

Plec de prescripcions tècniques del contracte de servei d'assistència tècnica per a la gestió i redacció de continguts i manteniment dels canals de comunicació digitals del Departament de Comunicació d'Economia i Recursos

Codi Contracte: 001_P2501607

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el servei d'assistència tècnica per a la gestió i redacció de continguts i manteniment dels canals de comunicació digitals del Departament de Comunicació d'Economia i Recursos, de l'Ajuntament de Barcelona o canals institucionals, amb mesures de contractació pública sostenible.

De forma sintetitzada, la gestió de pàgines web, xarxes socials i butlletins (d'ara en endavant, canals de comunicació digitals), inclou la creació i elaboració, manteniment, actualització i publicació de continguts, així com el seguiment, disseny i control de l'estratègia de comunicació a través dels canals socials indicats a l'objecte del contracte.

1.1. OBJECTIUS I TASQUES A REALITZAR

L'objecte del contracte és el servei de gestió de continguts de pàgines web, xarxes socials, butlletins i campanyes de les àrees a les que el Departament de Comunicació d'Economia i Recursos dona suport, així com de canals de comunicació de l'Ajuntament de Barcelona o altres canals institucionals.

Les tasques generals incloses en el present contracte són les següents:

Creació, gestió, edició i/o actualització de continguts escrits per a pàgines web. Aquesta tasca inclou l'ús directe de plataformes de CMS (sistemes de gestió de continguts), actualment Wordpress i Drupal, per a la redacció, edició, organització i publicació dels continguts, seguint l'estructura i criteris establerts per l'entitat contractant, excloent-ne qualsevol intervenció en l'àmbit tècnic.

- Creació, gestió, edició i/o actualització de continguts escrits de pàgines web (sense intervenció en l'àmbit tècnic).
- Creació, gestió, edició i/o actualització de continguts de xarxes socials .
- Creació, gestió, edició i/o actualització i enviament (si escau) de butlletins.
- Incorporació del contingut a la plataforma pròpia de l'Ajuntament de Barcelona CMS-Sistema de Gestió de Continguts (actualment en WordPress i Drupal) per crear, editar, organitzar i publicar continguts.
- Proposar nous continguts per a nous canals i suports interns i/o externs.
- Adaptació de continguts ja creats de l'àrea per a diferents canals de comunicació segons targets o canals.
- Redacció i/o producció d'articles, publicacions o reportatges especialitzats.
- Gestió de continguts de campanyes del Departament.
- Gestió, edició i actualització de bases de dades, nous canals i/o suports de

comunicació vinculades als continguts de webs i xarxes socials i a l'estratègia de comunicació.

- Seguiment, disseny i control de l'estratègia de comunicació.

Seguiment, verificació i monitoratge dels continguts i del funcionament correcte dels canals de comunicació.

- Producció de material gràfic i audiovisual, així com altres continguts visuals.
- Proposar solucions gràfiques (infografies, fotografies, gràfics...) i creatives en els continguts: conceptualització, disseny i publicació de material gràfic i audiovisual que ajudi a difondre els missatges clau en els diferents canals de comunicació.
- Cerca i gestió de material gràfic de suport, prioritzant imatges de l'Ajuntament o lliures de drets.
- Redacció i correcció, si escau, dels continguts de les llengües vehiculars dels continguts: català, castellà i anglès.

Els CPV són:

- 92312211-3 Serveis d'agència de redacció (CPV Principal)
- 72400000-4 Serveis d'internet
- 79340000-09 Serveis de publicitat i màrqueting

2. GESTIÓ DELS CANALS DE COMUNICACIÓ

Des del Departament de Comunicació d'Economia i Recursos es dona suport a les àrees que depenen de la Gerència d'Economia, la Gerència de Pressupostos i Hisenda i la Gerència de Promoció Econòmica, que engloba les següents àrees, direccions i departaments de l'Ajuntament de Barcelona:

- Ciència i Innovació
- Informes i estudis
- Direcció d'Atenció Ciutadana
- Economia Social i Solidària
- Alimentació Sostenible
- Promoció Econòmica Internacional
- Captació: Barcelona Investment Office
- Direcció de Turisme
- Direcció d'Arxius Municipals
- Direcció de Comerç, Restauració i Alimentació
- Institut Municipal de Mercats
- Institut Municipal d'Hisenda
- Barcelona Activa

Aquestes àrees disposen de diferents canals de comunicació: webs, xarxes socials (Instagram, LinkedIn i/o Tik Tok) i/o butlletins.

