



*Plec de prescripcions tècniques per al servei de suport a la gestió i la dinamització de les xarxes socials d'AMB Informació i Serveis, S.A. – **CPS 15/2025***

Índex

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ	3
3. ABAST	4
4. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL	4
5. REQUERIMENTS TÈCNICS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	5
5.1 Gestió de les xarxes socials	6
5.2 Dinamització de les xarxes socials	9
5.3 Creació de recursos gràfics per a donar suport als continguts	10
5.4 Propietat intel·lectual	11
5.5 Deure de confidencialitat	11
5.6 Seguretat de la informació i dades personals	12
5.7 Documentació del projecte	13
5.8 Seguiment del projecte	13
5.9 Traspàs al final del contracte	14
5.10 Equip de treball	14
6. RÈGIM ECONÒMIC	16

1. Introducció

Fruit de l'adveniment i la consolidació de les xarxes socials, el panorama comunicatiu ha protagonitzat una transformació important durant els últims anys. D'una comunicació unidireccional on no s'establia cap contacte entre emissor i receptor hem passat a un intercanvi bidireccional constant on la participació que fomenten les xarxes socials ha escurçat la llunyania entre aquests dos agents, esdevenint les xarxes socials un canal essencial de comunicació amb els usuaris i la ciutadania.

Avui en dia, la presència a les xarxes socials és cada cop més imprescindible per a les administracions, les empreses i altres tipus d'entitats i organismes de cara a obrir un espai de comunicació i conversa amb la ciutadania i, especialment, amb el seu públic objectiu a través del qual es pugui reforçar la seva notorietat i consolidar la seva reputació.

És per això que AMB Informació i Serveis, S.A. (en endavant, AMB Informació o la contractant) pretén reforçar el seu paper com a impulsor del transport públic i la mobilitat sostenible a l'àrea metropolitana de Barcelona mitjançant una gestió activa de les xarxes socials que proporcioni informació pràctica als usuaris i les usuàries, així com a través de la generació i la difusió de continguts de valor que ajudin a impulsar hàbits de mobilitat més sostenibles.

A través de la seva presència a Instagram, X (antic Twitter) i Facebook, AMB Informació té l'objectiu de generar una comunitat creixent, dinàmica i fidel d'usuaris i usuàries del transport públic i la mobilitat sostenible, que afavoreixi el diàleg i reverteixi en la millora dels serveis que s'ofereixen.

Actualment, sota la supervisió i directrius de la contractant, la gestió i dinamització de les xarxes socials actives es duu a terme per una empresa externa amb el suport puntual dels recursos interns que, en el seu cas, siguin adscrits, per part d'AMB Informació.

Donada la proximitat de la finalització del servei, correspon iniciar-ne la present licitació.

2. Objecte de la contractació

El present plec té per objecte la regulació de les condicions tècniques que han de regir la contractació, que es durà a terme a sol·licitud d'AMB Informació, del servei de suport a la gestió i la dinamització de les xarxes socials d'AMB Informació.

L'objectiu és donar un servei de qualitat i continuat en la gestió, producció i difusió de continguts de valor a les xarxes socials, com a part del model de comunicació de la contractant en la seva missió de promoure l'ús del transport públic i la mobilitat de l'àrea metropolitana de Barcelona, oferint informació pràctica, compartint la pròpia activitat de l'entitat i afavorint el diàleg amb els usuaris i les usuàries per proporcionar el millor servei possible.

3. Abast

Les tasques a executar que contempla el present contracte són:

1. Gestió de les xarxes socials
2. Dinamització de les xarxes socials
3. Creació de recursos gràfics per a donar suport als continguts

La prestació del servei estarà subjecta a la legalitat vigent en matèria de publicitat digital, de protecció de dades, de propietat intel·lectual, de protecció del dret a l'honor i a la pròpia imatge i normativa existent i futura de tots els àmbits assenyalats i, especialment, en relació a l'ús d'eines d'intel·ligència artificial. L'adjudicatari haurà de verificar i comprovar tots aquells aspectes d'índole tècnica i legal necessaris per a la realització del projecte.

