

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE DEL
SERVEI DE SUPORT EN LA GESTIÓ DE XARXES SOCIALS I COMMUNITY
MANAGER PER AL DEPARTAMENT D'INTERIOR I SEGURETAT PÚBLICA PER A
L'ANY 2026 - 2027**

ÍNDEX

1. ANTECEDENTS
2. OBJECTE DEL CONTRACTE
3. ABAST
4. ESPECIFICACIONS DEL SERVEI
5. ADCRIPCIÓ DE MITJANS PERSONALS
6. REUNIONS DE SEGUIMENT
7. CONFIDENCIALITAT, PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL I
PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL

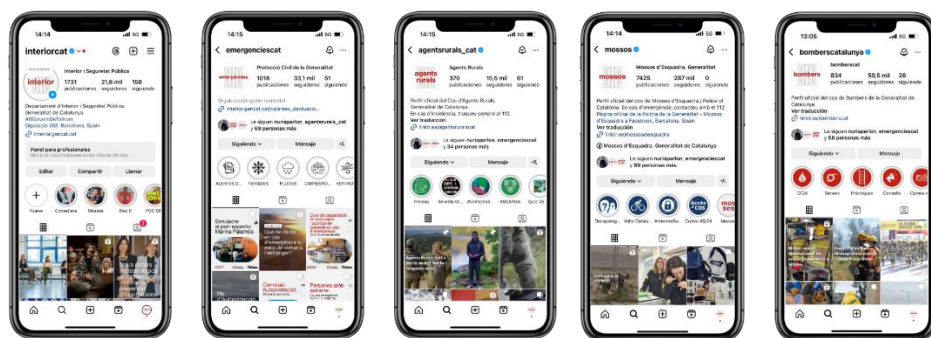
1. ANTECEDENTS

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.

L'Oficina de Comunicació del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb l'article 3.6 del Decret 12/2023, de 24 de gener, de reestructuració del Departament d'Interior, és l'encarregada, entre d'altres funcions, de dissenyar la política de comunicació del Departament, coordinar les relacions dels diversos òrgans amb les mitjans de comunicació i supervisar la difusió de la informació relativa a l'activitat del Departament.

Actualment, el Departament d'Interior i Seguretat Pública i les diferents unitats que en formen part disposen de diversos canals digitals, sense perjudici dels que puguin obrir en el futur. Són els següents:

Instagram:



X:

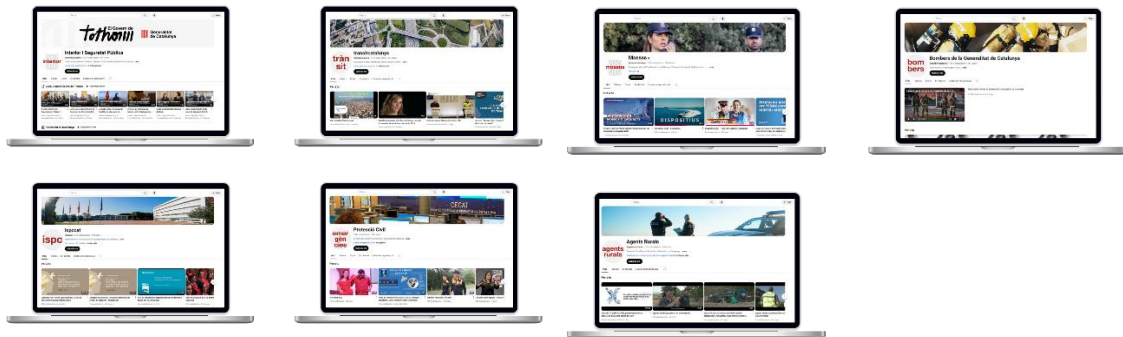


Generalitat de Catalunya Departament d'Interior i Seguretat Pública

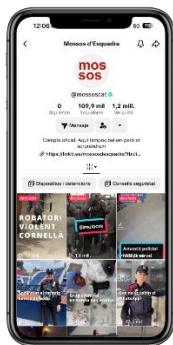
Gabinet de la Consellera
Oficina de comunicació



