LANBIDE/SERVICIO VASCO DE EMPLEO

"GESTIÓN Y PUBLICACIÓN EN REDES SOCIALES Y CANAL YOUTUBE DE LANBIDE - SERVICIO VASCO DE EMPLEO"

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto la contratación por parte de Lanbide del servicio para la gestión y dinamización de la Redes Sociales y Canal YouTube de Lanbide con el objetivo de potenciar estos canales y su retorno para la sociedad.

Concretamente, el objeto se centra en la creación de una estrategia de Social Media y la dinamización de las redes sociales de Lanbide para alcanzar los objetivos de comunicación establecidos de conformidad con lo establecido en el presente pliego.

2. OBJETIVOS

La empresa adjudicataria se encargará de:

a) Conocer Lanbide

b) Investigar el sector donde opera Lanbide, identificando otras entidades y empresas del sector conociendo sus RRSS.

c) Incrementar la notoriedad de la marca Lanbide.

d) Mejorar la comunicación y difusión de contenidos que Lanbide realiza a los usuarios, prescriptores y otras entidades y empresas del sector ajustándose a la singularidad y especialización que esto requiere.

e) Mejorar la imagen de Lanbide y reforzarla como un aliado de la ciudadanía vasca en la búsqueda de empleo y el desarrollo profesional (formación y orientación laboral).

f) Hacer que Lanbide sea un referente para las empresas vascas en la búsqueda de candidatos para sus ofertas de empleo.

3. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

A día de hoy, las redes sociales de Lanbide son las siguientes:

- **Facebook:** @Lanbide, https://www.facebook.com/Lanbide
- **Twitter:** @lanbideejgv
- **Linkedin:** https://www.linkedin.com/company/lanbide
- **YouTube:** https://www.youtube.com/user/LANBIDEnet

La empresa adjudicataria deberá realizar los siguientes trabajos:

1. Desarrollo de un **Plan de Social Media** que debe contener, como mínimo, los siguientes apartados:

    - Análisis de la situación actual de Lanbide
    - Evaluación de los canales a dinamizar.
    - Planteamiento de objetivos específicos y cuantificables en cada una de las cuentas según las necesidades detectadas.
    - Propuesta de la dinamización de cada uno de los canales identificados anteriormente.
    - Estrategia de segmentación de públicos.
    - Análisis y situación de otras empresas y entidades del sector
    - Indicadores KPI necesarios para el seguimiento de la estrategia

2. Acordar e implementar la estrategia de redes sociales y realizar su seguimiento.

3. Mejorar el posicionamiento en buscadores en las redes sociales (Social SEO)

4. Elaborar un manual de crisis social media donde se detalle cómo se debe actuar ante una crisis social media.

5. Customización gráfica y de diseño de los mismos de forma acorde a la identidad y look & feel de otros entornos digitales de Lanbide

6. Realización de creatividades gráficas y audiovisuales (infografías, videos playground o similar. Formato más demandado en redes sociales en cada momento) adaptadas a cada perfil. Se entiende por material adaptado no solo al tamaño de las creatividades en cada perfil social sino también en el lenguaje utilizado, formato creativo, objetivos a alcanzar y diseño de creatividad. (realización de, como mínimo, 4 infografías, 4 imágenes y 4 videos al mes)

7. Difusión y dinamización de las cuentas existentes y las nuevas cuentas propuestas (en caso de que las hubiera) definiendo los ejes de comunicación, el tono y estilo, y la agenda de contenidos.

8. Viralizar el contenido en las redes sociales. Para ello, ha de conocer las características propias de cada una de ellas, cuáles son los mejores momentos para publicar, etc.

9. Dar respuesta, interactuar y promover la conversación entre los usuarios con la finalidad de gestionar, analizar, monitorizar y optimizar la presencia on-line de Lanbide, cuidando el diálogo con la comunidad garantizando la atención a la ciudadanía a través de las diferentes RRSS, utilizando el tono marcado por el o la social media manager en el plan de social media.

10. Dar respuesta, interactuar y promover la conversación entre los usuarios diariamente. Monitorización de comentarios con 24 horas de plazo máximo como respuesta (48 en caso de que sea fin de semana).

11. Para ello siempre deberá hablar en nombre de la empresa y utilizando el tono marcado por el social media manager en el plan de marketing social media.