Les especificacions que es detallen en aquest document no tenen caràcter exhaustiu ni limitador per a la contractant i, pel que fa a les licitadores, qualsevol altre element que considerin convenient i adequat per a la prestació del servei, haurà d'estar inclòs i especificat en la proposta tècnica i econòmica. Es podran considerar i acceptar determinades solucions alternatives als requisits no essencials d'aquest document sempre que tinguin caràcter opcional i signifiquin millores tècniques o estalvis econòmics significatius, així com que siguin compreses dins el marc general de l'objecte contractual.

4. Descripció de la situació actual

En l'actualitat, AMB Informació té presència a les xarxes socials a través dels perfils d'AMB Mobilitat de X (@Mobilitat_AMB i @Inciden_Mob_AMB), d'Instagram (@AMBmobilitat) i de Facebook (@MobilitatAMB). Aquests perfils socials compten, a data de Juliol de 2025, amb un total de 30.200 seguidors, repartits de la següent manera: 18.700 seguidors a X, 9.000 seguidors a Facebook +2.500 seguidors a Instagram .

L'activitat d'aquests perfils socials genera una mitja mensual d'aproximadament 47.000 impressions. L'audiència es localitza majoritàriament (85%) en l'àrea metropolitana de Barcelona, ja que el públic objectiu principal són els residents d'aquesta regió, doncs són els qui fan un major ús, habitual o esporàdic, dels diferents serveis de mobilitat de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Els àmbits principals dels continguts que es publiquen en els perfils socials d'AMB Mobilitat són serveis de mobilitat de l'AMB (transport públic – bus metropolità, Nitbus, metro, tramvia, etcètera), serveis d'aparcament metropolità per a residents, mobilitat sostenible, bicicleta, electrolineres, entre d'altres.

Actualment, les publicacions d'AMB Mobilitat es realitzen indistintament i principal, en català i castellà.

Així mateix, donat que AMB Informació gestiona un ventall d'aplicacions de Mobilitat de l'AMB (9 aplicacions actualment) disponibles per descarregar-les a l'App Store i Google Play, aquests dos Markets també s'engloben en el marc d'aquest contracte, com a part de l'estratègia d'AMB Informació a les xarxes socials.

Les aplicacions són:

- AMB Mobilitat
- AMB Bicibox
- AMB Aparcament Metropolità
- AMB Aparcament Residents
- AMB Electrolineres
- Taxistes AMB
- AMB Taxialdia
- AMB P+R Aparcaments d'Intercanvi
- RA EcoParc

Previsiblement a mig termini, AMB Informació acordarà l'activació d'altres perfils i incorporar nous perfils a altres xarxes socials, els quals hauran de ser treballats sota els mateixos paràmetres que els actuals perfils actius. Com s'ha apuntat anteriorment, AMB Informació té externalitzat el servei descrit en aquest plec amb el suport dels recursos interns, pertanyents a l'àmbit de de coordinació i gestió de la informació del Transport Públic Metropolità, amb l'objectiu de donar atenció i resposta personalitzada als missatges i les mencions directes (peticions d'informació, aclariments, queixes, reclamacions i altres qüestions) realitzades pels usuaris i les usuàries de les xarxes socials als diferents perfils socials d'AMB Informació, de dilluns a divendres feiners des de les 7 a les 19 hores.

5. Requeriments tècnics per a la prestació del servei

L'empresa adjudicatària prestarà el servei de suport a la gestió i la dinamització de les xarxes socials d'AMB Informació a través dels seus propis equipaments i plataformes, facilitant en tot moment a la contractant els accessos i permisos necessaris.

