

TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIVES AL CONTRACTE DE SERVEI
DE CONSULTORIA EN COMUNICACIÓ CORPORATIVA I RELACIONS PÚBLIQUES
DEL GRUP TERSA**

NÚMERO D'EXPEDIENT CTTE961



1. Antecedents

Grup TERSA compta amb un departament de Comunicació per a la definició i implementació de l'estratègia de Comunicació Corporativa i Relacions Públiques que té com a objectiu augmentar la reputació de la companyia, posicionar-la com veu autoritzada dins del sector, i establir aliances estratègiques amb els grups d'interès.

2. Objecte

Es requereix la contractació d'un servei de consultoria per donar suport al departament de Comunicació del Grup TERSA en la definició i implementació de l'estratègia de Comunicació Corporativa i Relacions Públiques de la companyia.

3. Àmbit d'aplicació

Aquest servei haurà d'incloure el servei de gabinet de premsa, gestió de comunicació de crisi i relacions públiques del Grup TERSA (entenent les seves tres empreses: TERSA, SEMESA i SIRESA) i la unitat de negoci de Barcelona Energia.

4. Duració del contracte

Per a la realització del contracte es preveu una durada d'un (1) any amb possibilitat de pròrroga de tres anualitats (1+1+1).

5. Normes generals

El contractista estarà obligat a complir amb tots els requisits que es descriuen en aquest plec, i en les condicions que s'indiquen, i serà el responsable de tots els efectes.

6. Servei de consultoria en Comunicació Corporativa i Relacions Públiques del Grup TERSA:

1) Definició estratègica

Per part de l'agència es preveu la definició de l'estratègia de Comunicació Corporativa i Relacions Públiques pel Grup TERSA (incloent la unitat de negoci de Barcelona Energia) que permeti augmentar la reputació, posicionar-nos com veu autoritzada dins del sector, i establir aliances estratègiques amb els nostres grups d'interès.



2) Gabinet de premsa

Per part de l'agència es preveu l'atenció als mitjans de comunicació, elaboració del *clipping* de premsa i altres tasques pròpies de gabinet de premsa:

- Atendre i gestionar peticions per part dels mitjans de comunicació.
- Redacció de notes de premsa (aprox. 20 a l'any). Enviament i seguiment.
- Detecció i gestió d'oportunitats comunicatives: gestió d'entrevistes, rodes de premsa, reportatges, taules rodones, i altres esdeveniments de comunicació, en els què hi hagi oportunitats d'explicar el projecte de Grup TERSA i Barcelona Energia.

Per a Barcelona Energia, en concret, es demana incrementar tant la seva notorietat com el seu posicionament com a referent del sector energètic amb aparicions, entrevistes i declaracions a premsa. Serà doncs necessari elaborar un pla anual que tingui per estratègia crear sinèrgies amb diferents mitjans de comunicació per a que tinguin a Barcelona Energia i al seu equip tècnic com a experts, buscant així oportunitats comunicatives contínues.

- Actualització dels materials comunicatius: dossier de premsa, missatges clau etc...
- Elaboració del *clipping* de premsa del Grup TERSA: elaboració d'un *clipping* de premsa diari i un resum setmanal, l'enviament del qual el farà TERSA.

L'agència serà l'encarregada de la contractació, gestió de la plataforma i elaboració del *clipping*. Grup TERSA facilitarà les pautes i paraules clau per a la configuració del servei (els sectors seran: sector energètic, gestió de residus, educació ambiental).

El cost de la plataforma del servei de *clipping* estarà inclòs en el servei.

- Elaboració d'un informe d'impactes per cada acció realitzada amb la seva valoració i propostes de millora.
- Entrega d'un informe mensual resum, entre els dies 1 i 5 de cada mes, de tots els impactes registrats i les mètriques de mesura (ROI, audiència, tirada, to de la publicació etc..).