Des del Departament de Comunicació d'Economia i Recursos es coordina el relat i les informacions transversals per a totes les àrees i també es posa en coneixement als

canals de comunicació centrals de l'Ajuntament de Barcelona, tant el relat de les Gerències com els temes més destacats de cadascuna de les àrees.

El llistat facilitat correspon a les àrees a les que actualment el Departament de Comunicació d'Economia i Recursos dona suport. Per motius estructurals, canvis d'organigrama, planificació, o qualsevol altre, aquestes àrees poden ser modificades al llarg de la vigència del contracte. La empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis a les àrees, direccions i departaments a les que el Departament hagi de donar suport durant la vigència del contracte així com qualsevol canal de comunicació de l'Ajuntament de Barcelona, institucional o d'entitats col·laboradores que el Departament indiqui.

1.2. SEGUIMENT I VERIFICACIÓ PERIÓDICA DELS CONTINGUTS I DEL FUNCIONAMENT CORRECTE

L'empresa contractista ha de verificar periòdicament els continguts dels canals (inclosos els comentaris i interaccions en les xarxes socials) així com el funcionament correcte d'enllaços, vídeos, publicacions i despublicacions de continguts i la seva resolució.

1.3. MONITORATGE

L'empresa contractista ha de realitzar el monitoratge i escolta activa diari dels canals de comunicació municipals per detectar aquells continguts que provenen d'altres canals o webs municipals i que poden incorporar-se i compartir-se al web o canals de les àrees a les que el Departament de Comunicació d'Economia i Recursos dona suport.

També s'haurà de realitzar el monitoratge d'altres webs, butlletins, xarxes socials i fonts d'informació d'altres entitats que per temàtica poden resultar d'interès pel públic de les àrees a les que el Departament de Comunicació d'Economia i Recursos dona suport.

1.4. ACTUALITZACIÓ DE CONTINGUTS

El canals de comunicació han de ser espais vius on, a banda de publicar-se un determinat volum de notícies setmanals, es comparteixen documents i s'actualitzen continguts. L'empresa contractista ajudarà en el relat de l'àrea per a l'assoliment dels objectius del Departament.

L'empresa contractista és la responsable de la proposta de temes i nous continguts i de l'actualització, revisió i redacció de continguts per als diferents espais, així com de fer recerca, redacció, correcció i publicació de continguts d'actualitat als canals corresponents amb criteris de funcionament equiparables als d'una redacció periodística, sempre sota la supervisió i seguiment del Departament de Comunicació d'Economia i Recursos.

L'empresa contractista serà la responsable de la introducció dels següents continguts en el gestor de continguts (Drupal, WordPress i/o l'indicat per l'Ajuntament) o en les xarxes socials.

4. RECURSOS HUMANS

Per cobrir les necessitats previstes al contracte serà necessari destinar els següents perfils amb les respectives funcions:

- **Director/a de Redacció:**

Funcions: responsable d'exercir les tasques de direcció, organització, planificació, control i supervisió de les activitats pròpies de les seccions.

Experiència professional mínima: 2 anys com a Director/a de Redacció

- **Redactor/ - Cap de Secció:**

Funcions: responsable de la coordinació i la interlocució amb el Departament de Comunicació d'Economia i Recursos i altres persones implicades en l'execució del contracte. Crearà l'estratègia de continguts i farà el seguiment de les accions i el seu impacte, reportant a les persones referents d'aquest contracte.

Experiència professional mínima: 2 anys com a Redactor/a – Cap de Secció

- **Redactor/a de continguts digitals:**

Funcions: responsable de preparar i redactar els continguts del web i del butlletí, adaptats a cada format i públic objectiu.

Experiència professional mínima: 2 anys com a Redactor/a de continguts digitals

- **Dissenyador/a gràfic (per a necessitats puntuals):**

Funcions: responsable de crear o retocar material gràfic o multimèdia (imatges, infografies, banners, gifs...) que ajudin a difondre els continguts als diferents canals de comunicació i generar interaccions entre els seguidors i comunicar eficaçment els missatges clau.