Durant tot el contracte, s'haurà de tenir en compte que l'emissor dels continguts és AMB Informació i, per tant, l'empresa adjudicatària utilitzarà un to i un llenguatge respectuós, clar i proper que generi proximitat i empatia entre els usuaris i les usuàries de les xarxes socials. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de complir els següents requisits mínims, sens perjudici de tots aquells que la contractant indiqui i que siguin adients al servei:

- Prèviament al desenvolupament de les tasques englobades en aquest contracte, l'empresa adjudicatària definirà i acordarà conjuntament amb AMB Informació la línia editorial a emprar en les publicacions a les xarxes socials.
- Les tasques de gestió i dinamització de les xarxes socials es realitzaran indistintament i actual, en dos idiomes: català i castellà. Tots els continguts i respostes a missatges directes o mencions que efectuï l'empresa adjudicatària seran escrits amb ortografia i gramàtica normativament correctes, utilitzant un vocabulari adequat al context.
- L'empresa adjudicatària haurà d'evitar emetre o promocionar qualsevol tipus de missatge ofensiu, discriminatori, difamatori, amenaçador, obscè, groller o que infringeixi la normativa vigent, que convidi a fer-ho o que promogui comportaments incívics.
- L'empresa adjudicatària haurà d'evitar entrar en discussió o debat directe amb els usuaris i les usuàries.
- Les publicacions hauran de mantenir una mateixa línia editorial, assegurant la uniformitat de la marca i respectant la imatge corporativa.
- Totes les publicacions i continguts seran respectuosos amb el dret a la privacitat i la reputació de les persones.

L'empresa adjudicatària haurà d'establir una estratègia de generació i actualització de continguts de forma autònoma, que asseuri la consistència de la qualitat del material, informació i publicacions proposades, amb l'objectiu d'evitar correccions continuades per part d'AMB Informació i evitar possibles errors en les publicacions futures.

5.1 Gestió de les xarxes socials

Aquest bloc del servei fa referència a les tasques relatives a la gestió dels diferents perfils de xarxes socials d'AMB Informació i Markets de les apps de mobilitat de l'AMB, englobats en aquest contracte, incloent tant els perfils socials actuals com nous perfils que es puguin activar al llarg de la durada del contracte.

En relació a la gestió dels perfils socials d'AMB Informació, les tasques a desenvolupar per l'empresa adjudicatària seran les següents:

- **Seguiment i escolta activa** 365/7/24 (durant 24 hores, 7 dies a la setmana i 365 dies a l'any) de les comunicacions, interaccions i converses generades als diferents perfils socials i Markets de les apps d'AMB Informació, i, si s'escau, ser participants d'aquests.
- Donar **suport als recursos interns d'AMB Informació** destinats a oferir atenció i resposta personalitzada als missatges i les mencions directes (peticions d'informació, aclariments, queixes, reclamacions i altres qüestions) realitzades pels usuaris i les usuàries de les xarxes

socials als diferents perfils de la contractant, des de les 7 a les 19 hores, de dilluns a divendres feiners.

- El servei de suport contempla la resolució de dubtes i la realització **de sessions de formació periòdiques** al personal d'intern d'AMB Informació que atén les xarxes socials sobre com realitzar una gestió correcta de les mateixes (novetats tecnològiques, tendències en xarxes socials, actualitzacions dels aplicatius de gestió contractats...).
- Així mateix, emmarcat en el servei de suport, també es pot requerir de forma puntual que el personal de l'empresa adjudicatària assumeixi un paper de **funció de reforç en períodes punta de càrrega de treball**.
- En aquests casos puntuals, el personal de l'empresa adjudicatària haurà de donar atenció i resposta personalitzada als missatges i les mencions directes realitzades pels usuaris i les usuàries de les xarxes socials als diferents perfils d'AMB Informació en un termini màxim de 2 hores, sempre i quan aquestes tinguin lloc entre les 7 i les 19 hores en dies feiners. Fora d'aquest horari, es respondran entre les 7h i les 9h del següent dia feiner. Les respostes a les diferents tipologies de comentaris en xarxes socials realitzats per les usuàries i els usuaris s'emetran amb la major immediatesa possible i de la forma més personalitzada possible.
- Establir, en base als terminis acordats amb l'equip designat per AMB Informació, **protocols de seguiment i d'acció** de les comunicacions, interaccions i converses generades a les xarxes socials.
 - Aquests protocols seran revisats i actualitzats periòdicament al llarg de la durada del contracte.
- **Controlar l'evolució de la imatge dels perfils** gestionats per AMB Informació a les xarxes socials i identificar les principals amenaces i virtuts.
- Mantenir la **comunicació activa**, mitjançant els canals de Microsoft Teams amb les diferents empreses operadores i altres serveis de mobilitat, que actualment existeixen, amb l'objectiu de coordinar i agilitzar la comunicació i resposta entre les diferents entitats participants.
- Definir i coordinar **reunions semestrals** amb els diferents actors participants a la comunicació de continguts de les nostres xarxes (Àrea Metropolitana de Barcelona – AMB-AMB Informació, empreses operadores, altres serveis AMB ...) amb l'objectiu d'actualitzar protocols de resposta, coordinar les accions futures i analitzar el funcionament actual.

