

**CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE SEGUIMENT I RECULL DE PREMSA, MONITORITZACIÓ DE
MITJANS DE COMUNICACIÓ I XARXES SOCIALS PER AL DEPARTAMENT DE COMUNICACIÓ DEL GRAN
TEATRE DEL LICEU**

EXPEDIENT 001-T2627-COM-SE

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Data: 1 d'octubre de 2026

INDEX

Clàusula 1 - OBJECTE DEL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES	4
Clàusula 2 - ABAST DEL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES.....	4
Clàusula 3 - ELEMENTS OBJECTE DEL PLEC	5
Clàusula 4 - DURADA DEL CONTRACTE	5
Clàusula 5 - OBLIGACIONS GENERALS DE L'ADJUDICATARI	5
Clàusula 6 - DIRECCIÓ DELS SERVEIS	6
Clàusula 7 - ESPECIFICACIONS GENÈRIQUES	6
7.1 . CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI.....	6
Clàusula 8 – REQUERIMENTS DEL SERVEI	¡Error! Marcador no definido.
Clàusula 9 – INSTRUCCIONS DE LES PROIVES A PRESENTAR	¡Error! Marcador no definido.

Clàusula 1 - OBJECTE DEL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

L'objecte del present contracte és la prestació del servei integral de seguiment, monitorització, recull i anàlisi de la presència del Gran Teatre del Liceu als mitjans de comunicació i a les xarxes socials, mitjançant una plataforma digital especialitzada que permeti la consulta, gestió, explotació i anàlisi de la informació recopilada.

El servei comprendrà el seguiment de la informació publicada en premsa escrita, premsa digital, ràdio, televisió, podcasts, agències de notícies, mitjans especialitzats, blogs i xarxes socials, tant d'àmbit nacional com local, relacionada amb el Gran Teatre del Liceu, la seva activitat artística, institucional, educativa i social, així com els seus artistes, produccions, concerts, projectes i qualsevol altre àmbit d'interès definit pel Departament de Comunicació.

L'objectiu del servei és permetre al Departament de Comunicació elaborar els reculls de premsa institucionals, monitoritzar la repercussió mediàtica de l'activitat del Teatre, generar informes d'anàlisi i facilitar informació actualitzada als òrgans de direcció i govern de la institució.

Així mateix, el servei inclourà el seguiment de les principals xarxes socials, amb l'objectiu de monitoritzar la conversa digital, obtenir indicadors de rendiment, generar informes periòdics, disposar d'alertes davant possibles situacions de crisi i facilitar eines d'anàlisi que contribueixin a l'avaluació de les accions de comunicació.

Clàusula 2 - ABAST DEL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

L'abast del present Plec comprèn la prestació del servei integral de seguiment i monitorització dels mitjans de comunicació i de les xarxes socials del Gran Teatre del Liceu, així com la posada a disposició d'una plataforma tecnològica especialitzada que permeti gestionar, consultar, classificar, analitzar i explotar tota la informació recopilada.

El servei inclourà totes les eines necessàries perquè el Departament de Comunicació pugui:

- elaborar els reculls de premsa diaris;
- generar dossiers de repercussió per espectacle, artista, producció o acció de comunicació;
- consultar les informacions recopilades;
- configurar alertes en temps real;
- obtenir indicadors quantitatius i qualitatius;
- elaborar informes periòdics;
- consultar un arxiu històric de les informacions;
- monitoritzar l'activitat i l'impacte de les principals xarxes socials via informe mensual.

La prestació del servei inclourà igualment totes les llicències, autoritzacions i cànons legalment exigibles per a la reproducció, consulta i distribució dels continguts objecte del seguiment, d'acord amb la normativa vigent en matèria de propietat intel·lectual.



