

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EL CONCURS MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT NO HARMONITZAT DEL SERVEI DE COMUNICACIÓ OFF LINE, ON LINE I DE COMMUNITY MANAGER CONSISTENT EN GESTIONAR LES XARXES SOCIALS I PART DEL WEB DE L'AJUNTAMENT I DONAR SUPORT AL DEPARTAMENT D'IMATGE I COMUNICACIÓ, ESPECIALMENT EN LA REDACCIÓ DE NOTÍCIES I LA PREPARACIÓ I PRESENTACIÓ D'ESDEVENIMENTS DE L'AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DELS HORTS

Descripció:

L'objecte del contracte és el servei de comunicació *off line*, *on line* i *community manager* consistent en gestionar les xarxes socials i part del web de l'Ajuntament i donar suport al departament d'imatge i Comunicació, especialment en la redacció de notícies i la preparació i presentació d'esdeveniments per cobrir les necessitats següents:

Comunicació online:

- Gestió de les xarxes socials actuals de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts i del departament d'Imatge i Comunicació.
- Manteniment de la web www.svh.cat pel que fa a la generació de notícies i actualització d'agenda.
- Suport a la creació del nou web municipal
- Suport al manteniment del portal de transparència de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts amb la informació que li faciliti el departament escollit pel consistori a tal efecte.
- Realització d'infografies, newsletters i altres recursos electrònics
- Manteniment dels blogs o espais annexos que estiguin integrats al web municipal www.svh.cat.

Comunicació offline:

- Generació, redacció i enviament de notícies als diferents mitjans de comunicació tradicional (premsa, ràdio i TV) i que podran servir com a base per a la generació dels diferents continguts online.
- Suport en la redacció de notícies per a la revista municipal.
- Suport en la redacció d'activitats per a l'agenda mensual municipal.
- Suport en la preparació i presentació d'esdeveniments.

Aquest servei inclou característiques directament vinculades a la millora de les condicions laborals dels treballadors que executaran l'objecte del contracte

Cessió del contracte

De conformitat amb l'article 122.2 de la LCSP, s'inclou la previsió de cessió del contracte, llevat en els casos en què aquesta no sigui possible d'acord amb el que estableix l'article 214.1, segon paràgraf, de la LCSP, i que diu el següent:

“Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato podrán ser cedidos por el contratista a un tercero siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido razón determinante de la

adjudicació del contracte, y de la cesión no resulte una restricció efectiva de la competència en el mercat. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 2, letra b), no podrá autorizarse la cesión a un tercero cuando esta suponga una alteración sustancial de las características del contratista si estas constituyen un elemento esencial del contrato”.

3.- TREBALLS A REALITZAR

3.1. Planificació de l'estratègia de comunicació i continguts en xarxes socials, web i mitjans *off line*, incloent posicionaments, contingut i cronograma.

Creació d'un Pla Social Media. Prendrà especial rellevància l'estratègia de difusió en períodes potencials de visita i/o compra de la destinació turística de Sant Vicenç dels Horts (festes, concerts, fires comercials, etc).

El servei a les entitats i a la ciutadania de Sant Vicenç dels Horts serà un dels punts de referència en totes les accions de desenvolupament i comunicació.

També caldrà implementar una estratègia per potenciar els perfils en xarxes socials de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts com a elements fonamentals de la comunicació entre l'administració i la ciutadania.

3.2. Manteniment de perfils socials existents

Facebook, Twitter, Instagram, Youtube i d'altres que es puguin generar, incloent l'adaptació a la identitat visual de la imatge corporativa de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts i del portal web en què es recolza (www.svh.cat) d'acord amb l'estratègia de comunicació que s'estableixi. El contractista haurà de mantenir actualitzats els perfils socials esmentats.

