

EPEL NEÀPOLIS

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA – PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT

SERVEIS D'EDICIÓ I COMUNICACIÓ DE CONTINGUTS DIGITALS

NÚM. EXPEDIENT 002/2025

ÍNDEX

1. Introducció	3
2. Objecte del contracte	3
3. Requeriments de l'adjudicatari	3
4. Condicions generals	3
4.1. Objectius de comunicació i màrqueting	3
4.2. Públic objectiu	4
4.3. Condicions generals de desenvolupament i prestació del servei	4
4.4. Àmbit d'aplicació del contracte	5
4.5. Descripció dels treballs	5
4.5.1. Continguts Web	5
4.5.2. Continguts xarxes socials	6
5. Forma de prestació del servei	7

1. INTRODUCCIÓ

Neàpolis, com agència pública d'innovació social i digital de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, té com a un dels seus objectius principals donar a conèixer els projectes relacionats amb aquest àmbit, i concentrar aquesta innovació al voltant de les comunitats locals socials, econòmiques i creatives.

Un dels principals canals per portar-ho a terme és a través dels mitjans digitals, webs i xarxes socials. Per a complir amb aquests objectius, Neàpolis, s'ha de dotar d'eines específiques, professionals i especialitzades, que portin a terme aquesta difusió i connexió dels objectius de Neàpolis. Per fer-ho aquest organisme s'ha de dotar de serveis d'edició i manteniment dels continguts de la seva web i de les xarxes socials en les que es mou principalment.

El nombre aproximat de seguidors a les xarxes socials de Neàpolis són els següents:

- Facebook: 2.000 seguidors
- Instagram: 959 seguidors
- X: 2.292 seguidors
- LinkedIn: 943 seguidors

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte es refereix a la creació i difusió de continguts digitals dels webs i les xarxes socials de l'EPEL Neàpolis, que inclouen de forma general, i de conformitat amb el Plec tècnic, els següents:

- La planificació dels continguts digitals de Neàpolis.
- La creació, gestió i difusió dels continguts dels espais web de Neàpolis.
- La creació, gestió i difusió dels continguts de les xarxes socials.
- La gestió de campanyes d'informació i comunicació a webs i xarxes socials.
- La creació, manteniment i explotació d'indicadors i anàlisi de dades.
- La redacció i presentació d'un informe trimestral d'anàlisi quantitatiu i qualitatiu del web i les xarxes socials de Neàpolis. Haurà d'incloure els indicadors consensuats amb Neàpolis, conclusions i propostes de millora en funció dels resultats.

3. REQUERIMENTS DE L'ADJUDICATARI

Només podran licitar per aquest servei aquelles empreses especialitzades en comunicació i gestió de xarxes socials que puguin demostrar la seva solvència tècnica i administrativa.

4. CONDICIONS GENERALS

4.1. OBJECTIUS DE COMUNICACIÓ I MÀRQUETING

- Donar a conèixer i informar a la ciutadania de les activitats vinculades a la innovació que gestiona Neàpolis
- Donar a conèixer i informar a la ciutadania de les activitats vinculades a la innovació en les que dona suport o participa Neàpolis.
- Donar suport a la divulgació de la innovació de la ciutat.

- Donar visibilitat a la divulgació i promoció de la innovació de la ciutat.
- Captar a un públic fidel i fomentar la seva participació.
- Generar tràfic de les xarxes socials cap al web de Neàpolis.
- Incrementar la comunitat de la innovació i augmentar el seu 'engagement'.
- Fidelitzar el públic principal de Neàpolis.
- Crear i fidelitzar nous públics
- Potenciar la marca Neàpolis i consolidar el seu posicionament.

4.2. PÚBLIC OBJECTIU

Persones de Vilanova i la Geltrú, principalment, i de la resta de Catalunya o altres països europeus, interessades en temes d'innovació social i digital.