Clàusula 3 - ELEMENTS OBJECTE DEL PLEC

Els elements objecte del present contracte són els següents:

- Prestació del servei integral de seguiment, monitorització i recull de mitjans de comunicació.
- Seguiment i monitorització de les principals xarxes socials via informe mensual.
- Posada a disposició d'una plataforma web especialitzada.
- Servei d'assistència tècnica i suport funcional. Ha d'haver-hi un únic interlocutor amb empresa.
- Elaboració de reculls de premsa, dossiers i informes.
- Eines d'anàlisi quantitativa i qualitativa.
- Sistema d'alertes en temps real.
- Manteniment, actualització i evolució de la plataforma durant tota la vigència del contracte.
- Compliment de totes les obligacions derivades de la normativa sobre propietat intel·lectual, incloses les llicències i cànons necessaris per a la prestació del servei.

Clàusula 4 - DURADA DEL CONTRACTE

La durada inicial del contracte serà d'un (1) any a comptar des de la data que estableixi el contracte. Es preveu la possibilitat de fins a tres (3) pròrroques d'un (1) any cadascuna, sense que la durada total del contracte pugui superar els quatre (4) anys, d'acord amb el que estableixi el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Clàusula 5 - OBLIGACIONS GENERALS DE L'ADJUDICATARI

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei d'acord amb les prescripcions establertes en aquest Plec i garantir, durant tota la vigència del contracte:

- la continuïtat del servei;
- la disponibilitat permanent de la plataforma;
- la qualitat, exhaustivitat i fiabilitat de la informació recopilada;
- el compliment de la normativa vigent en matèria de propietat intel·lectual;
- el compliment de la normativa de protecció de dades personals;
- el manteniment i actualització de la plataforma;
- la correcta prestació dels serveis d'assistència tècnica;
- la confidencialitat de tota la informació gestionada.

L'empresa adjudicatària assumirà íntegrament totes les despeses necessàries per a la correcta execució del contracte, incloent-hi les llicències, autoritzacions i cànons que siguin exigibles per la normativa aplicable.

Clàusula 6 - DIRECCIÓ DELS SERVEIS

La direcció, coordinació i seguiment dels serveis correspondrà al Departament de Comunicació del Gran Teatre del Liceu.

L'empresa adjudicatària designarà un únic interlocutor tècnic responsable del contracte, que actuarà com a persona de contacte habitual amb el Departament de Comunicació.

En cas d'absència o indisponibilitat de l'interlocutor principal davant incidències urgents o problemes tècnics que afectin el servei o la plataforma, l'empresa adjudicatària haurà de designar una persona substituïda amb capacitat suficient per garantir la continuïtat del servei i la resolució immediata de les incidències.

Clàusula 7 - ESPECIFICACIONS GENÈRIQUES

7.1 . CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

- **7.1 Característiques del servei**

L'empresa adjudicatària haurà de prestar un servei integral de seguiment, monitorització, recopilació, classificació i anàlisi dels mitjans de comunicació i de les xarxes socials, mitjançant una plataforma tecnològica especialitzada accessible via web.

El servei haurà de permetre al Departament de Comunicació del Gran Teatre del Liceu disposar d'una eina única de consulta, explotació i anàlisi de tota la informació recopilada.

Els serveis mínims seran els següents:

- **A. Seguiment de mitjans de comunicació**

L'empresa adjudicatària realitzarà un seguiment diari, inclosos caps de setmana i dies festius, de totes les informacions relacionades amb el Gran Teatre del Liceu i publicades a mitjans d'àmbit nacional i local, amb les paraules clau definides pel Departament de Comunicació.

El seguiment inclourà, com a mínim:

- premsa escrita;
- premsa digital;
- ràdio;
- televisió;
- podcasts;
- agències de notícies;
- blogs;
- mitjans especialitzats en música, òpera, arts escèniques i cultura;
- mitjans generalistes;

Les paraules clau seran facilitades pel Gran Teatre del Liceu i podran modificar-se al llarg del contracte en funció de la programació artística o de les necessitats del Departament de Comunicació.

