



## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

### CONTRACTE DE SERVEIS DE GESTIÓ DE LES XARXES SOCIALS DE LA DIPUTACIÓ DE GIRONA

---

#### 1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el servei d'assistència tècnica per a la gestió, dinamització, seguiment i anàlisi dels perfils institucionals de la Diputació de Girona a les xarxes socials (actualment Facebook, X/Twitter, Instagram i LinkedIn), així com l'assessorament estratègic en relació amb la resta de perfils vinculats al grup institucional.

El servei es defineix en termes funcionals, orientat a garantir:

- Una presència institucional coherent, planificada i professional.
- La promoció de la imatge corporativa.
- La interacció amb la ciutadania i els ens locals.
- L'anàlisi i millora contínua de l'estratègia digital.

El servei s'executa segons les prescripcions tècniques del present plec.

---

#### 2. Organització del servei

##### 2.1 Responsable del Servei

L'empresa contractista ha de designar un interlocutor, adscrit al contracte, per la gestió ordinària del servei, que actuï com a interlocutor tècnic amb l'Oficina de Difusió. Aquesta persona ha de disposar dels coneixements i competències necessaris per coordinar la planificació, elaboració, publicació, seguiment i anàlisi dels continguts digitals objecte del contracte.

La dedicació ordinària estimada del servei és de 40 hores mensuals. Aquesta dedicació comprèn les tasques de planificació, elaboració de continguts, publicació, seguiment, coordinació i elaboració d'informes. Les necessitats puntuals que excedeixin aquesta dedicació només seran exigibles si estan vinculades a les prestacions previstes en aquest plec i dins dels límits establerts al PCAP.





## 2.2 Substitució

En cas d'absència temporal de la persona responsable del servei, l'empresa contractista ha de garantir la continuïtat de la prestació mitjançant una persona substituïda amb competències tècniques equivalents. La substitució s'ha de comunicar prèviament a l'Oficina de Difusió, indicant la durada prevista de la substitució i la solvència professional o tècnica.

## 3. Funcions i prestacions del servei

El servei inclourà les següents funcions:

### 3.1 Dinamització i gestió de continguts

Inclou:

- Elaboració i redacció de continguts.
- Publicació i actualització regular dels perfils.
- Adaptació de textos, imatges i vídeos als formats digitals.
- Cobertura d'actes institucionals, amb un màxim de 10 anuals

La cobertura presencial d'actes institucionals forma part del servei fins a un màxim de 10 actes anuals, dins l'àmbit territorial de Girona. L'Oficina de Difusió ha de comunicar la necessitat de cobertura amb una antelació mínima de 7 dies, excepte en casos degudament justificats. Els desplaçaments necessaris per a aquestes cobertures s'entenen inclosos en el preu del contracte.

Les despeses ordinàries associades a l'execució del servei (connexió, eines digitals, equips propis, etc.) son a càrrec de l'empresa contractista.

### 3.2 Promoció i interacció

Inclou:

- Propostes de captació de nous usuaris.
- Interacció i resposta a consultes, prèvia validació quan sigui necessari.
- Disseny i execució d'accions promocionals.
- Suport digital a campanyes institucionals.
- Gestió tècnica de campanyes publicitàries (el cost de la inserció serà assumit per la Diputació).
- Elaboració i difusió de continguts en situacions extraordinàries, exclusivament quan, per la seva naturalesa institucional, la Diputació de Girona hagi de comunicar de manera immediata, a través de les xarxes socials, actuacions, missatges o posicionaments amb caràcter urgent.





S'estableixen com a indicadors mínims orientatius:

- Publicació regular setmanal als perfils actius.
- Informe mensual d'activitat.
- Temps de resposta ordinari no superior a 24 hores.
- Temps de resposta en casos de situacions extraordinaris: 6 hores.
- Disponibilitat horària flexible per adaptar-se als terminis i necessitats de la Diputació, a aquests efectes es tindrà amb compte:
  - S'entén per horari laboral, de dilluns a divendres de 7 h a 20 h.
  - S'entén per horari extraordinari, de dilluns a divendres de 20 h a 7 h i dissabtes, diumenge i festius.

### 3.3 Seguiment, anàlisi i assessorament

S'estableixen els indicadors mínims d'execució següents:

- a) Publicació, com a mínim, setmanal als perfils actius, llevat d'indicació diferent de l'Oficina de Difusió;
- b) Lliurament d'un informe mensual d'activitat;
- c) Temps ordinari de resposta o proposta de resposta no superior a 24 hores des de la recepció de la consulta o incidència.