12. Cuando Lanbide considere necesario, promoción de publicaciones (creación, gestión y seguimiento de las mismas) para conseguir un mayor alcance. Estas campañas entrarán dentro del importe de la licitación y se establece un máximo de 2 campañas anuales dentro de estas condiciones.

13. Generar tráfico hacia la página web de Lanbide para potenciar la búsqueda activa de empleo, formación y orientación.

14. Buscar otros contenidos de valor del sector o ámbito de Lanbide que puedan ser de interés para los seguidores.

15. Seguimiento de la presencia de Lanbide en los medios de comunicación y/o RRSS y difusión de noticas que puedan ser interesantes para informar y/o reforzar la imagen positiva de Lanbide.

16. Interacción con otras entidades referentes en el sector empresarial y la educación para la creación de redes que sirvan como altavoz para la difusión de los mensajes de Lanbide y de esta forma ganar notoriedad.

17. Identificar líderes de opinión

18. Emisión de informes de evolución mensuales y anuales en base a KPIs establecidos y propuestas de mejora según los resultados.

19. En caso de incidencias de cualquier tipo con las plataformas, la empresa adjudicataria se encargará de la intermediación y las gestiones necesaria para resolver el problema.

20. Edición de video tutoriales existente en YouTube o creación de nuevos video tutoriales para el canal de YouTube.

3.1 DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL TRABAJO

A continuación, se detallan las tareas a realizar con las frecuencias mínimas que se estiman necesarias:

- Diariamente:

- La persona responsable nombrada por la empresa adjudicataria anticipará previamente -en la víspera-, al Servicio de IAZ de Lanbide las publicaciones previstas en las distintas Redes Sociales para su revisión, visto bueno y autorización.

- Publicación de contenidos en las diferentes RRSS de Lanbide (post, creatividades gráficas y/o audiovisuales) y dinamización de las mismas.

- Dar respuesta, interactuar y promover la conversación entre los usuarios diariamente. Monitorización de comentarios con 24 horas de plazo máximo como respuesta (48 en caso de que sea fin de semana).

- Monitorización de las Redes Sociales e Internet de noticias relacionadas con Lanbide (o que puedan afectar a su imagen) o que puedan ser de interés.

- Seguimiento de la presencia de Lanbide en los medios de comunicación y/o RRSS y difusión de noticas que puedan ser interesantes para informar y/o reforzar la imagen positiva de Lanbide. La persona responsable de la empresa contratista, comunicará a Lanbide de cualquier noticia de relevancia en plazo inferior a 24 horas (48 horas si sucede durante fin de semana).

- Interacción con otras entidades referentes en el sector empresarial y la educación para la creación de redes que sirvan como altavoz para la difusión de los mensajes de Lanbide y de esta forma ganar notoriedad.

- Buscar otros contenidos de valor del sector o ámbito de Lanbide que puedan ser de interés para los seguidores.

- Mensualmente:

- A finales de mes, entrega del listado de las publicaciones previstas para el mes siguiente.

- Emisión de informes de evolución en base a KPIs establecidos y valoración del funcionamiento y desarrollo de la estrategia junto con propuestas de mejora según los resultados.

- Entrega de las publicaciones realizadas durante el mes, indicando el contenido que mejor y peor ha funcionado.

- Según necesidad:

- Publicación en Redes Sociales de las notas de prensa, declaraciones institucionales y comunicaciones del Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco.

- Acciones concretas de difusión de campañas de ayudas a la contratación, ferias, foros, eventos, cursos, programas, entre otras, dirigidas a un público determinado, a través de las Redes Sociales**.**

- Cuando Lanbide considere necesario, promoción de publicaciones (creación, gestión y seguimiento de las mismas) para conseguir un mayor alcance.

- Edición o creación de video tutoriales para YouTube con el objetivo de que las indicaciones dadas en el tutorial se ajusten a los cambios realizados, por ejemplo, en la web.

- Frecuencia y cantidad de publicaciones en Redes Sociales:

Hasta ahora, la frecuencia y cantidad de publicaciones en las RRSS ha sido la siguiente:

- Facebook: Una (1) publicación diaria de lunes a viernes, sobre ofertas de empleo y formación (formato gráfico), vídeos y noticias de interés para las personas usuarias (empleo, economías, empresas vascas), infografías de datos, información sobre programas de empleo (texto, gráfico, vídeo)**.**

- Twitter: Ocho (8) tuits diarios de lunes a viernes, noticias sobre industria, entorno empresarial de Euskadi y ofertas de empleo.