- **B. Plataforma tecnològica**

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del Gran Teatre del Liceu una plataforma web que permeti, com a mínim:

- consultar totes les informacions recopilades;
- visualitzar les notícies tant en format text com en la seva maquetació original quan la normativa de propietat intel·lectual ho permeti;
- consultar íntegrament els continguts publicats en mitjans de pagament sempre d'acord amb les corresponents llicències;
- crear reculls de premsa diaris;
- generar dossiers de repercussió per espectacle, artista, producció o acció de comunicació;
- crear carpetes, etiquetes i altres sistemes de classificació personalitzables;
- incorporar manualment informacions no detectades automàticament per completar els dossiers;
- eliminar o agrupar notícies duplicades;
- conservar un arxiu històric consultable durant un període mínim de dos anys;
- disposar d'un cercador avançat que permeti realitzar consultes per paraules clau, expressions exactes, mitjà, data, idioma, territori, espectacle, artista o qualsevol altre criteri disponible;
- modificar de forma senzilla les consultes i els criteris de seguiment;
- exportar informes en diferents formats; i que sigui personalitzable pel Liceu
- enviar automàticament informes o reculls per correu electrònic;

- **C. Reculls de premsa**

La plataforma haurà de permetre:

- generar automàticament els reculls de premsa diaris;
- elaborar dossiers específics per produccions, concerts, artistes, projectes o accions de comunicació;
- generar revistes digitals;
- descarregar els dossiers en format PDF;
- configurar diferents butlletins segons les necessitats del Departament de Comunicació.

- **D. Alertes informatives**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema d'alertes immediates que permeti informar al Departament de Comunicació de qualsevol impacte rellevant.

Les alertes hauran de funcionar també durant els caps de setmana i dies festius.

Aquest sistema haurà de permetre configurar diferents nivells d'alerta segons les paraules clau definides.

- **E. Anàlisi de la repercussió mediàtica**

La plataforma haurà d'incorporar eines d'anàlisi quantitativa i qualitativa que permetin obtenir, entre d'altres:

- evolució temporal dels impactes;
- volum de notícies;
- audiència potencial;
- difusió;
- tiratge;
- valor publicitari equivalent;
- valoració econòmica de la repercussió;
- anàlisi de sentiment;
- gràfics i indicadors personalitzables;
- comparatives temporals.

- **F. Informes**

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar:

- informes mensuals específics de repercussió corresponents a cada producció, concert o esdeveniment que determini el Departament de Comunicació, en un termini màxim de quinze dies naturals des de la seva finalització;
- un informe anual de repercussió mediàtica del Gran Teatre del Liceu;
- qualsevol altre informe que el Departament de Comunicació pugui requerir a partir de la informació disponible a la plataforma.

- **G. Seguiment i monitorització de xarxes socials**

El servei inclourà el seguiment de les principals xarxes socials del Gran Teatre del Liceu, com a mínim:

- Instagram;
- Facebook;
- X (Twitter);
- TikTok;
- YouTube;
- LinkedIn.

El seguiment i monitorització de les xarxes socials s'efectuarà mitjançant un informe mensual que haurà de recollir els seguidors, número de publicacions, interaccions públiques, visualitzacions, rànding de publicacions, temes principals i pics d'activitat, i comparativa amb institucions culturals que el Liceu consideri necessari.

- **H. Propietat intel·lectual**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment íntegre de la normativa vigent en matèria de propietat intel·lectual.

El preu ofert inclourà totes les llicències, autoritzacions i cànons legalment exigibles per a la reproducció, distribució, consulta i explotació dels continguts objecte del servei, inclòs el cànon derivat de l'article 32 del Text Refós de la Llei de Propietat Intel·lectual, així com qualsevol altra obligació que pugui resultar aplicable durant la vigència del contracte.

En cap cas el Gran Teatre del Liceu haurà d'assumir costos addicionals derivats d'aquests conceptes.

- **I. Idioma del servei**

Atès que el català és la llengua d'ús institucional del Gran Teatre del Liceu, tant la plataforma com la interlocució amb l'empresa adjudicatària hauran de permetre prestar el servei íntegrament en català i castellà.

La plataforma haurà de gestionar correctament les cerques, les paraules clau, la classificació dels continguts, els informes i la resta de funcionalitats en ambdues llengües.