3) Gestió de comunicació de crisi:

L'agència serà l'encarregada de donar suport en la detecció i gestió de possibles situacions de comunicació de crisi del Grup TERSA:



- Establiment d'un sistema de monitoratge, anàlisi i seguiment d'alertes per detectar possibles escenaris de risc.
- Gestió de plans de contingència de crisi: suport en la gestió de crisi a nivell de mitjans de comunicació i de relacions institucionals. En el cas d'una crisi en les xarxes socials, es coordinarà la resposta necessària amb les agències de gestió de les XXSS del Grup TERSA i de Barcelona Energia.
- Elaboració dels materials necessaris per a la gestió de la crisi (statement, Q&A, comunicats, ndp, declaracions etc..)
- Seguiment i elaboració d'informe final
- Actualització del Manual de Comunicació de Crisi del Grup TERSA

Si la situació és sobrevinguda i es considera greu, l'agència haurà d'atendre a Grup TERSA en menys de 2 hores i preparar un pla de contingència en un màxim d'un dia. Si la situació es pot preveure, l'agència podrà preparar un pla de contingència en un màxim 3 dies (depenent de la gravetat i context de la crisi).

En cas de situació de crisi, el licitador podrà oferir com a criteri d'adjudicació automàtic (sobre número 3) portar a terme el servei de monitoratge de crisi fora d'horari d'oficina i en caps de setmana (entenent l'horari d'oficina de 08.00 a 18.00 h els dies laborables) per a una correcte gestió de la crisi.

4) Relacions públiques:

Per tal d'establir una relació de confiança i explorar noves formes d'aliances estratègiques amb els grups d'interès del Grup TERSA, l'agència donarà suport en la detecció i implementació d'accions que ajudin a millorar les relacions públiques i institucionals i augmentar la visibilitat i reputació de la companyia.

- Elaboració i implementació d'un Pla de millora reputacional per a Grup TERSA:
L'agència dissenyarà un pla tàctic amb iniciatives i accions per millorar la reputació del Grup TERSA i la seva relació amb els grups d'interès.
El Pla haurà d'incloure els recursos, pressupost necessari, i objectius que es pretenen assolir.
L'agència es farà càrrec de la coordinació de la implementació de les accions i elaboració de materials comunicatius per a la seva fi, en cas

que s'aprovin les accions presentades. Els costos de producció aniran associats la partida alçada detallada a continuació.

- Elaboració i implementació d'un Pla de relacions públiques per a Barcelona Energia.

L'agència dissenyarà un pla tàctic d'iniciatives i accions augmentar la visibilitat i reputació de la marca. S'entén com a tal la participació en jornades i fòrums sectorials, col·laboracions, patrocinis, iniciatives i accions de millora i visibilitat.

El Pla haurà d'incloure els recursos, pressupost necessari, i objectius que es pretenen assolir.

L'agència es farà càrrec de la coordinació de la implementació de les accions i elaboració de materials comunicatius per a la seva fi, en cas que s'aprovin les accions presentades. Els costos de producció aniran associats la partida alçada detallada a continuació.

5) Partida alçada:

Per a l'execució de les accions plantejades en l'apartat de relacions institucionals es preveu un pressupost orientatiu màxim de 10.000€/any. Aquest valor no és vinculant, es determinarà en funció de les accions finalment realitzades, i només es facturarà la quantitat efectivament executada. Si el valor no es consumeix en un any, podrà ser acumulable a les anualitats següents.

7. Seguiment del contracte

Per part de TERSA, el responsable de Comunicació del Grup TERSA serà l'interlocutor principal del contractista per a realitzar el seguiment del funcionament del servei prestat. Per a la implementació de les accions i la gestió diària del servei, es determinarà un interlocutor per a Grup TERSA i un per a Barcelona Energia.

El contractista haurà d'anomenar un responsable del contracte, que actuarà com interlocutor davant del Grup TERSA, i que serà el responsable de la correcta execució del servei.

Adicionalment, es realitzarà una reunió estratègica per consensuar l'estratègia anual, i un seguiment cada 3 mesos per fer seguiment i plantejar optimitzacions.



8. Retribució del servei

El pagament dels serveis es farà segons s'indica en el Plec de Clàusules Administratives i el contracte, d'acord amb els preus unitaris oferts per l'empresa adjudicatària.

Mensualment, l'empresa adjudicatària procedirà a la realització d'un Certificat d'actuació on constin:

- Núm. de comanda.
- Mes en el que s'ha efectuat el servei.
- Concepte, on s'haurà d'indicar el núm. d'expedient.
- Abast realitzat juntament amb el seu valor econòmic.

La Certificació de realització del serveis haurà de ser revisada i aprovada pel Grup TERSA. Una vegada aprovada la certificació, l'Adjudicatari emetrà una factura amb els càrrecs que procedeixin en concepte de treballs realitzats.