- Linkedin: Una (1) publicación diaria de lunes a viernes, noticias e información sobre economía y empresa vasca, I+D+i, industria, emprendimiento, infografías estadísticas sobre el empleo en Euskadi.

- YouTube: vídeos sobre programas de empleo, tutoriales/consejos para usuarios, y promocionarlos a través de la plataforma YouTube entre grupos de interés con una frecuencia según los materiales audiovisuales que ha ido elaborando Lanbide.

Esta frecuencia y cantidad de publicaciones podrá variar según el Social Media Plan presentado y lo acordado en la reunión entre la empresa adjudicataria y Lanbide.

Las frecuencias que se acuerden deberán ser ejecutadas sin excusa, en el caso de no ejecutarse o lo sean de forma parcial, se descontará de la facturación mensual, la labor no efectuada o efectuada de forma parcial.

Este servicio se ejecutará con calidad, rigor y eficacia y con absoluto cumplimiento de las disposiciones reglamentarias, normas y especificaciones en vigor, que, de forma directa o indirecta, regulan la misma.

4. IMAGEN CORPORATIVA – LENGUAJE NO SEXISTA – IDIOMAS OFICIALES:

Toda acción de comunicación y difusión relacionada con este contrato deberá ser autorizada previamente por parte de la Dirección de Servicios de Lanbide. La marca gráfica de Lanbide, según criterios de identidad corporativa, serán facilitados por el Servicio de IAZ de Lanbide, así como los manuales y todo el material necesario para la correcta aplicación de la identidad corporativa de Lanbide, de acuerdo con el manual.

Cualquier material publicitario o de difusión, objeto de este contrato deberá ser remitido previamente al Servicio de IAZ de Lanbide, para su visto bueno y autorización.

Así mismo, la empresa adjudicataria, garantizará un uso no sexista del lenguaje en todas las publicaciones que requiera la ejecución del contrato, y aportará datos desagregados por sexo en los informes que se elaboren en el marco del proyecto.

Finalmente, la empresa adjudicataria garantizará la calidad de las publicaciones en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

5. INTERLOCUCIÓN CON LANBIDE

El adjudicatario nombrará a una persona responsable de los trabajos ante Lanbide que le representará para todas las notificaciones, requerimientos, etc. que sea preciso realizar. La propuesta de designación de representante del adjudicatario deberá realizarse en un plazo máximo de 15 días a contar desde la adjudicación del contrato. A petición de Lanbide, y durante toda la duración del contrato, podrá ser modificada la persona representante del adjudicatario.

Una vez adjudicado el contrato, y con carácter previo al inicio de los trabajos, se mantendrá una reunión entre los representantes de Lanbide y del adjudicatario a efectos de clarificar cuantos extremos resulten precisos.

6. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La empresa contratista habrá de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a la seguridad de datos de carácter personal según Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 (RGPD), en la utilización y tratamiento que haga de los datos cedidos por Lanbide.

Todos los documentos y resultados del trabajo objeto del presente contrato serán propiedad de Lanbide.

La Dirección de Servicios Generales de Lanbide designará un equipo coordinador del proyecto que realizará el seguimiento completo de los trabajos contratados y de la calidad de los resultados obtenidos y su representante será el Responsable del Servicio de IAZ, que actuará como interlocutor con la empresa adjudicataria.

7. SUPERVISION Y SEGUIMIENTO

Las prestaciones objeto del presente contrato se realizarán, en todo caso, según las directrices de la Dirección de Servicios de Lanbide, que supervisará los trabajos y ejercerá el control necesario.

Asimismo, se realizará el seguimiento del cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución que se establecen en la carátula del pliego de cláusulas administrativas, que se llevará a cabo por el personal competente según la materia.

Concretamente, y en lo que se refiere al cumplimiento de las condiciones en materia de igualdad de mujeres y hombres, será la Unidad para la Igualdad de Género de Lanbide, quién realizará esta supervisión, pudiendo para ello solicitar cuanta información y/o documentación considere oportuna según indicaciones reflejadas en el apartado correspondiente del pliego de cláusulas administrativas particulares.