YouTube:



TikTok:



Linkedin:



2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és el servei de gestió, dinamització i community management dels diferents canals digitals del Departament d'Interior i Seguretat Pública, que inclou des de l'elaboració de l'estratègia en cadascuna de les plataformes i canals digitals (benchmarking, recerca i proposta d'aplicació de tendències i proposta nous continguts, etc), la planificació i dinamització dels continguts per ser difosos pels diferents canals digitals (elaboració d'un content calendar, proposta de copys creatius i originals adaptats als continguts, coordinació i dinamització dels continguts amb els diferents equips de treball; intern, extern, proveïdors, etc) i l'anàlisi posterior per tal de poder optimitzar els continguts (reunions setmanals, informes i mètriques d'evolució i estatus dels canals digitals, informes amb propostes de millora amb una visió estratègica, etc).

La necessitat doncs, és la de disposar d'un suport extern professional mitjançant un equip de treball especialitzat en diferents àmbits que actuïn com a consultors de comunicació digital i gestió de continguts, incloent perfils com els especialitzats en; community management, media & content specialist, disseny gràfic, copywriter, analista de mètriques/dades i tendències, etc, per tal de poder oferir un suport de qualitat en les tasques de planificació estratègica, dinamització i creació de contingut, anàlisi i propostes de millora, etc mitjançant les directrius i supervisió de l'equip intern de comunicació del Departament d'Interior i Seguretat Pública.

L'equip intern de comunicació del Departament s'organitza en dues àrees diferenciades, cadascuna amb necessitats específiques de suport segons el seu àmbit d'actuació.

- Àrea de premsa: centrada en el seguiment i la cobertura, a través dels canals digitals, de l'activitat institucional de la conselleria.
- Àrea de comunicació estratègica: responsable de la planificació, l'estratègia, el disseny i branding, l'execució de campanyes i altres accions de comunicació orientades a la projecció i posicionament del Departament i les diferents unitats.

En la necessitat d'aquest suport extern professionalitzat, s'inclou tasques de suport en la coordinació i dinamització de continguts amb les unitats del Departament (Mossos d'Esquadra, Bombers, Protecció Civil, Servei Català de Trànsit, Agents Rurals, 112 i ISPC). Inclou la difusió a xarxes de continguts institucionals i corporatius, la coordinació, el consens en la difusió dels continguts entre les unitats, la supervisió de les publicacions de cadascuna per tal de mantenir un equilibri de presència d'aquestes unitats en les publicacions, la interacció entre les diferents unitats; així com l'aportació d'eines i recursos addicionals per a l'execució del contracte.

3. ABAST

L'abast del servei és la planificació, la gestió, l'execució integral i l'analítica digital de les xarxes socials del Departament d'Interior, i les unitats que la conformen (Mossos d'Esquadra, Bombers, Protecció Civil, Servei Català de Trànsit, Agents Rurals, 112 i ISPC) integrant totes les tasques i utilitats necessàries per a la producció, tractament, adaptació i difusió del contingut en tots els suports específics de les xarxes socials i col·laborant amb l'equip de l'Oficina de Comunicació del Departament de cara a establir el plantejament estratègic i tàctic, així com a l'analítica de rendiment i establiment d'objectius específics. Alhora, caldrà donar un servei de suport en els encàrrecs per a la creació de contingut específic per xarxes socials.

Així, concretament:

