Sare sozialen kudeaketa- eta analisi-lizentziak kontratatzeko Zehaztapen Teknikoen Plegua.

2022/01/15

AURKIBIDEA

1 XEDEA 3

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK 3

2.1. LEHEN LOTEA: HOOTSUITE ENTERPRISE SOCIAL RELATIONSHIP PLATFORM LIZENTZIAMENDUA 3

2.2. BIGARREN LOTEA: DIGIMIND 5

3 BALDINTZA BEREZIAK 5

3.1 ZIGORRAK ZERBITZUAREN ERABILEZINTASUNAGATIK 5

3.1.1. LEHEN LOTEA: HOOTSUITE ENTERPRISE SOCIAL RELATIONSHIP PLATFORM LIZENTZIAMENDUA 5

3.1.2. BIGARREN LOTEA: DIGIMIND 5

3.2 SEGURTASUN ETA KONFIDENTZIALTASUN BALDINTZAK 5

3.3 JABETZA INTELEKTUALA 6

1 XEDEA

Plegu honen xedea da sare sozialen kudeaketa- eta analisi-erreminten lizentziak kontratatzeko behar diren Zehaztapen Teknikoak definitzea. ZUGAZTELek gaur egun egiten dituen jarduerei (marketin digitala eta sare sozialen bitartez herritarrei arreta eskaintzea) lotuta dago.

Zehaztapen teknikoen plegu hau honako lizitazio-lote hauek osatzen dute:

- 1. lotea: Hootsuite Enterprise Social Relationship Platform lizentziamendua.
- 2. lotea: Digimind lizentziamendua.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Jarraian, lizitazio hau osatzen duten lote bakoitzarentzako eskakizunak zehazten dira.

2.1. LEHEN LOTEA: HOOTSUITE ENTERPRISE SOCIAL RELATIONSHIP PLATFORM LIZENTZIAMENDUA

Hamabi (12) Hootsuite Enterprise Social Relationship Platform lizentzia behar dira, honako baldintza hauek betetzen dituztenak:

Sare sozialen kudeaketa:

- Eduki digitala argitaratzeko aukera honako sare sozial hauetan: Twitter, Facebook, Youtube, Instagram, Linkedin eta Hootsuite lizentziak, dagokionean, kudeatu ditzakeen guztiak.
- Sare sozialetan xede den audientzia segmentutan banatzeko aukera; generoa, heziketa, adina, lanpostua kontuan hartuta.
- Sare sozialetan argitalpen eta onespen fluxuak hornitzea.
- Sare korporatiboak eskualdeko sare mugagabe gisa kudeatzea.
- Sare sozialen edukia bistaratzeko eta erabiltzeko aukera izatea.
- Argitalpen-egutegia izatea programatatutako edukia era azkarrean eta intuitiboan bistaratzeko, eta gero sare sozialetan argitaratzeko. Era gehigarrian, honako hauek bistaratu behar dira: programatutako mezu bakoitzaren egilea, programazio data eta ordutegia, zein sare sozialetan argitaratuko den eta argitalpen horren aurrebista.
- Sare sozialen eduki problematikoa identifikatu, ezkutatu edo ezabatzeko aukera eman behar du.
- Mezuen kopuru handiak inportatu eta programatzeko aukera eman behar du excel fitxategi baten bidez, eta ondoren irudiak erantsi mezu horiei.
- Mezuak, behin programatuta, aldatzeko aukera izan behar du.
- Erantzunak denbora errealean eman behar ditu.

Ziurtapena:

- Landuko diren sare sozialei dagokienez, horiekin izandako lankidetza-ziurtapena egiaztatu behar da.

Erreminta gobernatzeko eredua:

- Erreminten artean aukera egon behar da erabiltzaileei rolak edo baimenak definitzeko; halaber, aukera egon behar da batzuek sare sozialak bakarrik monitorizatzeko, rol jakin batzuk argitaratzeko gaitasuna izan gabe edo argitaratzeko muga izanda.
- Erabiltzaileen artean mezuak esleitzeko aukera eman behar du, ekipoek barne laguntza izan dezaten azken erabiltzaileari erantzun aurretik.
- Kanpo agentziei eransteko aukera eman behar du, plataforma berean lan egin dezaten.
- Onespen fluxuak definitzeko aukera eman behar du.

Sustapena:

- Facebook-en espezifiko ondokoen sustapena egiteko bidea eman behar du.
- Argitalpenetan sustatutako iruzkinak kudeatzeko bidea eman behar du.
- Facebook Ads kanpainak sortzen utzi behar du.
- Facebook-en Ads-etan “dark posts” izeneko iruzkinak kudeatzen utzi behar du.

