida en els corresponents indicadors d'acompliment. L'acompliment d'aquesta clàusula vindrà regit per la definició de l'ANS i subjecte, si escau, a les corresponents penalitats.

L'empresa contractista haurà de garantir la qualitat a tots els nivells:

- Garantirà la disponibilitat de recursos durant tot l'horari de prestació i disposarà d'alarmes que notifiquin el no compliment dels temps establerts.
- Qualitat de la solució. Treballarà per tal que la solució presentada resolgui completament la incidència i no generi noves incidències en altres funcionalitats.
- Qualitat de la documentació. Garantirà que la documentació estigui sempre actualitzada i a disposició dels tècnics de la DSTSC.

Davant els incidents de seguretat, l'empresa contractista ha de tenir en compte:

- La classificació dels incidents de seguretat es farà segons indica la guia CCN-STIC 817, tenint el contractista la obligació de comunicar a la Diputació de Barcelona de forma immediata tots aquells que puguin ser classificats L3-Nivell Alt o superior.
- Respecte a les violacions de seguretat de dades de caràcter personal, l'empresa contractista haurà de tenir en compte la clàusula 2.19 del PCAP, sobre la seva comunicació sense dilació indeguda.

La DSTSC treballarà conjuntament amb l'empresa contractista per reduir el temps de resolució, ja sigui proporcionant informació, fent proves o a través de qualsevol altre acció que estigui al seu abast.

Una incidència estarà resolta si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC. Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

6.2. Canals de comunicació

La DSTSC utilitza Redmine com a eina de comunicació/seguiment de les incidències i peticions de suport. Complementàriament, l'empresa contractista rebrà un correu electrònic a la bústia creada a l'efecte. La DSTSC proporcionarà al contractista la formació i les llicències d'usuari de les eines emprades, així com el suport in situ necessari per activar de forma efectiva la comunicació.

La DSTSC utilitza de forma complementària, l'eina de xat i videotrucades Microsoft Teams com a canal àgil de comunicació i interrelació audiovisual dels equips de treball.

Qualsevol canvi de situació de la incidència o petició que faci l'empresa contractista ha de quedar reflectit a Redmine.

Si l'empresa contractista utilitza una eina pròpia per la gestió interna de les tasques es facilitarà la integració.

Si la integració amb l'eina de l'empresa contractista no és possible, la DSTSC proporcionarà un usuari d'accés al seu sistema amb l'únic objectiu de garantir l'actualització de les dades. En qualsevol cas la gestió del compliment d'ANS serà a càrrec del contractista i no es podrà obtenir a partir del sistema de la DSTSC.

6.3. *Horari de la prestació del suport*

L'horari ordinari de l'equip de treball per a la prestació del suport inclòs a l'abast del contracte és el següent:

- De 9:00 h a 15:00 h, de dilluns a divendres no festius.

Aquest serà l'interval horari dins del qual es comptabilitzaran els acords de nivells de prestació.

El terme *festiu* emprat en aquesta clàusula fa referència als dies que es declaren festius a tot el territori català (segons el calendari oficial publicat en el DOGC), exceptuant les festes locals que s'aplicaran les pròpies de Barcelona ciutat.

7. **Seguiment del contracte**

L'empresa contractista farà un informe semestral en relació a l'execució del contracte, on figurarà l'evolució de totes les actuacions realitzades. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable de cada semestre posterior al qual s'està avaluant.

A continuació es detalla una proposta d'informació que haurà de constar en aquest informe de seguiment del contracte.

Dades del suport:

- Llista d'incidències i peticions de suport tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
- Llista d'incidències i peticions de suport no tancades a final de període: amb codi, categoria, descripció i data obertura i compliment de l'ANS.
- Quadre resum de peticions de suport i incidències tancades per categoria amb percentatge d'acompliment d'ANS.
- Evolució mensual del nombre d'incidències i peticions obertes.