L'empresa adjudicatària desenvoluparà l'assistència tècnica externa per a les tasques de gestió de les xarxes socials donant suport als recursos interns d'AMB Informació, els quals tindran capacitat per donar una resposta de primer nivell a les comunicacions dels usuaris i les usuàries de les xarxes

socials. En moments puntuals, per ex., en cas de períodes de pics de treball la gestió de les xarxes socials es realitzarà amb el suport de l'empresa adjudicatària a AMB Informació. Per tant, els protocols a establir entre ambdues entitats perseguiran que no es solapin les funcions a desenvolupar per una i altra. Així, totes les intervencions a les xarxes socials en matèria d'estat de la mobilitat metropolitana que requereixin de comprovació a través de tercers seran realitzades directament pels recursos interns d'AMB Informació, mentre que la resta seran realitzades per l'empresa adjudicatària en funció del protocol establert.

De la gestió dels perfils socials d'AMB Informació es deriven també les següents tasques relatives a l'**elaboració d'informes** de seguiment:

- Realitzar **informes de seguiment diaris** que recullin tota l'activitat dels entorns socials englobats en aquest contracte, classificada segons temàtica, xarxa social i tipus de comunicació. També caldrà informar de les publicacions dutes a terme en el dia que correspongui. Aquests informes seran presentats, via e-mail, diàriament a AMB Informació.
- Realitzar **informes de seguiment mensuals** que analitzin i valorin la gestió dels perfils socials en cadascuna de les xarxes socials gestionades, en funció dels objectius establerts i en base als KPI's (Key Performance Indicator) acordats prèviament amb AMB Informació. Aquests informes seran presentats mensualment, via e-mail, a AMB Informació i hauran de contenir com a mínim:
 - o Les mètriques i eines d'analítica (número de nous seguidors, post amb majors interaccions, perfils de coordinació amb major impacte, etc.) i monitorització (principal resum de les temàtiques tractades pels usuaris segons l'escolta activa, etc.) que possibilitin el seguiment de l'activitat a les xarxes socials.
 - o A partir de les dades resultants, caldria també incloure propostes de millora i/o comentaris sobre la gestió que permetin optimitzar la resposta.
- **Realitzar informes anuals** que realitzin un balanç global de la gestió dels perfils socials en cadascuna de les xarxes socials gestionades, en funció dels objectius establerts i en base als KPI's acordats prèviament amb AMB Informació.
 - o Aquest informe s'acompanyarà d'una reunió presencial amb l'equip designat per AMB Informació per valorar la gestió del servei de forma conjunta.
- Realitzar **informes puntuals** fruit de campanyes específiques que es realitzin en l'apartat de "Dinamització de les xarxes socials" o davant de crisi de reputació, en cas que es produeixin.
- **Informes individuals.** Fer un seguiment de publicacions designades com a prioritàries o estratègiques per AMB Informació o l'empresa adjudicatària, que inclourà un petit informe

amb KPI's principals un cop transcorreguda una setmana de la seva publicació, en cas que AMB Informació ho sol·liciti.

Les empreses licitadores realitzaran una proposta dels KPI's a incloure en els diferents informes de seguiment mencionats anteriorment. Un cop adjudicat el contracte, AMB Informació i l'empresa adjudicatària acordaran quins KPI's s'inclouran en els informes de seguiment.