3.3. La captació d'usuaris resultarà un element clau

L'empresa contractista haurà de desenvolupar propostes de llançament i captació d'usuaris per a xarxes socials. Aquestes propostes hauran de ser aprovades per l'Àrea corresponent de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts. En aquest sentit caldrà:

- Gestionar la captació de nous usuaris: interacció, relació i comunicació directa.
- Gestionar les campanyes de captació a través de Facebook i en les altres xarxes socials.
- Alimentació periòdica, mitjançant la generació de continguts d'interès públic local.

3.4. Desenvolupament de l'estratègia comunicativa en xarxes socials, webs i mitjans *off line*

S'hi inclourà la comunicació periòdica del contingut definit dins de l'estratègia de comunicació (novetats, promocions, contingut extern, etc), i el concepte “d'escolta activa i monitorització” detectant i responent a les necessitats dels usuaris a través de les xarxes socials com a canal de relació i promoció de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar i gestionar propostes promocionals per potenciar:

- a) Períodes potencials de visita (festes tradicionals, Setmana Santa, Nadal...)



b) Esdeveniments (concerts, festivitats tradicionals, jornades gastronòmiques, esdeveniments esportius, fires comercials, etc.)

Es facilitarà en la mesura del possible i per part de les diferents àrees o persones designades pel mateix Ajuntament, tota la informació relacionada amb festivitats locals, jornades de qualsevol tipologia, competicions esportives, etc., de manera que la prestació del servei assegurí la màxima coordinació i benefici per a ambdues parts.

3.5. Informe mensual/Mesurament de resultats/ Informe anual

Es portarà a terme a través del que es coneix com IOR (Impact of Relationship o similar), és a dir, l'impacte en les relacions. El resultat seran les relacions adquirides i l'impacte de la presència de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts en les seves diferents àrees en els mitjans socials. El IOR forma part del mesurament en termes quantitatius del ROI (Return Of Investment) o retorn de la inversió dins l'anàlisi general de la inversió realitzada en màrqueting. El mesurament dels resultats comporta un seguiment més exhaustiu i permanent que es mesurarà a través de 3 variables a les quals se'ls atorguen certs valors:

- a) Influència en els mitjans socials (quantitat de subscriptors, nous subscriptors, etc.)
- b) Participació dels seguidors (comentaris a Facebook, Instagram, retuits a Twitter, votacions a Youtube... etc.)
- c) Trànsit generat entre els mitjans socials cap a l'apartat web (monitorització del trànsit, RSS, Google Analytics, etc.)

3.6. El contractista haurà d'aportar un *Community Manager*, que s'encarregarà de dur a terme les següents funcions durant el temps de vigència del contracte:

- Representació de la presència de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts al món *on line*.
- Representació de la presència de les actuacions específiques de diferents regidories (Cultura, Joventut i Infància, Esports, Gent Gran, Ocupació i Empresa...) de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts al món *on line*.
- Actualització de l'agenda i les notícies de la web www.svh.cat, conjuntament amb les àrees corresponents de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.
- Actualització del portal de transparència i dels blogs o espais annexos integrats al web municipal www.svh.cat.
- Gestionar accions de comunicació, promoció i desenvolupament del turisme de Sant Vicenç dels Horts d'acord amb Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.
- Comunicar i atendre els usuaris de grups, comunitats i perfils socials de la marca, de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.
- Monitoritzar comunicacions *online* vinculades amb la marca i participar en elles.
- Identificar líders d'opinió i establir relacions constructives amb ells/elles.
- Recopilació de material audiovisual i fotogràfic de les empreses o persones que es vinculen a les xarxes socials municipals i que voluntàriament es presten a fer-ho.