4.3. CONDICIONS GENERALS DE DESENVOLUPAMENT I PRESTACIÓ DEL SERVEI

- L'adjudicatari destinarà el personal necessari per a la realització de les tasques esmentades, durant el temps que duri l'adjudicació. Així mateix, disposarà d'efectius suficients que compleixin els requeriments previstos en els plecs, per tal de cobrir possibles absències de forma immediata.
- En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir algun dels efectius habituals destinats al servei, ho comunicarà per escrit al director-gerent de Neàpolis amb la suficient antelació.
- L'adjudicatari serà responsable de tenir el personal al seu càrrec en condicions laborals legals. En cap cas aquest personal no tindrà vinculació jurídica o laboral amb Neàpolis.
- Caldrà dur a terme reunions de coordinació de, com a mínim, caràcter mensual amb els tècnics responsables, que es podran celebrar en dependències de Neàpolis. L'adjudicatari haurà d'estar disponible per a ser contactada diàriament (de dilluns a divendres, excepte guàrdies) per email i telèfon.
- L'adjudicatari s'haurà de coordinar amb diferents proveïdors (fotògrafs, premsa, empreses de creació de vídeos), si s'escau, per tal de publicar el contingut que aquests generen a les xarxes socials.
- L'adjudicatari s'ocuparà de la revisió i aplicació del protocol d'atenció a l'usuari i gestió de crisi en coordinació amb Neàpolis.
- L'adjudicatari s'ocuparà de la moderació i atenció a la comunitat d'usuaris (converses, comentaris i mencions). L'adjudicatari haurà de monitoritzar diferents 'hashtags' lligats a les activitats a la ciutat.
- L'adjudicatari haurà de vetllar per l'excel·lència dels continguts webs i comptes de Neàpolis objecte del plec, a través de continguts cuidats que donin resposta a l'estratègia online i als objectius marcats.
- El preu de licitació inclou totes les despeses necessàries per la prestació del servei (material tècnic, equip humà, línies de comunicacions, eines de treball, benefici industrial, desplaçaments i qualsevol altra relacionada directament amb la creació, adaptació, correcció i traduccions dels continguts de les publicacions i accions comunicatives).
- Se seguiran els requeriments que marqui Neàpolis a nivell d'estil, format, distribució i indexació (categorització, etiquetatge d'articles, etiquetatge d'imatges, inclusió de paraules clau en les urls,...)

- El llenguatge haurà de ser entenedor, amè, neutre, no sexista, sense valoracions i de qualitat.
- L'elaboració dels continguts serà específica per a Neàpolis i se seguiran els requeriments que marqui Neàpolis a nivell d'estil, format, distribució i indexació.

4.4. ÀMBIT D'APLICACIÓ DEL CONTRACTE

La prestació dels serveis es realitzaran a les instal·lacions de l'adjudicatari.

4.5. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS

Els treballs a realitzar per la prestació dels serveis d'edició i comunicació de continguts del web i xarxes socials de l'EPEL Neàpolis, contemplats en el present Plec de prescripcions tècniques particulars són:

4.5.1. CONTINGUTS WEB

L'estructura de continguts de l'espai web de Neàpolis és dinàmica i s'ajusta als programes que es desenvolupen en cada moment. Hi ha una estructura de continguts fixes (Què és, equipaments, etc.) que cal anar actualitzant a mida que siguin necessaris canvis i d'altres que caldrà crear-ne de nous, segons els projectes que es posin en marxa.

La proposta de partida és fer un mínim de 8 notícies mensuals i 2 cròniques o reportatges. Aquests números caldrà ajustar-los i pactar-los per tal de respondre a les necessitats de comunicació de Neàpolis.

El web es publica en català i castellà en tot el seu contingut. Els continguts principals, també es publiquen en anglès.

En concret, en aquest encàrrec se sol·licita:

- Dinamització, manteniment i actualització general del web.
- Proposta setmanal de continguts destacats que responguin als objectius de comunicació i la calendarització dels mateixos.
- Elaboració i difusió de continguts web (destacats, llistats, notícies, d'entre 400-500 paraules, i altres).
- Coordinació amb l'equip de comunicació de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, principalment en els projectes o accions amb participació de Neàpolis.
- Cobertura de diferents esdeveniments i activitats en viu. L'empresa adjudicatària serà responsable de fer fotografies en els diferents espais acordats, així com també gestionarà la cessió dels drets de les fotografies per tal de poder-les utilitzar al web de Neàpolis.
- Traducció a l'anglès dels continguts principals del web, a consensuar amb Neàpolis, qui tindrà la última paraula per decidir el/s contingut/s que requereix/en traducció.
- Cerca d'imatges per a il·lustrar els continguts, respectant sempre els drets d'autor de les mateixes.
- Assessorament tècnic en l'ús de noves tecnologies en web i xarxes socials i lliurament d'informes i mètriques per al control periòdicament.
- Elaboració del Pla de Comunicació online de l'espai web de Neàpolis, establint els punts forts a desenvolupar i posicionar. El Pla de comunicació digital presentat pel criteri subjecte a judici de valor de la present licitació pot ser la versió inicial, però al mes de l'inici de les prestacions cal presentar un Pla de comunicació de continguts

digitals més complet, a partir de l'experiència real de dedicació al servei. Tanmateix, serà un document obert que s'anirà completant i treballant entre ambdues parts, amb reunió i revisió, almenys mensual, per tractar els avenços i mesurar els punts forts sobre els quals cal posar èmfasi i desenvolupar per posicionar la marca Neàpolis.