5.2 Dinamització de les xarxes socials

Aquest bloc del servei fa referència a les tasques relatives a la dinamització dels diferents perfils de xarxes socials d'AMB INFORMACIÓ englobats en aquest contracte, incloent tant els perfils socials actuals com nous perfils que es puguin activar al llarg de la durada del contracte.

En relació a la dinamització dels perfils socials d'AMB INFORMACIÓ, les tasques a desenvolupar per l'empresa adjudicatària seran les següents:

- Activar nous perfils de xarxes socials vinculats a AMB Informació, cas que sigui necessari.
- Actualitzar periòdicament, amb un mínim de 3 accions per setmana a cada xarxa social, els continguts dels diferents perfils socials englobats en aquest contracte, incloent tant els perfils socials actuals com els nous perfils que es puguin activar al llarg de la durada del contracte. En aquest punt s'inclouen posts de la xarxa X, Instagram, Facebook, així com generant stories propis i compartits d'altres perfils.
- Elaborar un Pla de generació de continguts per cadascun dels perfils gestionats en les diferents xarxes socials englobades en aquest servei. Aquests plans hauran de definir l'estratègia a seguir, els objectius estratègics a assolir i les característiques de les publicacions.
 - o Els Plans de generació de continguts es revisaran i actualitzaran de forma continuada, sempre que es requereixi, en funció dels resultats obtinguts i de les últimes tendències, amb possibilitat de modificar la periodicitat de les publicacions.
 - o Els Plans de generació de continguts hauran de contemplar continguts que s'adrecin a tota la ciutadania en general, així com també publicacions dirigides a determinats grups de públic objectiu.
- Elaboració d'un Pla de desplegament i de generació de continguts en el cas de la creació de nous perfils a xarxes a les que som presents actualment o noves xarxes socials.
- Promocionar altres canals d'informació i d'atenció a l'usuari vinculats a AMB Informació (ex.: LinkedIn o Canal d'atenció telefònica).

- Compartir continguts elaborats per entitats col·laboradores d'AMB Informació.
- Coordinar-se i generar sinèrgies amb els plans de comunicació i de difusió de l'AMB.
- Coordinar-se amb perfils socials de l'AMB i d'altres organismes, entitats i serveis territorials de l'àmbit de la mobilitat metropolitana, o bé amb incidència sobre aquesta, per realitzar accions conjuntes o interaccions coordinades.
- Mantenir actualitzades les biografies dels diferents perfils socials englobats en el present contracte
- Realitzar un seguiment sobre les eines de gestió de xarxes socials disponibles i les novetats en tecnologia, màrqueting, tendències i formats de comunicació en xarxes i, si s'escau, actualitzar-les.
- Crear campanyes a les diferents xarxes socials i perfil segons les necessitats que puguin esdevenir, ja siguin sense cost o contractant plans de difusió de pagament a les propietàries de les xarxes socials.

5.3 Creació de recursos gràfics per a donar suport als continguts

De la generació de continguts de qualitat i adequats per a l'àmbit d'aquest contracte, es deriven també les següents tasques a realitzar per l'empresa adjudicatària en el marc del present contracte:

- Generar **propostes de contingut** editorial adaptades a cadascuna de les xarxes socials i als perfils d'AMB Informació, qui les haurà d'aprovar de forma prèvia a la seva publicació.
 - o L'empresa adjudicatària haurà de generar material gràfic i audiovisual de qualitat d'elaboració pròpia per incloure a les publicacions. El material generat passarà a engruixir l'arxiu gràfic i audiovisual d'AMB Informació, que podrà compartir amb les empreses operadores i altres serveis AMB. Aquest material gràfic, entre d'altres temàtiques, constarà d'imatges i vídeos curts d'instal·lacions (cotxeres, tallers, oficines...), vehicles, parades de les diferents empreses operadores i municipis dins de l'àmbit d'actuació de l'AMB. També d'altres serveis AMB de Mobilitat (tarifació social, bicicleta, aparcament...).
 - Aquest material gràfic caldrà que sigui actualitzat anualment per tal d'adaptar-se a la realitat canviant del sector (models bus, canvis de mobiliari de parades, millores tecnològiques...).
 - o L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar i mantenir actualitzada una llista de continguts genèrics complementària a l'actualitat del dia a dia per completar les publicacions, com per exemple curiositats de la xarxa, dades bàsiques d'ús de