- Idear i implementar concursos i/o accions promocionals en les xarxes socials que responguin als objectius d'interacció amb els usuaris que es pretenen aconseguir.
- Assistir a les reunions presencials, amb un mínim de 4 reunions al mes, amb el departament d'Imatge i Comunicació
- Desenvolupar enquestes destinades a fomentar la participació dels usuaris de la pàgina web.
- Detectar necessitats de contingut demandades pels usuaris pel que fa a la pàgina web de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts per a la seva possible creació o desenvolupament futur.
- Realització i anàlisi d'informes periòdics (mensuals) que permeten analitzar conjuntament amb el departament d'Imatge i Comunicació i la resta de l'Ajuntament les possibles desviacions i/o possibles millores a realitzar.
- Gestionar la comunicació *offline* fent la redacció i l'enviament de notícies als diferents mitjans de comunicació tradicionals d'acord amb les notícies generades per a les webs municipals.
- Suport en la redacció de notícies per a la revista municipal.
- Suport en la redacció d'activitats per a l'agenda mensual municipal.

4.- SEGUIMENT I CONTROL DELS TREBALLS

L'adjudicatari haurà de designar un responsable de coordinació amb els responsables del contracte designats per l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.

L'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts mitjançant els departaments que s'acordin des de l'Administració podrà, així mateix, fixar reunions periòdiques amb el contractista per tal de determinar, analitzar i valorar les incidències que, si s'escau, es produeixen en l'execució del contracte. Es preveuen inicialment un mínim de 4 reunions al mes amb el departament d'Imatge i Comunicació.

L'adjudicatari haurà de tenir disponibilitat per personar-se a l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts quan sigui requerit per aquest, fins un màxim de dues hores diàries. Es treballarà diligentment per garantir la cobertura informativa a les xarxes socials de l'Ajuntament les 24 hores del dia els 7 dies de la setmana.

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, el contractista es compromet, en tot moment, a facilitar a les persones designades per l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar d'un total 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 resoldre'ls. S'hi inclourà la descripció de les mesures disposades per l'oferiment, per tal d'assegurar la qualitat, seguretat i confidencialitat, així com aquelles altres que es preveu aplicar per vigilar i garantir l'adequat compliment del contracte.

5. RÈGIM ESPECÍFIC DE PENALITATS

5.1. Incompliments molt greus:

- Es considerarà incompliment molt greu, que l'empresa prengui alguna decisió o actui de manera tal que quedi afectada negativament la reputació institucional del consistori
- Es considerarà incompliment molt greu la manca de cobertura d'actes o esdeveniments a través de les xarxes socials de manera reiterada (fallar més de dos cops en l'interval d'una setmana)

- Es considerarà incompliment molt greu no disposar d'un Pla de Social Media que marqui les prioritats i l'estratègia comunicativa de la institució
- Es considerarà incompliment molt greu la no adaptació, amb un mínim de periodicitat quinzenal, de les xarxes Facebook, Twitter, Instagram, Youtube i d'altres que es puguin generar, a la identitat visual de la imatge corporativa de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts i del portal web en què es recolza (www.svh.cat) d'acord amb l'estratègia de comunicació que s'estableixi. El contractista haurà de mantenir actualitzats els perfils socials esmentats.
- Es considerarà incompliment molt greu no estar localitzable (telefònicament o via correu electrònic) en un termini màxim de 24 hores
- Es considerarà incompliment molt greu no mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada, informació, documentació, arxius o especificacions en qualsevol suport facilitades per l'entitat contractant al contractista per a l'execució del contracte, especialment les dades de contrasenyes i de caràcter personal protegides per la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i el RD 994/1999 de 11 de juny.
- Es considerarà incompliment molt greu no disposar del material necessari per cobrir els actes tal com connexió a internet, telèfon mòbil o portàtil

5.2. Incompliments greus:

- Es considerarà incompliment greu que l'empresa no presenti l'informe mensual d'anàlisi de l'impacte dels missatges a les xarxes socials Facebook i Twitter que permeten analitzar conjuntament amb el departament d'Imatge i Comunicació i la resta de l'Ajuntament les possibles desviacions i/o possibles millores a realitzar
- Es considerarà incompliment greu no atendre reiteradament (fallar almenys dos cops per setmana) als usuaris de grups, comunitats i perfils socials de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts
- Es considerarà incompliment greu cometre més de dues errades, en l'interval d'una setmana, en la monitorització de comunicacions *on line* a la xarxa Twitter o a l'agenda electrònica del web municipal.