- Recomanacions estratègiques i opcions de millora per optimitzar i millorar la presència en canals digitals.
- Anàlisis dels diferents Stakeholders. Consolidació i creació de nous públics.
- Definició de l'editorial pla mensual i setmanal, generar propostes de contingut editorial adaptades a cadascuna de les xarxes socials i als perfils dels canals digitals del Departament i les unitats que la conformen, detallades més amunt.
- Creació, planificació i publicació de continguts a les diferents xarxes socials i canals digitals.
- Puntualment es podrà requerir la cobertura d'actes en directe pel que fa les funcions encarregades en el contracte (actualització dels perfils corporatius a les Xarxes Socials). Es cobriran un mínim de 4 esdeveniments anuals amb presència física.
- Gestió de la comunitat i de les respostes als canals digitals (likes, shares, follows, etc).
- Suport en la planificació de campanyes a social ads.
- Monitorització de continguts.
- El servei de suport contempla la resolució de dubtes i la realització de sessions de formació periòdiques al personal d'intern, sempre dins l'horari laboral i com a part de les tasques a desenvolupar.
- Anàlisi digital setmanal i mensual (presentar informe de resultats d'impacte) així com propostes de millores acord a cada canal digital i a les tendències.
- Eines i recursos per a l'execució del contracte: s'haurà de comptar amb una llicència per a metricool (10 xarxes), Canva Pro i Adobe Creative.

4. ESPECIFICACIONS DEL SERVEI

- a. L'Oficina de comunicació treballarà, de manera conjunta (mitjançant diferents canals de comunicació, així com reunions) amb l'empresa adjudicatària, les temàtiques del continguts digitals així com el timing de publicació, etc.
- b. L'empresa que els realitzi s'encarregarà de la redacció, el disseny i producció de les peces digitals amb el suport i supervisió de l'oficina de comunicació. El nivell de les peces és amb l'eina canva o, en el cas de campanyes, adobe creative (Illustrator, Photoshop, Indisign, etc).
- c. L'empresa adjudicatària seguirà el manual d'imatge gràfica en xarxes socials que proporcionarà el Departament i vetllarà perquè les diferents unitats l'utilitzin adequadament.
- d. Les publicacions hauran de mantenir una mateixa línia editorial, assegurant la uniformitat de la marca i respectant la imatge corporativa.
- e. L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar en la recomanació estratègica de la política de publicació.
- f. Totes les publicacions i continguts seran respectuosos amb el dret a la privacitat i la reputació de les persones, així com els drets dels menors.

- g. Les tasques de gestió i dinamització de les xarxes socials es realitzaran fonamentalment en català, podent-se demanar eventualment alguna publicació en castellà o anglès.
- h. La correcció lingüística dels textos aniran a càrrec de l'empresa.
- i. Les músiques, si calguessin, hauran d'estar lliures de drets.
- j. Qualsevol peça de vídeo proposada haurà de comptar amb la necessitat de subtítols per criteris d'accessibilitat.
- k. L'empresa adjudicatària prestarà el servei de suport a la gestió i la dinamització de les xarxes socials a través dels seus propis equipaments.
- l. El departament podrà efectuar els canvis que considerin oportuns quant als continguts de les peces fins a la total aprovació de les peces finals.
- m. L'empresa adjudicatària estarà disposada en tot moment a treballar de forma paral·lela i conjunta amb altres proveïdors en serveis que pugui tenir el Departament d'Interior i Seguretat Pública o la Direcció General de la Difusió, ja es tracti d'estudis, centrals de mitjans, agències d'esdeveniments, agències d'internet, productores, estudis de so, etc.

5. ADSCRIPCIÓ DE MITJANS PERSONALS

El contractista es compromet a posar tots els mitjans personals i materials que siguin precisos per a la correcta execució de les tasques a desenvolupar i a facilitar tota la informació i assistència necessàries per a la utilització dels resultats aportats. La propietat dels treballs adjudicats correspondrà a l'Administració de la Generalitat de Catalunya i ningú podrà fer-ne ús sense la seva autorització.

L'empresa adjudicatària es compromet a designar, com a mínim:

2 Community manager sènior.

Característiques:

- Grau en Comunicació, Màrqueting Digital o títol universitari equivalent.
- Una experiència mínima d'haver efectuat un treball de naturalesa similar a l'objecte de contracte en una administració pública, és a dir, acreditar l'experiència d'haver gestionat un compte institucional amb més de 25.000 seguidors*.
- Mínim haver gestionat 5 comptes amb més de 10.000 seguidors*.