Dades gestió:

- Estat d'accions de millora del contracte i propostes per als propers períodes.
- Facilitar la informació necessària per tal que la DSTSC pugui fer un seguiment acurat de l'evolució i situació econòmica del contracte.

Adicionalment, si els tècnics de la DSTSC ho consideren necessari, s'organitzaran reunions de seguiment, que s'haurà de dur a terme com a màxim el 10è dia laborable del primer mes del període posterior al que s'està avaluant, per tal de treballar per a la millora constant de la prestació. A aquestes reunions hi assistiran per part de l'empresa contractista el Responsable del Contracte. En aquestes reunions es revisaran els informes semestral, el funcionament dels processos, es definiran propostes de millora i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el contracte. L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa contractista.

La DSTSC podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, entre d'altres, que s'hauran de lliurar com a màxim el 10 è dia laborable, des de la seva sol·licitud. Així mateix la DSTSC podrà convocar a l'empresa contractista per reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

En relació a les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte, independentment de la seva periodicitat i del motiu de la seva convocatòria, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics de la DSTSC.

8. Prova de concepte

Amb la finalitat de validar l'acompliment dels requisits per part del licitador proposat com a adjudicatari, es realitzarà una prova de concepte en la que s'haurà de poder comprovar:

- La definició d'una plantilla d'informe ajustat a les mètriques demanades
- La configuració dins del producte dels comptes de xarxes socials d'una de les biblioteques
- La generació de l'informe d'escolta pel període del mes anterior a la realització de la prova de concepte.
- L'enviament de correu-e automàtic a la bústia especificada com a destinatària de les notificacions amb la biblioteca
- En cas que el contractista hagi obtingut puntuació per incloure a la seva oferta les mètriques considerades com a "Valorables", caldrà demostrar que es poden incloure a l'informe d'escolta.

Es considerarà que la solució tecnològica proposada té l'acceptació de la DSTSC si es constata que els resultats de la prova de concepte han permès garantir, de manera objectiva, que la solució proposada ha complert amb les especificacions tècniques i els criteris de validació inclosos a la prova de concepte i que s'han detallat en els paràgrafs precedents d'aquest mateix apartat.

9. Posada en marxa de la solució

La fase de posada en marxa de la solució és el període de temps que transcorre entre l'inici de l'execució del contracte i l'assoliment dels nivells de servei fixats en aquest plec de prescripcions tècniques. En aquesta fase, l'empresa contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució de la prestació sobre la solució de gestió, i s'integrarà amb els procediments, processos i eines existents a la DSTSC per al seguiment del contracte.

Dins del termini de 15 dies naturals a partir de la formalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el Pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per definir de forma integral aquesta fase. Aquest pla ha de permetre a l'empresa contractista complir els ANS establerts a partir del desè dia laborable, de dilluns a divendres excepte festius, de la data d'inici de la prestació efectiva. A partir d'aquest dia s'aplicaran les penalitats corresponents.

S'inclourà les activitats necessàries per executar la posada en marxa de la prestació: traspàs de coneixement, reunions, connectivitat a l'entorn, presentació de recursos assignats i concreció de protocols d'actuació. Serà responsabilitat de l'empresa contractista l'execució de les activitats que conformen la posada en marxa de la prestació. La DSTSC assignarà un interlocutor que treballarà conjuntament amb l'empresa contractista en la fase de posada en marxa.

La posada en marxa es donarà per completada amb l'activació d'usuaris administradors amb capacitats per operar dins del producte/servei, i la capacitat dels usuaris corporatius que hauran de configurar-lo.

10. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els ANS permeten obtenir indicadors per avaluar el grau de compliment del contracte.

El càlcul de l'ANS es realitzarà amb una periodicitat semestral i considerant l'horari de la prestació i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en què l'empresa contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels responsables, tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors sempre que aquests no tinguin una relació contractual directa amb l'empresa contractista principal,

donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi de l'empresa contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Les peticions només es consideraran finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC, en cas contrari seran retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establertes en l'ANS corresponent.