S'estableix, com a mínim, una reunió semestral de planificació estratègica, preferentment per mitjans telemàtics, sens perjudici que l'Oficina de Difusió pugui convocar reunions presencials quan la naturalesa de l'assumpte ho justifiqui.

### 3.4 Creació de nous perfils

La creació i configuració inicial de nous perfils institucionals queda inclosa en el servei sempre que no comporti un increment substancial de les tasques ordinàries de gestió, publicació, seguiment i interacció previstes en aquest plec.

---

## 4. Validació i coordinació

Els continguts elaborats pel contractista han de ser validats per l'Oficina de Difusió abans de la seva publicació, el circuit ordinari de validació és el següent:

1. L'empresa contractista remet la proposta de contingut a l'Oficina de Difusió mitjançant el canal que aquesta determini.





2. L'Oficina de Difusió valida, modifica o retorna la proposta amb observacions.
3. L'empresa contractista incorpora, si escau, les modificacions indicades.
4. Només es poden publicar continguts que hagin estat validats expressament, llevat dels supòsits prèviament autoritzats per l'Oficina de Difusió.

L'Oficina de Difusió pot publicar continguts directament als perfils institucionals. En aquest cas, ha de comunicar-ho a l'empresa contractista o registrar-ho en l'eina de planificació compartida, a l'efecte de mantenir actualitzat el calendari editorial, evitar duplicitats i permetre el seguiment i l'anàlisi global de l'activitat.

---

## 5. Règim lingüístic

Els continguts han de ser redactats en català, d'acord amb:

- Reglament d'ús de la llengua catalana de la Diputació de Girona (<https://seu.ddgi.cat/web/document/11436>)
  - Llibre d'estil corporatiu (<https://www.ddgi.cat/recursos-linguistics/livre-estil>)
- 

## 6. Titularitat i propietat intel·lectual

Els perfils, comptes, credencials, dominis i canals institucionals gestionats en el marc del contracte són titularitat exclusiva de la Diputació de Girona.

Els continguts creats específicament per l'empresa contractista en execució del contracte s'entenen cedits a la Diputació de Girona, amb caràcter exclusiu, per a tots els drets d'explotació necessaris per al seu ús institucional, inclosos els drets de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació, en qualsevol format i canal.

L'empresa contractista garanteix que els continguts lliurats no vulneren drets de tercers i que disposa de les autoritzacions necessàries quan incorporin imatges, músiques, tipografies, bancs de recursos o altres elements protegits.

---



## 7. Compliment normatiu

L'empresa contractista ha d'executar el servei respectant la normativa aplicable en matèria de protecció de dades, serveis de la societat de la informació, propietat intel·lectual, drets d'imatge i seguretat de la informació, en allò que resulti aplicable a les tasques objecte del contracte. En particular, no pot publicar dades personals, imatges o continguts de tercers sense la validació o autorització corresponent de l'Oficina de Difusió.

L'empresa contractista està obligada al secret professional i ha de respectar el caràcter confidencial de la informació d'accés restringit que coneix amb motiu de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà també amb posterioritat a la finalització de la relació contractual.

---

## 8. Moderació de continguts

Dins les funcions de seguiment i interacció, l'empresa contractista ha de revisar periòdicament els comentaris i interaccions dels perfils gestionats i comunicar a l'Oficina de Difusió qualsevol contingut potencialment il·lícit, ofensiu, discriminatori, lesiu per a drets de tercers o contrari a les normes d'ús dels canals institucionals. L'eliminació, ocultació o resposta a aquests continguts requereix la validació prèvia de l'Oficina de Difusió, excepte en els supòsits d'urgència que aquesta hagi autoritzat expressament.

---

## 9. Finalització del contracte

Dos mesos abans de finalitzar el contracte o, en tot cas, dins el termini màxim de 30 dies hàbils des del requeriment de l'Oficina de Difusió, l'empresa contractista ha de lliurar:

- a) relació actualitzada de perfils gestionats;
- b) credencials, accessos i permisos, si en disposa;
- c) calendari editorial vigent;
- d) materials pendents de publicació;
- e) últim informe d'activitat i estat de situació;
- f) incidències obertes o recomanacions de continuïtat.

Un cop finalitzat el contracte, l'empresa contractista ha de deixar d'accedir als perfils institucionals, llevat d'autorització expressa de la Diputació de Girona.