- transport públic, accés a punts d'interès, serveis puntuals per esdeveniments importants...
- L'empresa adjudicatària haurà de plantejar publicacions que afavoreixin la interacció i interrelació entre els diferents perfils socials i canals de comunicació d'AMB Informació.
 - La tipologia dels continguts haurà de preveure l'adaptabilitat a les noves funcionalitats que puguin sorgir dels canvis i millores desenvolupades en noves actualitzacions de les xarxes socials englobades en aquest servei.
- Realitzar un seguiment en directe d'actes i esdeveniments proposats per AMB Informació per obtenir informació i material gràfic i audiovisual, o bé per realitzar retransmissions en directe, que pugui ser susceptible de ser utilitzat en futures publicacions.
- L'empresa adjudicatària haurà de tenir capacitat per realitzar retransmissions en directe via xarxes socials d'actes o esdeveniments proposats per AMB Informació, com a part dels continguts dels diferents perfils socials
 - Tots els actes i esdeveniments proposats per AMB Informació es realitzaran en l'àmbit geogràfic de l'àrea metropolitana de Barcelona. Es cobriran un màxim de 4 esdeveniments anuals. L'assistència a aquests actes o esdeveniments s'haurà de comunicar amb una 1 setmana mínima d'antelació a la contractista, qui haurà d'acceptar-ne l'execució.

5.4 Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual de tots els continguts, així com de totes les accions realitzades per l'empresa adjudicatària o que se'n puguin derivar de la prestació del servei objecte de la present licitació, pertanyerà a AMB Informació i Serveis, S.A., de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia per part d'AMB Informació.

L'accés a la informació o productes protegits per la propietat intel·lectual necessaris per a desenvolupar el treball no es podran emprar sense la deguda autorització.

5.5 Deure de confidencialitat

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir confidencialitat absoluta sobre qualsevol dada, informació, documentació, arxius o especificacions en qualsevol suport facilitades per l'entitat contractant a l'empresa adjudicatària per a l'execució del contracte i que pogués

conèixer per ocasió del compliment del mateix i en especial les dades personals a les que pugui tenir accés.

Tota dada coneguda amb ocasió del compliment del contracte no podrà ser objecte, total o parcial, de publicacions, difusió ni copiada o utilitzada amb una finalitat diferent a la del compliment del contracte, ni tampoc comunicar ni cedir a altres, ni tan sols a efectes de conservació sense autorització expressa d'AMB Informació.

5.6 Seguretat de la informació i dades personals

El desenvolupament i gestió del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts per AMB Informació, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a les tecnologies de la informació i la comunicació.

Principalment l'adjudicatari haurà d'aplicar els següents principis i mesures:

- Portar a terme el tractament de la informació i les dades personals únicament i exclusivament per a les finalitats relacionades directament amb el servei contractat, restant expressament prohibit utilitzar-los per a finalitats diferents.
- Garantir la confidencialitat, reserva i estricte secret professional de la informació i les dades personal a les que puguin accedir per a la prestació dels serveis, no podent ser divulgades, publicades o comunicades a tercers. Les obligacions de confidencialitat tindran una durada indefinida i es mantindran vigents en cas que finalitzi la prestació de serveis. L'Adjudicatària haurà de tenir regulat el Deure de Secret amb el seu personal recollint aquests punts.
- Es limitarà l'accés a les Xarxes Socials d'AMB Informació i les entitats a les que presta serveis a personal autoritzat.
- Els identificadors i contrasenyes lliurats per a la gestió de les Xarxes Socials hauran de ser restringits al personal mínim necessari per a la prestació del servei.
- Està prohibit divulgar o comunicar els codis d'accés (identificador i contrasenya) a les xarxes socials d'AMB Informació i les entitats a les que presta servei a terceres persones, inclouen a altre personal o responsables de l'adjudicatària fora de les persones assignades al projecte.
- No realitzar descàrrega de la informació o dades personals fora de les pròpies Xarxes Socials sense autorització expressa d'AMB Informació. Aquesta descàrrega i còpies es podrà realitzar únicament i exclusivament per motiu de les tasques definides o lliurar-la a AMB Informació.