Per a la prestació del suport cal tenir en compte que:

- Els temps de resposta i de resolució no es podran veure afectats per la coincidència amb noves peticions.

A efectes de concreció i control de l'ANS considerem les definicions següents:

- Temps de resposta: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència o petició al contractista, pel canal previst, fins que aquesta l'assumeix assignant-hi els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.
- Temps de resolució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència o petició al contractista, pel canal previst, fins que aquesta queda resolta i documentada per l'empresa contractista.

L'empresa contractista haurà de definir mecanismes proactius per tal de reduir el nombre d'incidències.

Acords de nivell de servei establerts

Pel que fa a les peticions de suport (clàusula 6.1 del present plec):

Criticitat	Descripció	ANS Temps de resposta	ANS Temps de resolució
Important	Incidències o peticions de suport que afecten de manera molt global a tot el sistema o suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica.	1 dia laborable	3 dies laborables
Estàndard	Incidències o peticions de suport que no aturen l'operativa diària.	2 dies laborables	5 dies laborables

Pel que fa al seguiment del contracte (cl. 7 del present plec):

Concepte	ANS
Lliurament de l'informe semestral de seguiment	5è dia laborable del primer mes del període posterior al que s'està avaluant
Reunió de seguiment semestral	10è dia laborable del primer mes del període posterior al que s'està avaluant
Reunió de seguiment a petició de la DSTSC	10è dia laborable des de la sol·licitud

Pel que fa a la posada en marxa (cl. 9 del present plec):

Concepte	ANS
Pla de posada en marxa	15 dies laborables a partir de la formalització del contracte

11. Penalitats

En el cas d'incompliment dels ANS per part de l'empresa contractista, es preveuen les penalitats que s'indiquen al costat de cada ANS.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà semestralment, amb efectes a la facturació del semestre calculat.

11.1. Relatives al pla de posada en marxa

S'estableixen les següents penalitats per incompliment en la posada en marxa del servei:

100€ per cada dia de retard que sobrepassi l'ANS fixat.

11.2. Relatives al suport a la solució

S'estableixen les penalitats per incompliment de l'ANS següents:

Concepte	Penalitat
Incidències o peticions de suport	100€ per cada dia laborable complet de retard

11.3. *Relatives al seguiment del servei*

S'estableixen les penalitats per incompliment de l'ANS següents:

Concepte	Penalitat
Lliurament de l'informe semestral de seguiment	100€ per cada dia laborable complet de retard
Reunió de seguiment semestral	
Reunió de seguiment a petició de la DSTSC	

12. Devolució de la solució

La fase de devolució de la solució precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència de la solució a la DSTSC. En aquesta fase el contractista haurà de definir i executar el Pla de devolució de la solució, on haurà d'incloure una descripció de les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades en relació a la finalització del contracte i que inclogui els termes i condicions en que es realitzarà aquesta devolució.

Durant aquesta fase el contractista posarà a disposició de la Diputació de Barcelona tota la documentació que ha utilitzat durant l'execució del contracte i la volumetria de les tasques efectuades durant la seva vigència.

Tres mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució de la solució que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspasar tota la informació relacionada amb la prestació a la Diputació de Barcelona, amb el següent contingut mínim:

- Definició de la durada del pla de devolució ofert.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica.
- Mètode previst per fer la transferència de coneixement (treball en paral·lel, workshops, sessions formatives, entre d'altres).
- Quantificació dels recursos i tasques a dur a terme necessàries durant la fase de transició en el supòsit d'alternança entre contractistes.
- La documentació dels principals processos operatius de la prestació.
- Les eines i utilitats amb les que l'empresa contractista treballa en la prestació i que són necessàries per a l'operació dels mateixos per un altre proveïdor.