- **J. Incorporació d'una API d'integració amb la intranet del Gran Teatre del Liceu**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de mecanismes d'integració, incloent-hi una API o una interfície equivalent, que permetin integrar la solució objecte del contracte amb la intranet del Gran Teatre del Liceu, desenvolupada sobre Microsoft SharePoint Online (Microsoft 365). La solució haurà de garantir la correcta comunicació i l'intercanvi d'informació entre ambdós sistemes.

Clàusula 8. - REQUERIMENTS DEL SERVEI

- **8.1. Interlocutor únic**

L'empresa adjudicatària designarà un únic interlocutor responsable del contracte, que actuarà com a persona de contacte habitual amb el Departament de Comunicació del Gran Teatre del Liceu.

Aquest interlocutor serà el responsable de la coordinació general del servei, de l'atenció de consultes, de la resolució d'incidències i del seguiment de l'execució del contracte.

En cas d'absència, vacances o qualsevol altra circumstància que impedeixi la seva disponibilitat, l'empresa adjudicatària designarà una persona substituïda amb plena capacitat d'actuació, per tal de garantir la continuïtat del servei.

- **8.2. Assistència tècnica**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei d'assistència tècnica que permeti donar resposta a les incidències relacionades amb la plataforma i amb la prestació del servei.

L'assistència haurà de prestar-se, com a mínim, en dies laborables i en horari d'oficina, sens perjudici que les incidències crítiques que afectin la continuïtat del servei hagin de ser ateses amb caràcter prioritari.

- **8.3. Disponibilitat del servei**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la continuïtat del servei durant tota la vigència del contracte, assegurant:

- disponibilitat de la plataforma durant les 24 hores del dia;
- sistema d'alertes immediates davant incidències;

- assistència tècnica en horari laboral;
- mecanismes de recuperació davant incidències tècniques.

La plataforma haurà d'estar disponible les vint-i-quatre (24) hores del dia, els set (7) dies de la setmana, llevat de les interrupcions necessàries per operacions de manteniment programat, que hauran de comunicar-se prèviament al Gran Teatre del Liceu.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mecanismes necessaris per garantir la continuïtat del servei i la recuperació de la informació en cas d'incidència tècnica.

- **8.4. Temps de resposta**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir temps de resposta adequats davant les incidències comunicades pel Gran Teatre del Liceu.

Les incidències que afectin el funcionament general de la plataforma o impedeixin la prestació normal del servei tindran la consideració de prioritàries.

- **8.5. Implantació del servei**

L'empresa adjudicatària haurà d'executar un pla d'implantació que garanteixi una transició ordenada des del contracte vigent fins a la posada en funcionament del nou servei, sense interrupció de la prestació.

Aquest procés inclourà, com a mínim:

- configuració inicial de la plataforma;
- configuració de les paraules clau i consultes facilitades pel Departament de Comunicació;
- parametrització dels reculls de premsa;
- configuració de les alertes;
- creació dels perfils d'usuari;
- comprovació del correcte funcionament de totes les funcionalitats abans de l'inici del servei.

- **8.6. Formació**

L'empresa adjudicatària impartirà la formació necessària al personal del Departament de Comunicació perquè pugui utilitzar correctament totes les funcionalitats de la plataforma.

La formació inclourà, com a mínim:

- gestió de cerques;
- configuració de paraules clau;
- elaboració de reculls de premsa;
- creació de dossiers;
- explotació d'informes;
- eines estadístiques;
- configuració d'alertes.

Sempre que sigui necessari, l'empresa adjudicatària oferirà sessions addicionals de reciclatge o suport funcional.

- **8.7. Confidencialitat**

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir absoluta confidencialitat respecte de tota la informació a la qual tingui accés durant l'execució del contracte.

En particular, tindran caràcter confidencial:

- les paraules clau;
- les estratègies de comunicació;
- els informes interns;
- els dossiers de premsa;
- qualsevol altra informació facilitada pel Gran Teatre del Liceu.