- Aplicar les mesures de seguretat que d'AMB Informació indiqui en cada moment i en tot cas les definides per les bones pràctiques de seguretat de la informació per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació i les dades personals.

5.7 Documentació del projecte

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, l'adjudicatari es compromet, en tot moment, a facilitar a AMB Informació la informació i documentació que sol·liciti per disposar d'un ple 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 a resoldre'ls.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar la següent documentació en un termini de 15 dies des de l'inici del present contracte, així com també cada vegada que es realitzin modificacions sobre la mateixa al llarg de la durada del contracte:

- Pla de generació de continguts, per cadascun dels perfils socials d'AMB Informació
- Pla de desplegament, per cadascun dels nous perfils socials d'AMB Informació que s'activin al llarg de la durada del contracte
- Protocol d'actuació

5.8 Seguiment del projecte

Per tal de vetllar per un òptim funcionament del servei, serà imprescindible l'estreta col·laboració entre AMB Informació i l'empresa adjudicatària que gestioni i dinamitzi les xarxes socials de la contractant, establint **reunions setmanals** telemàtiques i altres reunions de **seguiment puntuals** en funció de les necessitats del servei.

AMB INFORMACIÓ designarà un cap de projecte que serà el responsable de la comprovació, coordinació i vigilància de la correcta realització dels serveis contractats. Per complir amb aquests objectius, efectuarà les funcions de direcció i d'observació mitjançant les verificacions corresponents.

L'adjudicatari proporcionarà, entre el seu propi personal, l'equip tècnic necessari per a la realització dels treballs aquí presentats i designarà un cap de projecte que actuarà com a interlocutor amb AMB Informació, tenint en compte els rols indicats al plec de clàusules particulars.

Es podran realitzar reunions marcades per les necessitats del projecte, per part d'un comitè de seguiment tècnic que estarà compost pels dos caps de projecte (el proposat per AMB INFORMACIÓ i el designat per l'adjudicatari), amb la participació dels membres de l'equip de treball que es considerin oportuns en cada moment. La principal funció d'aquestes reunions serà la de

coordinar l'evolució del projecte i certificar l'entrega de la documentació tècnica corresponent. Les reunions seran preferentment telemàtiques, tot i que puntualment es podran requerir presencials.

Els equips de gestió es comunicaran diàriament mitjançant l'aplicació Teams, fent servir els canals i repositoris existents actualment. L'empresa adjudicatària proporcionarà les dades necessàries dels membres de l'equip participant per poder incloure'ls als diferents canals.

5.9 Traspàs al final del contracte

Un cop s'hagi arribat a la data de finalització del contracte entre AMB Informació i l'empresa adjudicatària, es donarà inici a un període de transició d'un mes màxim entre el proveïdor sortint i l'entrant o amb l'entitat contractant, en el seu cas, durant el qual es facilitarà la transmissió de la gestió i dinamització recurrent de les xarxes socials del perfil d'AMB Mobilitat existents en aquell moment.

Durant aquest període el proveïdor sortint amb la intermediació d'AMB Informació, posarà a disposició de l'entrant i d'AMB Informació tota la documentació, protocols i procediments considerats necessaris per tal de garantir la continuïtat del servei, incloent, si es considerés necessari, la participació en reunions.

De forma consensuada entre AMB Informació i els proveïdors sortint i entrant, s'establiran unes pautes en relació amb el calendari i el personal dedicat a aquest procés.

