



**TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

**SERVEI DE GESTIÓ DE XARXES SOCIALS I BUTLLETINS INTERNS DEL GRUP  
TERSA**

**NÚMERO DE EXPEDIENTE CTTE903**



<b>1. OBJECTE.</b> .....	<b>3</b>
<b>2. EMPLAÇAMENT</b> .....	<b>3</b>
<b>3. DURACIÓ DEL CONTRACTE.</b> .....	<b>3</b>
<b>4. TERMINI D'EXECUCIÓ</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESCRIPCIÓ I ABAST DEL SERVEI</b> .....	<b>3</b>
5.1. Descripció del servei .....	3
5.2. Abast del servei.....	3
5.3. Responsabilitats de l'adjudicatari .....	7
5.4. Subcontractació.....	7
<b>6. RESPONSABLES DEL CONTRACTE</b> .....	<b>8</b>
6.1. Responsable del contracte per part de l'empresa adjudicatària .....	8
6.2. Responsable del contracte per part del Grup Tersa .....	8
<b>7. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS</b> .....	<b>8</b>
<b>8. RETRIBUCIÓ DEL SERVEI</b> .....	<b>8</b>



## **1. OBJECTE.**

L'objecte del contracte és contractar el servei de gestió de les xarxes socials del Grup TERSA i el disseny i l'elaboració dels butlletins interns de notícies.

## **2. EMPLAÇAMENT**

El Servei es durà a terme a les dependències del contractista.

## **3. DURACIÓ DEL CONTRACTE.**

Per a la realització del contracte es preveu una duració d'un any, amb possibilitat de pròrroga expressa anual con un màxim de quatre anys (1+1+1+1+1). La data d'inici estimada del contracte és el dia 1 de desembre de 2023.

## **4. TERMINI D'EXECUCIÓ**

El termini d'execució del servei comprendrà les actuacions durant el període vigent del contracte.

L'abast específic i el contingut de cadascun dels serveis es detalla en el punt 5 del present plec.

## **5. DESCRIPCIÓ I ABAST DEL SERVEI**

### **5.1. *Descripció del servei***

Es requereix la contractació d'un servei de definició estratègica i gestió de les xarxes socials del Grup TERSA, així com del servei de disseny, redacció i elaboració dels butlletins interns de notícies de la companyia.

### **5.2. *Abast del servei***

#### **1) Servei de gestió de les xarxes socials del Grup TERSA:**

El servei inclou:

- **Definició de l'estratègia digital per a les xarxes socials del Grup TERSA.**

El licitador, conjuntament amb el Grup TERSA, dissenyarà l'estratègia digital per a gestionar, optimitzar i assolir els objectius de visibilitat del Grup. Actualment el Grup disposa de LinkedIn, Twitter i YouTube corporatiu.

Segons l'evolució de l'entorn digital, en el transcurs del contracte, aquests canals poden canviar o ampliar-se per altres xarxes socials.



- **Creació de continguts:** El licitador haurà d'entregar mensualment al Grup TERSA una programació de continguts que serà validada abans de la seva publicació. Prèviament, de forma mensual, es determinaran els continguts conjuntament amb Grup TERSA. La informació base per a la creació de continguts serà proporcionada per a Grup TERSA.

La programació ha d'incloure continguts diferenciats per a Twitter i LinkedIn i adaptats per a cadascun dels canals. La freqüència de publicació es consensuarà a l'inici del servei segons la millor estratègia per aconseguir els objectius marcats (com a referència inicial, es preveu una freqüència de publicació diària per a Twitter i de tres cops a la setmana per a LinkedIn).

L'estratègia de Youtube serà secundària i de manteniment, per la qual cosa la freqüència de publicació serà mínima i molt puntual, i en base al contingut audiovisual generat per Grup TERSA.

El servei ha d'incloure la coordinació de la revisió lingüística de tots els continguts. El Grup TERSA indicarà al licitador l'empresa traductora amb la qual haurà de treballar.

- **Generació de creativitats i materials gràfics:** El licitador serà l'encarregat de la creació i disseny de les creativitats i altres materials gràfics necessaris per a la l'estratègia de continguts i la seva publicació. Grup TERSA serà l'encarregat de validar totes les creativitats abans de la seva publicació.

El servei ha d'incloure d'un mínim de 4 materials gràfics/creativitats al mes. La resta de materials extraordinaris es facturaran en base a la partida alçada detallada més endavant.

