# Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de licencias de gestión y analitica de redes sociales.

15/01/2022

ÍNDICE

**1 OBJETO** ..... 3

**2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS** ..... 3

2.1. LOTE 1: Licenciamiento de Hootsuite Enterprise Social Relationship Platform ..... 3

2.2. LOTE 2: Digimind ..... 5

**3 CONDICIONES PARTICULARES** ..... 5

3.1 CONDICIONES DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD ..... 5

3.2 PROPIEDAD INTELECTUAL ..... 6

# 1 OBJETO

El objeto del presente pliego es definir las Prescripciones Técnicas requeridas para proceder a la contratación de licencias de herramientas de gestión y analítica de redes sociales, relacionada con la actividad propia de marketing digital y atención a la ciudadanía por redes sociales que actualmente realiza ZUGAZTEL.

Este pliego de prescripciones técnicas está conformado por los siguientes lotes de licitación:

- Lote 1: Licenciamiento de Hootsuite Enterprise Social Relationship Platform
- Lote 2: Licenciamiento de Digimind

# 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

A continuación, se detallan los requerimientos necesarios para cada uno de los lotes que conforman esta licitación.

## 2.1. LOTE 1: LICENCIAMIENTO DE HOOTSUITE ENTERPRISE SOCIAL RELATIONSHIP PLATFORM

Se requieren 12 licencias de Hootsuite Enterprise Social Relationship Platform que cumplan las siguientes condiciones:

Gestión de Redes Sociales:

- Posibilidad de publicación de contenido digital en las siguientes redes sociales: Twitter, Facebook, Youtube, Instagram, Linkedin y todas aquellas que en su momento la licencia de Hootsuite pueda gestionar.
- Posibilidad de segmentar la audiencia objetivo en las distintas redes sociales según género, educación, edad, puesto de trabajo.
- Proveer flujos de publicación y aprobación en las distintas redes sociales.
- Gestión de redes corporativas como redes regionales ilimitadas.
- Permitir visualizar y manejar el contenido de las distintas redes sociales.
- Disponer de un calendario editorial para visualizar de manera rápida e intuitiva el contenido programado para la publicación en las distintas redes sociales. Adicionalmente, permite visualizar el autor de cada mensaje programado, la fecha y el horario de programación, la red social donde se publicará y la vista previa de dicha publicación.
- Deberá permitir identificar, esconder o eliminar contenido problemático de las redes sociales.

- Deberá permitir importar y programar volúmenes muy amplios de mensajes a través de un fichero excel, agregando posteriormente imágenes a dichos mensajes.
- Deberá permitir modificar los mensajes una vez programados.
- Deberá entregar las respuestas en tiempo real.

Certificación:

- En relación con las redes sociales con las que se trabaje, deberá existir una certificación de colaboración con la misma.

Modelo de Gobierno de la Herramienta:

- Deberá existir la posibilidad dentro de las herramientas de definir distintos roles o permisos a distintos usuarios, incluso la posibilidad de que algunos puedan solamente monitorizar las redes sociales sin posibilidad de publicar o limitar la capacidad de publicación de determinados roles.
- Deberá poder permitir la asignación de mensajes entre usuarios de cara a que los equipos puedan colaborar internamente antes de contestar al usuario final.
- Deberá poder permitir agregar a agencias externas, para que puedan colaborar/trabajar sobre la misma plataforma.
- Deberá permitir la definición de flujos de aprobación.

Promoción:

- Deberá permitir la promoción de post-específicos de Facebook.
- Deberá permitir gestionar los comentarios en publicaciones promocionados.
- Deberá permitir crear campañas de Facebook Ads.
- Deberá permitir gestionar los comentarios en los Ads de Facebook, denominados "Dark posts".

Analítica e Informes:

- Deberá permitir la integración con algunas herramientas de Analítica existentes (Por ejemplo Adobe o Google Analytics).
- Deberá permitir analizar el engagement en todas las plataformas y en todas las cuentas sociales.
- Proporcionará informes normalizados y personalizados con posibilidad de exportar los mismos en los siguientes formatos: .xls, .csv, ppt, y .pdf.
- Deberá permitir acortar enlaces y trazar los clicks en las publicaciones.

Campañas:

- Deberá permitir medir el impacto de cada campaña, y calcular métricas de compromiso y alcance por campañas.

Soporte:

- Deberá existir un servicio de soporte técnico 24/7.

- Deberá existir la posibilidad de recibir ayuda online de soporte por correo, teléfono u otro medio.
- Deberá disponer de una sección de ayuda para dudas sobre las funcionalidades de la herramienta.