2 Creadors de contingut.

Característiques:

- Grau en Comunicació, Màrqueting Digital o títol universitari equivalent.
- Una experiència mínima d'haver efectuat un treball de naturalesa similar a l'objecte de contracte en una administració pública, és a dir, acreditar l'experiència d'haver gestionat un compte institucional amb més de 25.000 seguidors*.
- Mínim haver gestionat 5 comptes amb més de 10.000 seguidors*.

Generalitat de Catalunya
**Departament d'Interior
i Seguretat Pública**

Gabinet de la Consellera
Oficina de comunicació

Caldrà aportar la relació de tasques desenvolupades en aquest àmbit per les persones designades per la realització del projecte. Tenir coneixement sobre l'ús d'eines de programació, creació de continguts, monitorització, estadístiques i de promoció pròpies de l'àmbit de les xarxes socials, com ara Hootsuite, Canva, Tweetdeck, Adobe Creative etc. Cal acreditació en coneixement de llengua catalana de nivell C1 o superior.

Així mateix, l'empresa adjudicatària ha de comptar amb els mitjans materials necessaris per poder portar a terme les tasques objecte del contracte, entre elles, equipament informàtic i telèfons mòbils amb connexió permanent a internet i aquells altres que siguin necessaris per a realitzar les tasques objecte del contracte.

El servei s'haurà de prestar de forma ininterrompuda, tots els mesos de l'any. Les necessitats d'aquest servei requereixen d'una gran disponibilitat, degut a que les emergències es poden produir en qualsevol moment, aproximadament de dilluns a diumenge, entre les 8h i les 24h.

L'empresa adjudicatària es compromet a fer en un termini màxim de 4 hores la gestió dels diferents canals digitals del Departament d'Interior i Seguretat Pública, un cop li siguin lliurats els materials.

Un cop s'hagi adjudicat aquest contracte, si l'Oficina de Comunicació considera que una o varies persones responsables de desenvolupar-lo no encaixen en l'equip de treball o no tenen prou coneixements per desenvolupar el servei, n'informarà a l'adjudicatari. En aquest supòsit, tot i respectant la potestat directiva i organitzacional que l'empresari té del seu personal, sens perjudici de l'obligació d'aquest de complir el contracte d'acord amb el contingut dels plecs, s'haurà de trobar una solució adequada.

Adicionalment, s'haurà de posar a disposició del contracte:

1 Gestor del compte per al desenvolupament de tasques de planificació i de relació amb l'administració, que actuarà com a representant de l'empresa adjudicatària davant del Departament.

Les empreses licitadores, en la seva oferta, hauran de fer constar la persona que serà la responsable de l'empresa davant el Departament, expressant el nom i cognoms, i el correu electrònic i telèfons fix i/o mòbil de l'empresa.

Aquesta persona haurà de centralitzar les relacions entre l'empresa adjudicatària i els responsables del Departament i assumirà la direcció tècnica del personal que porti per dur a terme aquesta contractació.

Com a representant de l'empresa adjudicatària davant el Departament i com a director/a tècnic, durà a terme el seguiment i control de l'execució del contracte a nivell econòmic i tècnic; l'emissió de les certificacions i facturació dels serveis realitzats; la resolució de les incidències que puguin sorgir, així com el lliurament de la informació i documentació que el Departament sol·liciti a l'empresa en relació amb l'execució d'aquest contracte; a més, la coordinació tècnica dels treballs que són objecte d'aquest contracte.

El personal del contractista dependrà exclusivament de l'empresa contractista, per la qual cosa tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, sanitàries i de seguretat i higiene en el treball, referides al personal propi al seu càrrec, el qual no adquirirà cap vincle laboral amb l'Administració contractant.

6. REUNIONS DE SEGUIMENT

Per al correcte desenvolupament del projecte es faran, com a mínim, les següents reunions de seguiment:

- Reunió setmanal de coordinació amb totes les unitats de negoci.
- Reunió setmanal de planificació del pla editorial.

L'assistència a aquestes reunions serà obligatòria, en funció de com es convoquin, preferentment es portaran a terme de forma telemàtica per evitar desplaçaments i reduir les emissions de CO₂, això no obstant, en alguns cassos també podran ser de forma presencial.