- **Publicació de continguts i monitoratge de les XXSS:** El licitador serà l'encarregat de la publicació de continguts, dinamització de les xarxes (gestió de respostes i interacció amb altres perfils) i monitoratge constant\*.

El licitador haurà de disposar de les eines necessàries per al monitoratge i reporting de les xarxes socials, el cost del qual anirà a càrrec del licitador.

En cas de ser necessària la contractació d'una eina més específica i de major abast per al monitoratge de la reputació, prèvia acceptació del Grup TERSA, el cost d'aquesta eina anirà a càrrec de la partida alçada detallada més endavant.

\*El monitoratge es durà a terme en horari laboral (entès de 8:00 a 18:00 hores).

Com a punt de millora (consultar memòria justificativa i PCP), el licitador podrà ofertar el monitoratge en horari fora d'oficina i caps de setmana.



- **Gestió de crisi:**

El licitador, conjuntament amb Grup TERSA, elaborarà un manual de gestió de crisi amb la mecànica d'actuació i missatges per fer front a possibles situacions de crisi.

En el cas d'una crisi comunicativa, el licitador serà l'encarregat de la gestió i monitoratge de la crisi, prèvia validació d'estratègia i missatges amb Grup TERSA. Així mateix, es consensuarà amb el licitador, un sistema d'alertes per avisar a Grup TERSA en cas de qualsevol eventual situació de crisi.

- **Reporting mensual:** el licitador entregarà mensualment a Grup TERSA un informe amb les principals mètriques de mesura (seguidors, interaccions, impressions, etc.)

## **2) Servei d'elaboració i enviament del butlletí intern de notícies:**

Grup TERSA envia mensualment un butlletí intern de notícies a totes les persones empleades del Grup.

L'enviament es fa cada mes (excepte el mes d'agost), el que suposa un total d'11 butlletins a l'any. El butlletí s'enviarà l'últim dia laborable de cada mes.

El servei ha d'incloure:

- **Conceptualització i disseny del butlletí intern:** Conceptualització i producció de la plantilla d'enviament del butlletí intern. El licitador presentarà un mínim de dues propostes de disseny i estructura, de les quals Grup TERSA escollirà una.
- **Redacció de continguts:** el licitador serà l'encarregat de redactar diferents notícies del butlletí (una mitjana de 5 notícies al mes) i altres continguts que pugui incloure (entrevistes, consells, etc.). Prèviament, de forma mensual, Grup TERSA indicarà al licitador el continguts a publicar i enviarà la informació bàsica per a la seva redacció. Grup TERSA validarà tots els continguts abans de la seva publicació. El servei ha d'incloure també la coordinació de la revisió lingüística de tots els continguts amb l'empresa indicada per Grup TERSA.
- **Generació de material gràfic (creativitats, infografies, infografies animades):** Grup TERSA facilitarà al licitador les imatges per il·lustrar les notícies. En el cas necessari d'algun material gràfic, serà el licitador l'encarregat de la seva producció.



El servei ha d'incloure d'un mínim de 3 materials gràfics/creativitats al mes. La resta de materials extraordinaris es facturaran en base a la partida alçada detallada més endavant.

- **Maquetació del butlletí:** El licitador, de forma mensual, maquetarà el butlletí intern per al seu posterior enviament.  
Grup TERSA validarà la maquetació final abans del seu enviament.
- **Enviament del butlletí:** A l'inici del servei, el Grup TERSA escollirà el millor mitjà per efectuar l'enviament en base a les seves necessitats i assessorament del licitador.  
En cas de requerir d'una eina d'enviament de butlletins el licitador s'haurà d'encarregar de: la configuració de l'eina, actualització de la llista de distribució (que proporcionarà Grup TERSA), i enviament del butlletí.  
En cas de contractació d'una eina d'enviament, el cost anirà a càrrec de Grup TERSA i es facturarà en la partida alçada detallada a continuació.
- **Reporting mensual:** El licitador entregarà mensualment a Grup TERSA un informe amb les mètriques de mesura del butlletí.

### **3) Servei d'elaboració d'un butlletí pel Consell d'Administració**

Grup TERSA envia mensualment un butlletí intern de notícies al seu Consell d'Administració. La base d'aquest butlletí és la mateixa que el butlletí intern, tot i que s'afegeix una secció de notícies de mitjans de comunicació.

Per aquest servei es requereix, en base al butlletí ja existent, l'actualització de continguts, afegint una nova secció en base a la informació proporcionada per Grup TERSA.