4.5.2. CONTINGUTS XARXES SOCIALS

Durant 2024, la mitjana d'activitat habitual a les xarxes socials de manera mensual ha estat la següent (idioma català):

- Twitter 10 tweets
- Instagram 5 posts (cada post, té el seu stories)
- LinkedIn 4 publicacions
- Youtube 1 video
- Web: notícies 4,8 entrades i agenda 1,75 calendaris

Cal tenir present que l'activitat a les xarxes es veu directament afectada pel tipus de projectes i actuacions actives en cada moment.

En concret, en aquest encàrrec se sol·licita:

- Desenvolupament d'una estratègia online que respongui als objectius marcats i que contribueixi a difondre les diferents activitats de Neàpolis. Si, en casos puntuals, fruit de l'estratègia online proposada per l'empresa, s'haguessin de realitzar accions offline, aquestes accions seran assumides per l'empresa.
- Manteniment dels canals de Facebook, Twitter (X), Instagram i LinkedIn segons l'estratègia i pla de comunicació. Inclou la creació de continguts, publicació, dinamització i atenció a l'usuari. L'idioma principal de les comunicacions de Neàpolis és el català, tot i que alguns programes de col·laboració internacional poden requerir la publicació també en castellà i anglès.
- Quan s'hi desenvolupen projectes específics, caldrà plantejar una estratègia de comunicació i un calendari específic.
- Cobertura en directe dels diferents esdeveniments organitzats per Neàpolis. Per tal de fer el seguiment, l'empresa haurà de desplaçar-se (sense cost addicional) a l'espai on es fa la presentació, fer fotografies i piular el contingut més rellevant, respectant els 'hashtags' i mencionant aquelles persones que hi participen.
- Gestió i implementació de campanyes pròpies (prèviament acordades) a Facebook, X (Twitter), Instagram, LinkedIn i Google.
- Gestió i implementació de campanyes d'anuncis a Facebook, X (Twitter), Instagram i LinkedIn que arriben fruit d'un pla de mitjans contractat per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. S'inclou la proposta, coordinació, implementació i gestió de principi a final de diferents campanyes. L'empresa adjudicatària adaptarà tant les imatges com els missatges a cadascun dels formats publicitaris que es contractin en les esmentades xarxes.
- Moderació i atenció a la comunitat d'usuaris (converses, comentaris i mencions). L'empresa haurà de monitoritzar diferents 'hashtags' lligats als programes.
- Elaboració del Pla de Comunicació online de Neàpolis, que incorpori i integri les necessitats comunicatives online de Neàpolis, establint els punts forts a desenvolupar i posicionar. El Pla de comunicació digital serà un document obert que s'anirà completant i treballant entre ambdues parts.

- Lliurament d'informes i mètriques per al control de l'estat de les xarxes:
 - Una setmana després de cada campanya es lliurarà un informe de valoració de l'acció i de resultats, amb detall de possibles millores.
 - Mensualment es farà un resum amb indicadors qualitius i quantitius amb anàlisis, valoracions i mètriques que visualitzin l'engagement del contingut a les xarxes socials de Neàpolis.
 - En cas de sol·licitar-se el seguiment urgent d'un hashtag, conversa o crisi a les xarxes, s'haurà de lliurar en un termini de dues (2) hores els resultats de l'anàlisi.

5. FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari proporcionarà anualment un pla de comunicació d'acord amb les particularitats especificades en aquest plec, basat en principis d'optimització dels mitjans personals i tècnics. La previsió s'ajustarà en coordinació amb la direcció de Neàpolis, que serà l'encarregada de donar el vistiplau i confirmar la finalització de les diferents tasques.

Pel seguiment del servei, s'establiran aquelles reunions de coordinació, presencials o virtuals, que es considerin oportunes, amb les diferents persones implicades. L'empresa haurà d'estar disponible per a ser contactada diàriament (de dilluns a divendres, excepte guàrdies) per email i telèfon.

Per a la prestació dels serveis sol·licitats, es requereix un equip de:

- Un mínim d'una persona amb dedicació intensiva al projecte com a 'community manager'. Aquesta persona serà la responsable de donar sempre el servei contractat i, en cas de no poder-ho fer per causes majors, delegarà en una altra persona del mateix perfil, sempre de comú acord amb l'Icub.
- Un mínim d'una persona que gestioni l'espai web, el mantingui, dinamitzi, creï continguts i desenvolupi la resta de tasques recollides en aquest plec.

El personal indicat no exigeix exclusivitat ni independència de tasques, pel que una mateixa persona pot desenvolupar les dues feines descrites, sempre que tingui capacitat per a la seva execució i es pugui justificar i sigui aprovat prèviament per Neàpolis.

Quant a l'horari i nivell de servei, es demana disponibilitat ordinària de dilluns a divendres entre 9 a 20 h i de forma extraordinària, quan hi hagi programació fora d'aquest horari i caps de setmana, flexibilitat per tal d'assolir la cobertura dels diferents esdeveniments. En períodes de vacances es pactaran uns mínims per donar atenció als usuaris.