7. CONFIDENCIALITAT, PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL I PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL

L'empresa adjudicatària cedirà a l'Administració de la Generalitat de Catalunya gratuïtament i amb caràcter d'exclusiva, sense límit de temps i per a tot l'àmbit territorial universal, els drets d'explotació de la propietat intel·lectual de les obres realitzades per a la prestació de l'objecte contractual, en qualsevol forma i, en especial, en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa l'explotació en xarxa d'Internet, del dret de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació (actualització, traducció i qualsevol altra modificació que pugui derivar en una altra obra).

La cessió en exclusiva en els termes que estableix el paràgraf precedent s'efectua també als efectes que l'Administració de la Generalitat de Catalunya, com a cessionària en exclusiva dels drets d'explotació dels drets d'autor de les creacions realitzades per a la prestació de l'objecte contractual (dibuixos, logotips, textos, eslògans, gràfics, etc.), pugui enregistrar-los, si s'escau, com a titular dels drets de la propietat industrial derivats de totes aquestes creacions (marca o nom comercial).

La cessió de drets prevista en aquesta clàusula s'aplicarà també en el cas d'elements creats o produïts (fotografies digitals, etc.) per persones o empreses que hagin estat subcontractades per l'empresa adjudicatària, i a aquest efecte, l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la cessió esmentada. Aquests drets es cediran a l'Administració de la Generalitat també en exclusiva, sense límit de temps i per l'àmbit territorial universal en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa la xarxa d'Internet: el dret de reproducció, distribució o comunicació pública.

Pel que fa als drets d'imatge dels models, figurants o qualsevol altra persona que aparegui en l'anunci i en qualsevol altre element o suport que composi la campanya, L'empresa adjudicatària haurà de contractar els drets d'imatge o d'altres que els podrien correspondre (veu, nom o d'altres) per un període d'un (1) any, per tal que l'Administració de la Generalitat, com a propietària de les creacions publicitàries, pugui

emetre-les per l'àmbit territorial universal sense cap càrrec per aquesta o d'altres conceptes durant el període esmentat.

A aquest efecte, l'autorització relativa a l'ús d'imatge s'haurà d'acreditar simultàniament al lliurament dels treballs que són objecte del present contracte.

L'empresa adjudicatària, sempre i quan sigui de la seva creació, és la responsable d'obtenir les autoritzacions de les persones que apareguin a les càpsules de vídeo, filmacions o activitats que es realitzin en virtut del contracte, d'acord amb el que estableix la Llei 1/1982, de 5 de maig, de protecció civil del dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge, i a satisfer els pagaments que correspongui, assumint qualsevol responsabilitat per aquest concepte enfront a tercers.

D'altra banda, i per al cas que es vulgui seguir utilitzant la campanya, l'empresa adjudicatària es compromet a facilitar les dades professionals dels models emprats en la campanya prèvia autorització dels interessats, per poder acordar amb l'agència i/o persona a qui correspongui la pròrroga dels drets d'imatge.

En el cas que es faci ús d'imatges d'arxiu, l'empresa adjudicatària ha de respectar la llicència d'ús de les imatges utilitzades en cada cas. Si l'Administració de la Generalitat de Catalunya detecta que les imatges d'arxiu han estat utilitzades en altres campanyes de publicitat, pot demanar el canvi per unes altres imatges d'arxiu de les mateixes característiques.

A més, l'empresa adjudicatària assumeix també l'obligació de respondre i indemnitzar contra tota responsabilitat de qualsevol naturalesa originada o relacionada amb reclamacions que l'Administració de la Generalitat de Catalunya pugui rebre sobre el fet que l'explotació dels treballs, peces, icones, materials i en general qualsevol creació produïda per a l'objecte d'aquesta contractació, infringeixin drets de propietat intel·lectual i/o industrial de tercers.

Signat digitalment a Barcelona

Carles Mestres March
Cap de l'Oficina de Comunicació