Aquesta obligació es mantindrà també un cop finalitzat el contracte.

- **8.8. Transferència de la informació**

En finalitzar el contracte, per qualsevol causa, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar al Gran Teatre del Liceu, o al nou adjudicatari que aquest designi, la transferència ordenada de la informació, de les configuracions i de l'històric documental generat durant la vigència del contracte.

Aquesta transferència s'haurà de realitzar de manera que es garanteixi la continuïtat del servei i s'eviti qualsevol pèrdua d'informació.

- **8.9. Protecció de dades i propietat intel·lectual**

L'empresa adjudicatària haurà de complir íntegrament la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i propietat intel·lectual.

Així mateix, serà responsable d'obtenir i mantenir vigents totes les llicències, autoritzacions i permisos necessaris per a la correcta prestació del servei, sense cap cost addicional per al Gran Teatre del Liceu.

Clàusula 9. – INSTRUCCIONS DE LES PROVES A PRESENTAR

Els licitadors hauran de realitzar una demostració pràctica de la plataforma proposada, amb l'objectiu d'acreditar les funcionalitats ofertades i permetre'n la valoració d'acord amb els criteris sotmesos a judici de valor previstos en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

La demostració haurà de realitzar-se sobre una plataforma plenament operativa i haurà de permetre visualitzar, com a mínim, les funcionalitats descrites en aquest Plec.

La demostració pràctica es realitzarà mitjançant una URL o adreça web d'accés a la plataforma i hauran de facilitar-se unes credencials d'accés temporals (usuari i contrasenya) que permetin a l'equip tècnic del Gran Teatre del Liceu accedir directament a la plataforma i comprovar-ne el funcionament.

Amb aquesta demostració pràctica, els licitadors hauran de mostrar, com a mínim:

- **a) Usabilitat de la plataforma**
- navegació general;

- estructura dels menús;
- facilitat d'ús;
- rapidesa de resposta;
- experiència d'usuari;
- adaptació a dispositius mòbils, si escau.
- **b) Motor de cerca**

Es demostrarà la capacitat de la plataforma per:

- crear cerques mitjançant paraules clau;
- cercar expressions exactes;
- combinar múltiples criteris de cerca;
- aplicar filtres per dates, idioma, territori, tipologia de mitjà, espectacle, artista o qualsevol altre camp disponible;
- modificar i guardar consultes.
- **c) Gestió de la informació**

S'hauran de mostrar les funcionalitats relatives a:

- classificació mitjançant etiquetes;
- creació de carpetes;
- elaboració de dossiers;
- agrupació automàtica de notícies;
- eliminació de duplicats;
- localització ràpida de continguts.
- **d) Elaboració de reculls i informes**

La demostració haurà d'incloure:

- generació automàtica de reculls de premsa;
- elaboració de dossiers;
- exportació en diferents formats;
- configuració d'enviaments automàtics;
- generació de gràfics i estadístiques.
- **e) Alertes**

S'haurà de mostrar el funcionament de les alertes configurables i el sistema de notifikacions en temps real.

- **f) Capacitat analítica**

La plataforma haurà de permetre visualitzar, com a mínim:

- evolució temporal dels impactes;
- volum de notícies;
- audiència;
- valor publicitari equivalent o indicadors equivalents;
- anàlisi de sentiment, si està disponible;
- indicadors i gràfics personalitzables.
- **g) Cobertura dels mitjans**

Els licitadors hauran d'acreditar la cobertura dels diferents tipus de mitjans objecte del contracte, incloent-hi, com a mínim:

- premsa escrita;
- premsa digital;
- ràdio;
- televisió;
- podcasts;
- blogs;
- xarxes socials;
- mitjans especialitzats en cultura, música i arts escèniques.

CLÀUSULA 10. - RÈGIM DE PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DEL SERVEI

En cas d'incompliment de les obligacions i dels nivells de servei establerts en aquest Plec per causes imputables a l'empresa adjudicatària, el Gran Teatre del Liceu podrà aplicar penalitzacions atenent la naturalesa, la gravetat, la durada i la reiteració de la incidència.