Experiència professional mínima: 1 any en les tasques com a Dissenyador/a gràfica

- **Ajudant de Redacció:**

Funcions: suport per a realitzar tasques complementaries pròpies del àrea o secció a la que està assignat.

Experiència professional mínima: 1 any en les tasques com a Ajudant de Redacció

L'empresa contractista haurà de:

- garantir en tot moment el nombre de persones necessari per desenvolupar els perfils professionals necessaris per dur a terme les tasques descrites en aquest plec tècnic i que es detallen en aquest punt.
- designar un interlocutor amb perfil de Content Manager que es coordini amb els responsables de comunicació del Departament durant la prestació d'aquest servei.

Durant l'execució del contracte i si el Departament de Comunicació d'Economia i Recursos considera que una o diverses persones responsables d'executar-lo, no manifesten prou coneixements per desenvolupar el servei i no porten a terme correctament les seves tasques, l'empresa contractista haurà de facilitar l'opció de substituir-la o substituir-les per unes altres, sense cap cost addicional.

5. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

5.1. METODOLOGIA DE TREBALL

Per dur a terme la prestació del servei, l'empresa adjudicatària ha de seguir la metodologia de treball següent:

- La coordinació de les tasques encarregades pel Departament de Comunicació d'Economia i Recursos de l'Ajuntament de Barcelona es farà via telefònica, telemàtica o amb reunions de seguiment periòdiques en què s'avaluarà el desenvolupament correcte del servei.
- L'empresa contractista haurà de planificar, d'acord amb les indicacions del Departament, les publicacions i actualitzacions per tal de definir els criteris i tipus de continguts a fer per donar compliment a la gestió dels canals de comunicació.

Aquesta planificació es farà:

- Mitjançant reunions de coordinació, que podran ser presencials o virtuals, amb l'equip del Departament de Comunicació. La periodicitat podrà ser setmanal, quinzenal o mensual, segons s'estableixi amb la persona responsable del contracte.
- Realitzant, d'acord les indicacions del Departament, un calendari de publicació o d'edició de contingut que inclourà les fases de proposta, validació i publicació. L'empresa adjudicatària es compromet a complir els continguts i els temps previstos en aquest calendari.
- Assistint a la "Reunió de referents" que té lloc 1 cop al mes de forma telemàtica a través de l'enllaç a la plataforma que el Departament facilitarà.
- Amb eines compartides de planificació: Google Drive, Trello ...

- Coordinant-se, si s'escau, amb proveïdors de l'Ajuntament (dissenyadors, fotògrafs, etc.) per a publicar el contingut que aquests generen. Els contactes d'aquests els seran facilitats per la persona municipal responsable del contracte o el tècnic corresponent.
 - Designant una persona responsable i interlocutor amb el Departament de Comunicació d'Economia i Recursos, del seguiment, control i bona execució de les tasques
 - A les primeres reunions de coordinació, a partir de les necessitats comunicatives municipals i de l'expertesa de l'empresa contractista, es definiran objectius de creixement d'audiència i impacte.
 - Aquesta expertesa implica que l'empresa contractista manté una atenció permanent pel que fa a les tendències, estratègies o actors clau o nous formats que apareguin a les xarxes i altres canals digitals, i de manera proactiva, proposa com incorporar-les a la comunicació que gestiona.
 - Durant les reunions de coordinació, l'empresa aportarà indicadors d'audiència i impacte, que s'avaluaran de manera conjunta amb l'equip municipal responsable per tal de mantenir o reorientar l'estratègia comunicativa digital.
- L'empresa adjudicatària ha de presentar un pressupost de cadascun dels encàrrecs, en el termini de 48 hores des de la sol·licitud de l'encàrrec, els quals hauran de ser acceptats pel Departament de Comunicació d'Economia i Recursos abans d'iniciar cadascun dels encàrrecs.
 - L'empresa adjudicatària ha de tenir disponibilitat completa en horari de 08.30h a 18.00h de dilluns a divendres, sense perjudici de que les necessitats del servei requereixin, de forma esporàdica, de la disponibilitat fora d'aquest horari (inclosos caps de setmana). L'empresa adjudicatària haurà de tenir disponibilitat conforme el calendari laboral de la ciutat de Barcelona. L'empresa haurà de designar una persona responsable per a cobrir les vacances i facilitar-ne el les dades de contacte.
 - Cada proposta d'execució s'haurà de presentar per la seva validació per part del Departament de Comunicació d'Economia i Recursos de l'Ajuntament de Barcelona. La supervisió, avaluació i aprovació dels resultats finals de cada acció la realitzarà el tècnic responsable de cada projecte.