### 2.2. LOTE 2: DIGIMIND

Se requiere 1 licencia de Digimind accesible por múltiples usuarios (máximo 10) que cumpla las siguientes condiciones:

- Número de topics: 2
- Número de consultas/queries: 20
- Número de menciones colectadas: 60.000

Adicionalmente, la herramienta deberá disponer de los siguientes aspectos:

- Servicio de soporte técnico durante la semana de 9.00 a 18.00 accesible por la plataforma y/o a través de correo electrónico.
- Deberá existir la posibilidad de recibir ayuda online de soporte por correo, teléfono u otro medio.
- Existe una sección de ayuda para dudas sobre las funcionalidades de la herramienta.

## 3 CONDICIONES PARTICULARES

### 3.1 PENALIZACIONES POR INDISPONIBILIDAD DE SERVICIO

#### 3.1.1. LOTE 1: LICENCIAMIENTO DE HOOTSUITE ENTERPRISE SOCIAL RELATIONSHIP PLATFORM

Debido al impacto de la indisponibilidad o problemas en la operativa de esta herramienta en la atención a la ciudadanía por redes sociales, por cada día de indisponibilidad de la misma se aplicará una penalización del 20% del coste mensual prorrateado obtenido a partir del coste total y duración del contrato.

#### 3.1.2. LOTE 2: DIGIMIND

Debido al impacto de la indisponibilidad o problemas continuados en la operativa de esta herramienta en marketing digital, por cada 3 días seguidos de indisponibilidad se aplicará una penalización del 20% del coste mensual prorrateado obtenido a partir del coste total y duración del contrato.

## 3.2 CONDICIONES DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Zugaztel facilitará, en su caso, acceso a sus sistemas informáticos, de acuerdo a los procedimientos y autorizaciones previas, y entregará al adjudicatario la información y documentación necesaria para poder llevar a cabo los servicios especificados por este contrato. La empresa adjudicataria deberá abstenerse de utilizar dicha información para otros fines distintos a los recogidos en el presente Pliego de Bases Técnicas, y deberá comprometerse a no extraerla, cederla, publicarla o venderla, total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel. Deberá proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados, así como a su completa eliminación de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluida la prestación del servicio.

La adjudicataria deberá asumir los compromisos y cumplir las normas correspondientes en materia de seguridad respecto a los sistemas de información a los que tenga acceso en la prestación del servicio de referencia, de acuerdo con la legislación aplicable durante la vigencia del contrato. Tanto la empresa como su equipo de trabajo quedarán expresamente obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego de Bases Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales, o de otro tipo, en las que se pudiera incurrir.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de las cláusulas particulares y, en concreto, a los apartados “11.3. Protección de datos personales” y “11.5. Seguridad de la información” del Pliego de Cláusulas Particulares.

## 3.3 PROPIEDAD INTELECTUAL

La empresa adjudicataria se compromete a aceptar las siguientes cláusulas:

- Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán exclusivamente a Zugaztel. De tal modo, cualquier producto o subproducto protegido por el derecho de propiedad intelectual no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso y por escrito de Zugaztel. La empresa licitadora deberá facilitar a Zugaztel todas las fuentes de todos los archivos, así como los recursos de programación empleados.
- La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva de Zugaztel, sin que la empresa adjudicataria correspondiente pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de Zugaztel, que la daría, en su caso, previa petición formal

de la empresa con expresión del fin que pretende. Lo dispuesto en este párrafo se entiende salvo conservación a los efectos de prueba de realización del trabajo contratado. Zugaztel autoriza expresamente la utilización de los resultados del presente trabajo como referencia y como base de futuros trabajos a realizar para la propia Zugaztel.

- La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por Zugaztel, quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia. Todos los colaboradores de las empresas se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la prestación del servicio, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita). Exclusivamente tendrán acceso a dichas informaciones los colaboradores que sean imprescindibles para el desarrollo de las tareas que les hayan sido asignadas dentro del ámbito al que nos estamos refiriendo. Todos ellos serán advertidos sobre el carácter estrictamente confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Asimismo, la empresa adjudicataria queda obligada a informar a Zugaztel, de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información que pudiera ser detectada durante el desarrollo de los trabajos.

Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua
48015 BILBO (Bizkaia)
Tel - Telf: (+34) 94 656 7717
Faxa - Fax: (+34) 94 401 2348
mailto:erosketakzugaztel@bizkaia.eus
http://zugaztel.bizkaia.eus

SI-0002/ 2013
ER-1141 / 2011

- Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko azpiegituren diseinua eta garapena / *Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención a la ciudadanía*
- Dokumentuei alta eman eta horiek grabatu nahiz digitalizatzea zerbitzua / *Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos*
- Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala eskaintzeko zerbitzua / *Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía*
- Marketing digitaleko zerbitzua: sare sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitarizazioa eta jarraipena / *Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*