- Els contractes de serveis amb tercers que pogués considerar necessaris per donar continuïtat a la prestació dels serveis per un altre proveïdor.
- Informes de seguiment.
- El conjunt de tasques incloses en el Pla de devolució de la prestació no podran superar el termini màxim de dues setmanes.

La devolució de la prestació està inclosa en el termini d'execució del contracte i no ha de representar cap discontinuïtat en la prestació.

La finalització del contracte exigirà també l'eliminació segura de les dades personals (si s'escau) i de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte. S'aportarà si s'escau, certificació de la seva destrucció.

13. Transició de la solució

En cas que hi hagi un canvi de contractistes i de solució, l'empresa, durant la vigència del contracte, haurà d'assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement a l'empresa entrant per assegurar una bona transició del servei.

14. Transferència tecnològica i/o de coneixement

L'empresa contractista està obligada a facilitar a les persones designades per la DSTSC tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnic de les prestacions realitzades.

Així mateix, el personal designat per la DSTSC per a fer la gestió de les prestacions contractades podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes pel correcte seguiment i control del contracte, com també, rebent, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels mateixos.

Annex: relació de xarxes socials i mètriques associades

Aquest annex recull la relació de xarxes socials i mètriques associades a cadascuna d'elles que es necessiten obtenir per poder analitzar l'activitat dels comptes a les xarxes socials i el compromís dels seus seguidors, i que s'han de poder incloure als informes mensuals.

Algunes de les mètriques a considerar són:

- **Seguidors:** Nombre total de persones que segueixen el compte.
- **Impressions:** Nombre total de vegades que les publicacions han estat vistes.
- **Interaccions a les publicacions:** Nombre total d'accions realitzades pels usuaris en les publicacions (m'agrada, comentaris, comparticions, etc.).
- **Posts:** Nombre total de publicacions realitzades en un període determinat. Ha d'incloure les diferents tipologies de publicacions. Per exemple, a Instagram, haurà de poder recuperar separatament el nombre de publicacions al mur, de històries i de reels.
- **Rànquing de publicacions:** Llistat de les publicacions ordenades per un criteri específic (per exemple, nombre d'interaccions) i l'enllaç per accedir-hi.

Aquestes són les mètriques que, com a mínim, haurien d'incloure els informes generats amb l'eina d'anàlisi de xarxes socials:

MÈTRIQES REQUERIDES:

- **Seguidors** (totes les xarxes socials)
- **Impressions** (totes les xarxes socials)
- **Interaccions a les publicacions** (totes les xarxes socials)
- **Creixement de la comunitat** (X, Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn, Tiktok)
- **Publicacions en el període** separades per les diferents tipologies de publicacions (totes les xarxes socials)
- **Interaccions en posts (o publicacions) del període** (X, Facebook, Instagram, Tiktok)

Aquestes són les mètriques valorables dins de l'apartat Criteris d'adjudicació:

MÈTRIQUES VALORABLES:

- **Rànquing de publicacions (llistat)** (totes les xarxes socials)
- **Interaccions (vídeos amb visualitzacions)** (Youtube)
- **Clics a la pàgina** (Facebook, LinkedIn)
- **Abast mitjà per dia** (Instagram)
- **Interaccions en reels del període** (Instagram)
- **Interaccions en les històries del període** (Instagram)
- **Rànquing de hashtags** (Instagram)
- **Vídeos publicats (llistat)** (Youtube)
- **Perfil (visualitzacions del perfil, clics a la web)** (Instagram, Tiktok)

Metadades del document

Núm. expedient	2025/0007968
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars per a la contractació mixta relativa al subministrament d'una solució integral (SaaS) per a l'obtenció d'informes d'ús de les xarxes socials de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Francisco Javier Gimenez Bruque (SIG)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	03/09/2025 15:17

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
6bd67ceaa9a9b990dbec	https://seuelectronica.diba.cat	