Grup TERSA serà l'encarregat del seu enviament.

#### **Consideracions generals pels serveis:**

Tots els continguts escrits hauran de tenir en compte criteris d'ús de llenguatge inclusiu i no sexista. Pel que fa a imatges, creativitats i materials gràfics hauran de representar col·lectius diversos, famílies i relacions afectives diverses, evitar estereotips de gènere i la representació de cossos normatius.



#### **4) Partida alçada per a la generació de creativitats, materials gràfics i audiovisuals, així com la contractació d'eines digitals de forma extraordinària:**

Pel disseny i producció de creativitats, materials gràfics i audiovisuals extraordinaris a petició del Grup TERSA (aquesta partida no inclou les creativitats bàsiques determinades en el plec tècnic i que entren dins del cost del Servei), així com la contractació, en cas necessari, d'eines digitals per al desenvolupament dels serveis descrits, es preveu un pressupost màxim orientatiu de 20.000 €/any.

Aquest valor no és vinculant, es determinarà en funció dels materials finalment realitzats, i només es facturarà la quantitat efectivament executada. Si el valor no es consumeix en un any, podrà ser acumulable en anualitats posteriors.

#### **5.3. Responsabilitats de l'adjudicatari**

Serà necessària un mínim d'una reunió a l'inici del Servei per a la definició de l'estratègia digital i una per a la conceptualització del butlletí intern.

Mensualment serà necessària la realització d'una reunió per determinar els continguts de la programació de xarxes socials i butlletí intern. La programació de continguts s'haurà d'entregar un mínim de 10 dies abans de finalitzar el mes en curs per publicar el mes següent.

El licitador haurà d'establir un sistema d'alertes per avisar al Grup TERSA en cas de qualsevol eventual situació de crisi.

#### **5.4. Subcontractació**

L'adjudicatari no podrà en cap cas cedir a tercers la subcontractació de ninguna part de l'abast establert en els plecs sense el previ consentiments escrit de TERSA.

TERSA podrà demanar a l'Adjudicatari la documentació que sigui necessària per donar el seu consentiment.

L'Adjudicatari haurà d'aplicar un pla específic per a les empreses subcontractades per ell perquè aquestes compleixin amb les disposicions establertes en la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, a més de qualsevol normativa vigent de seguretat existent en relació a la naturalesa de l'acció que ha de desenvolupar l'empresa contractista, i serà responsable de que els muntatges s'ajustin a tot allò establert en aquest PPT.



## **6. RESPONSABLES DEL CONTRACTE**

### **6.1. Responsable del contracte per part de l'empresa adjudicatària**

El contractista haurà de nomenar un responsable del contracte, que actuarà com a interlocutor davant de Grup TERSA i que serà el responsable de la correcta execució del Servei. El responsable haurà de vetllar pel compliment del calendari de treball establert, qualitat dels continguts i entrega de materials necessaris, a més de garantir la qualitat del Servei desenvolupat segons els requisits demanats.

### **6.2. Responsable del contracte per part del Grup TERSA**

Per part del grup TERSA, es designarà un responsable del contracte que serà l'interlocutor principal de l'adjudicatari.

## **7. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS**

S'haurà de donar compliment de totes les lleis de prevenció de riscos laborals i procediments interns del Grup TERSA.

## **8. RETRIBUCIÓ DEL SERVEI**

La facturació dels serveis es realitzarà en base al següent:

- Servei de gestió de xarxes: Import mensual en base al fee anual ofert (12 mesos).
- Servei elaboració i enviament butlletí intern: Import mensual en base al fee anual ofert (11 mesos).
- Servei elaboració butlletí Consell d'Administració: Import mensual en base al fee anual ofert (11 mesos).
- Partida alçada: Es facturarà en cas de requerir-se, amb el previ consentiment de TERSA.

Al final de cada Servei, l'Adjudicatari procedirà a la realització d'un Certificat d'actuació on ha de constar:

- N<sup>o</sup> de comanda.
- Data de finalització del servei.
- Concepte, haurà d'indicar el n<sup>o</sup> d'expedient.
- Abast realitzat juntament amb el seu valor econòmic.

La Certificació de realització dels Serveis haurà de ser revisada i aprovada per TERSA.

Una vegada aprovada la certificació, l'Adjudicatari emetrà una factura amb els càrrecs o dèbits que procedeixin en concepte de treballs realitzats.