5.2. GARANTIES QUANT A LLIURAMENT DE MATERIALS

- El lliurament de les peces ha de ser sempre en català i castellà (textos, subtítols i dades incloses a les peces com infografies o altres) i, si així es demana, en anglès.
- Lliurar el material de les peces en el termini establert a continuació segons la naturalesa de la peça.

- L'empresa adjudicatària lliurarà el material, per a peces escrites, en el termini de 48 hores i per material gràfic, en el termini de 72 hores a comptar des de la data de l'encàrrec. Per a peces que s'hagin de produir arran de la cobertura d'un acte, l'empresa adjudicatària lliurarà el material, durant o tot just finalitzar l'acte, roda de premsa o presentació, segons s'estableixi, a través de Telegram, Whatsapp o altres canals que s'acordin.
- Lliurar el material de les peces en diferents formats segons el canal de comunicació.
- Lliurar el material de les peces en el format que ho requereixi el Departament.
- Lliurar el material en obert.
- Lliurar un informe anual (preferiblement al mes de desembre) en què es reculli el material generat durant l'execució del contracte: els missatges, accions, campanyes i fites relacionades amb la tasca duta a terme, així com els principals indicadors d'abast i interaccions amb el contingut publicat, així com gràfiques d'evolució i comparatives mes a mes. L'arxiu es lliurarà ordenat per projectes.
- L'empresa adjudicatària ha de conservar el material enregistrant (tant en brut com màsters) durant tota la vigència del contracte.

5.3. GARANTIES QUANT A NORMATIVA LINGÜÍSTICA I ORTOGRÀFICA

- Les llengües utilitzades són el català, castellà i anglès.
- El tractament i la correcció lingüística de qualitat de tota la comunicació i de totes les peces proposades es consideren una condició essencial en l'execució del contracte.
- L'empresa adjudicatària serà responsable de la traducció correcta i de la correcció ortogràfica i gramatical dels textos.
- En cas que es detectin, errades gramaticals i/o ortogràfiques, almenys en 5 ocasions, la persona responsable del contracte podrà demanar un canvi del personal que l'està executant.

5.4. GARANTIES QUANT A NORMATIVA GRÀFICA, ACCESSIBILITAT, ESTIL, PROPIETAT INTEL·LECTUAL I CONFIDENCIALITAT

- L'empresa adjudicatària s'ha d'adequar a la normativa gràfica municipal, així com també ha d'utilitzar els logotips apropiats i respectar la imatge corporativa de l'Ajuntament de Barcelona. Els manuals d'identitat gràfica estan disponibles a: <https://www.bcn.cat/publicacions/normativagrafica/>

- En totes les tasques que s'han de desenvolupar cal tenir en compte la normativa d'accessibilitat del Departament de Comunicació Digital de l'Ajuntament de Barcelona i disponible a:

https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital/files/Guia_Accessibilitat_Departament_Internet_Ajuntament_Barcelona.pdf

- L'empresa adjudicatària s'ha d'adequar a la dels manuals d'estil lingüístic de l'Ajuntament de Barcelona.
- L'empresa adjudicatària ha de complir amb la normativa de propietat intel·lectual en relació als treballs realitzats a l'empara del contracte.
- L'empresa adjudicatària ha de complir amb la normativa de confidencialitat en relació als treballs realitzats a l'empara del contracte.

6. CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei es realitzarà a les dependències de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir disponibilitat per a assistir a reunions presencials a la seu del Departament de Comunicació d'Economia i Recursos, quan les necessitats del servei així ho requereixin.

7. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Es designa a Judit Vives Soler, Cap del Departament de Comunicació d'Economia i Recursos com a responsable del contracte.