Dos incompliments acumulats d'un dels ítems esmentat anteriorment equivaldran a un incompliment molt greu

5.3. Incompliments lleus:

- Es considerarà incompliment lleu no assistir a una de les quatre reunions presencials mensuals previstes amb el departament d'Imatge i Comunicació

Dos incompliments acumulats de l'ítem esmentat anteriorment equivaldran a un incompliment greu

6.- DRETS DE PROPIETAT

Tots els informes, documents, adaptacions i creativitats elaborats durant la realització dels treballs del projecte, seran propietat de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, que es reserva totes les facultats inherents a aquest dret. Podrà cedir-los a tercers, reproduir o divulgar parcialment o íntegrament, en la mesura que cregui convenient, sense perjudici dels drets irrenunciabls que puguin correspondre al contractista. El contractista no

podrà utilitzar per a si, ni promocionar a tercers, cap dada sobre el projecte, ni publicar, totalment o parcialment el contingut sense autorització per escrit prèvia d'aquesta obligació. En tot cas el contractista serà responsable dels danys i perjudicis que es deriven de l'incompliment d'aquesta obligació.

7.- COMPLIMENT DE LES OBLIGACIONS DE LA LOPD

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada, informació, documentació, arxius o especificacions en qualsevol suport facilitades per l'entitat contractant al contractista per a l'execució del contracte, especialment les dades de contrasenyes i de caràcter personal protegides per la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i el RD 994/1999 de 11 de juny.

Cap dada coneguda amb ocasió del compliment del contracte no podrà ser objecte, total o parcial, de publicacions, difusió ni copiat o utilitzat amb finalitat diferent al compliment del contracte, ni tampoc comunicar ni cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació sense autorització expressa de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.

L'adjudicatari tindrà la consideració d'encarregat del tractament, sense que l'accés a les dades tingui la consideració de la comunicació de dades als efectes de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre de protecció de dades de caràcter personal i el RD. 994/1999 de 11 de juny.

L'adjudicatari se sotmetrà al que disposi l'Ajuntament com a propietari de les dades pel que fa al necessari compliment de la normativa anteriorment indicada.

El contractista assumeix l'obligació de custodiar fidelment i acuradament la documentació, qualsevol que sigui el suport emprat, que se li lliura per a la realització dels treballs i, amb això adquireix el compromís que, ni la documentació, ni la informació que conté, arribi en cap cas a poder de terceres persones alienes a l'execució del contracte.

El contractista es compromet al compliment de les obligacions establertes en la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, pel que fa a les dades a que pugui accedir en virtut de la presentació de serveis objecte d'aquest contracte i establirà les necessàries mesures de seguretat amb aquesta finalitat. Un cop finalitzada la prestació, el contractista es compromet a destruir o tornar a l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts les dades de caràcter personal a les quals hagués tingut accés.

Les obligacions abans descrites es mantindran tant durant el període de vigència del contracte com amb posterioritat a la seva conclusió. El contractista assumeix l'obligació d'informar el personal al seu servei, dels deures de reserva i secret que adquireix pel present contracte.

En tot cas el contractista serà responsable dels danys i perjudicis que d'incompliment de les obligacions contingudes en aquesta clàusula puguin derivar-se per a l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts o per a terceres persones. A la formalització del contracte es farà constar l'obligat compliment de la normativa de protecció de dades i els compromisos derivats.

8.- DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte de prestació de serveis serà d'un any des de la data de formalització, amb possibilitat de pròrroga d'un altre any.



9.- CRITERIS DE VALORACIÓ PER A L'ADJUDICACIÓ DE LES PROPOSTES

L'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts adjudicarà la prestació d'aquest servei en base a l'aplicació dels criteris especificats al quadre de l'ANNEX I.