Amb caràcter general, abans de l'aplicació d'una penalització, el Gran Teatre del Liceu comunicarà la incidència a l'empresa adjudicatària i li requerirà la seva resolució, sempre que la naturalesa de la incidència ho permeti.

Es podran aplicar les penalitzacions següents:

a) Indisponibilitat de la plataforma

Quan, per causes imputables a l'empresa adjudicatària, la plataforma no estigui operativa o presenti una incidència general que impedeixi la prestació normal del servei:

- Una indisponibilitat continuada superior a **24 hores** donarà lloc a un requeriment per a la resolució prioritària de la incidència.
- Una indisponibilitat continuada igual o superior a **2 dies naturals** podrà comportar una penalització equivalent al **10 % de l'import de la facturació mensual** corresponent al servei.

- Una indisponibilitat continuada igual o superior a **3 dies naturals** podrà comportar una penalització equivalent al **20 % de l'import de la facturació mensual** corresponent al servei.
- Una indisponibilitat continuada igual o superior a **6 dies naturals** podrà tenir la consideració d'incompliment essencial del contracte i podrà donar lloc a la seva resolució, sens perjudici de les altres mesures que siguin aplicables.

b) Funcionament deficient dels serveis essencials

La manca de funcionament reiterada dels serveis essencials de la plataforma, especialment els sistemes d'alertes, els reculls automàtics de premsa, el seguiment dels mitjans o altres funcionalitats necessàries per a la prestació ordinària del servei, podrà comportar una penalització del **5 % de l'import de la facturació mensual** quan:

- la incidència es produeixi en **cinc o més ocasions durant un mateix mes**;
- afecti de manera significativa la prestació del servei; i
- no sigui resolta adequadament després de la seva comunicació a l'empresa adjudicatària.

c) Retard en el lliurament dels informes

En cas que els informes previstos en aquest Plec no siguin lliurats dins dels terminis establerts, i sempre que el retard sigui imputable a l'empresa adjudicatària, el Gran Teatre del Liceu podrà aplicar una penalització equivalent al **5 % de l'import de la facturació mensual** quan el retard sigui superior a **5 dies naturals** respecte del termini establert i no s'hagi justificat adequadament.

d) Pèrdua d'informació

La pèrdua d'informació, documentació, configuracions o dades de l'històric generat durant l'execució del contracte, quan sigui imputable a l'empresa adjudicatària i no pugui ser recuperada mitjançant els mecanismes previstos, podrà tenir la consideració d'**incompliment greu**, atenent l'abast i les conseqüències de la pèrdua.

En els supòsits de major gravetat, especialment quan la pèrdua afecti de manera substancial la continuïtat del servei o l'accés a l'històric documental del Gran Teatre del Liceu, podrà tenir la consideració d'incompliment essencial i donar lloc a la resolució del contracte.

e) Reiteració d'incompliments

L'acumulació de **tres penalitzacions per incompliments greus en un període de dotze mesos** podrà ser considerada un incompliment reiterat de les obligacions contractuals i podrà donar lloc a la resolució del contracte.

f) Exclusions

No es consideraran incompliments, a efectes de l'aplicació de les penalitzacions previstes en aquest apartat:

- les interrupcions derivades d'operacions de manteniment programat que hagin estat comunicades prèviament al Gran Teatre del Liceu;
- les incidències derivades de causes de força major;
- les incidències derivades de serveis, infraestructures o circumstàncies alienes a l'empresa adjudicatària, sempre que aquesta acrediti que ha adoptat les mesures raonablement necessàries per minimitzar-ne l'impacte.

L'aplicació de les penalitzacions haurà de ser proporcional a la gravetat de l'incompliment i no eximirà l'empresa adjudicatària de l'obligació de resoldre la incidència i restablir la correcta prestació del servei al més aviat possible.

Signat: Nora Farrés, directora de comunicació del Gran Teatre del Liceu

Nora Farrès
Directora Comunicació