Un cop planificat, es realitzarà l'esmentat traspàs entre ambdós proveïdors en el temps previst a aquests efectes, que, a dia d'avui, es pot considerar com a màxim de quatre setmanes, sense perjudici de la situació real en el moment de finalització del contracte. En aquest cas, caldrà consensuar entre les parts un increment del termini.

Finalitzada aquesta transició, el proveïdor entrant presentarà una avaluació de la mateixa amb l'objectiu de validar el nivell de servei resultant. Aquesta avaluació serà conformada i aprovada per AMB Informació.

El cost dels serveis de migració que l'adjudicatari sortint s'ha compromès a dur a terme amb la present licitació durant el període citat anteriorment, es considerarà inclòs a tots els efectes en el present contracte.

5.10 Equip de treball

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar un equip de treball professional multidisciplinar i suficient, vinculats als sectors de la gestió de xarxes socials, comunicació audiovisual, com el periodisme i la publicitat.

L'equip de treball designat per l'adjudicatari haurà de complir els següents rols amb una experiència mínima contrastada de 2 anys en les tasques i funcions detallades a continuació:

- 1.- Community Manager: Experiència en l'exercici de tasques de CM, en especial, en les xarxes socials indicades al present plec, així com en xarxes vinculades a àmbits temàtics com el transport públic i la mobilitat. Haurà de tenir un nivell de comprensió i escriptura, a nivell gramatical, ortogràfic i de vocabulari, dels dos idiomes establerts com a obligatoris per a la gestió i dinamització de les xarxes socials: nivell C1 de català i nivell equivalent en castellà.
- 2.- Dissenyador/a gràfic: amb experiència en la creació de continguts adaptats a xarxes socials. Comptar experiència acreditada per dissenyar il·lustracions i per maquetar formats gràfics i audiovisuals de comunicació.
- 3.- Copywriter: Redactor/a especialitzat/da en la creació de descripcions i textos atractius orientats als usuaris objectiu de les xarxes socials de la contractant. Haurà de tenir un nivell de comprensió i escriptura, a nivell gramatical, ortogràfic i de vocabulari, dels dos idiomes establerts com a obligatoris per a la gestió i dinamització de les xarxes socials: nivell C1 de català i nivell equivalent en castellà.
- 4.- Analista de Xarxes: encarregat de gestionar la presència dels perfils de la contractant a xarxes socials, analitzar les dades per entendre la interacció dels usuaris i usuàries i avaluar els resultats de les campanyes i publicacions amb l'objectiu de millorar la visibilitat i reputació.
- 5.- Generador/a de contingut audiovisual: Creador de continguts multimèdia complementaris als dissenys estàtics per a campanyes específiques.
- 6.- Gestor/a de projecte: Expert en social media management, màrqueting online i campanyes socials i ads.
- 7.- Direcció d'equip/Cap de projecte: encarregat de coordinar l'execució del servei i de la interlocució amb la contractant.

En tot cas, caldrà que l'equip disposi de coneixement sobre l'ús d'eines de monitorització, estadístiques i de promoció pròpies de l'àmbit de les xarxes socials, com ara Coosto, Hotsuite, etc.

Una mateixa persona pot realitzar diferents rols però, com a mínim, cal adscriure al projecte dues persones que, en el seu conjunt, hauran d'acreditar el compliment de tots els requisits de formació i experiència exigits per a cadascun dels set rols indicats.

6. Règim econòmic

La facturació del present contracte s'efectuarà mensualment, al llarg de la durada del contracte, el dia últim de cada mes, mitjançant una quota fixa mensual que vindrà determinada per l'oferta econòmica presentada per l'empresa adjudicatària. En aquest sentit, el preu adjudicat es dividirà en vint-i-quatre mensualitats (durada inicial del contracte) a les quals caldrà aplicar els corresponents impostos vigents en cada cas.

Les factures hauran de ser conformades pel Responsable encarregat del seguiment i execució del contracte per part d'AMB Informació.

El pagament de la factura es realitzarà de conformitat amb el previst al Plec de Clàusules Particulars.

Barcelona, a data de la signatura

El Director Tècnic, Ramon Pruneda i Felip