Analitika eta Txostenak:

- Dagoen Analitika erremintaren batekin integratzeko bidea eman behar du (Adibidez, Adobe edo Google Analytics).
- Plataforma guztietan eta kontu sozial guztietan engagement aztertzen utzi behar du.
- Txosten normalizatuak eta pertsonalizatuak aurkeztuko ditu, eta horiek honako formatu hauetan esportatzeko bidea emango du: .xls, .csv, ppt, eta pdf.
- Argitalpenetan estekak laburtu eta klikak trazatzeko bidea eman behar du.

Kanpainak:

- Kanpaina bakoitzaren inpaktua neurtzeko bidea eman behar du, eta kanpaina bakoitzeko, konpromiso eta irismen metrikak neurtzeko bidea eman.

Euskarria:

- 24/7 euskarri teknikoko zerbitzua egon behar du.
- Korreoz, telefonoz edo beste bitarteko baten bidez euskarri-online laguntza jasotzeko aukera egon behar da.
- Laguntza-atala izan behar du, erremintaren funtzionalitateei buruzko zalantzak argitzeko.

2.2. BIGARREN LOTEA: DIGIMIND

Digimind lizentzia bat (1) behar da, erabiltzaile askok erabiltzekoa (gehienez, 10). Honako baldintza hauek bete behar ditu:

- Topics kopurua: 2
- Kontsulta/queries kopurua: 20
- Jasotako aipamen kopurua: 60.000

Era gehigarrian, erremintak honako alderdi hauek izan behar ditu:

- Euskarri teknikoko zerbitzua astean zehar 9.00etatik 18.00etara, plataformaren bidez eta/edo korreo elektronikoaren bidez sartzeko modukoa.
- Korreoz, telefonoz edo beste bitarteko baten bidez euskarri-online laguntza jasotzeko aukera egon behar da.
- Laguntza-atala izan behar du, erremintaren funtzionalitateei buruzko zalantzak argitzeko.

3 BALDINTZA BEREZIAK

3.1 ZIGORRAK ZERBITZUAREN ERABILEZINTASUNAGATIK

3.1.1. LEHEN LOTEA: HOOTSUITE ENTERPRISE SOCIAL RELATIONSHIP PLATFORM LIZENTZIAMENDUA

Herritarrei sare sozialen bitartez arreta eskaintzeko erreminta honen operatiban erabilezintasunak edo arazoren batek izan dezakeen inpaktua dela eta, erabiltzeko moduan ez dagoen egun bakoitzeko hileko kostu zenbatetsiaren % 20ko zigorra aplikatuko da, kostu osotik eta kontratuaren iraupenetik aterea.

3.1.2. BIGARREN LOTEA: DIGIMIND

Marketin digitaleko erreminta honen operatiban erabilezintasunak edo etengabeko arazoren batek izan dezakeen inpaktua dela eta, erabiltzeko moduan ez dagoen 3 egun jarraituko hileko kostu zenbatetsiaren % 20ko zigorra aplikatuko da, kostu osotik eta kontratuaren iraupenetik aterea.

3.2 SEGURTASUN ETA KONFIDENTZIALTASUN BALDINTZAK

Zugaztelek, behar izanez gero, bere sistema informatikoetan sartzen utziko du, aldez aurretik ezarritako prozedura eta baimenekin bat, eta kontratu honek zehaztutako zerbitzuak burutzeko beharrezkoa den informazioa eta dokumentazioa

emango dio adjudikaziodunari. Enpresa adjudikaziodunak konpromisoa hartuko du informazio hori Oinarri Teknikoen Pleguetako helburuetarako baino ez erabiltzeko; halaber, konpromisoa hartuko du informazio hori ez ateratzeko, ez lagatzeko, ez argitaratu edo saltzeko, osorik edo partzialki, ez euskarri informatikoan ez paperean, eta itzuli egin beharko ditu jasotako informazio-euskarriak, baita ekipo informatikoetatik suntsitu ere (baldin badaude), behin zerbitzua bukatuta.

Adjudikaziodunak segurtasun arloko konpromisoak bere gain hartu eta arauak bete beharko ditu lan hau dela-eta erabiliko dituen informazio-sistemei dagokienez, indarrean dagoen legeriarekin bat. Hala enpresa nola lan-taldea berariaz derrigortuta daude erabateko konfidentzialtasuna eta zuhurtzia gordetzera kontratua betetzean ezagutu dezaketen edozein daturi buruz, bereziki datu pertsonalak badira. Ezingo ditu kopiatu, ez Oinarri Teknikoen Pleguetako helburuetatik kanpo erabili, ezta gordetzeko beste batzuei laga ere.

Ondore horietarako, kontu handiz jokatu beharko da datuak erabiltzean. Arlo honetan egindako arau-hausteak larriak izango dira egon daitezkeen erantzukizun penalen edo bestelakoen kalterik gabe.

Klausula bereziak bete beharko ditu adjudikaziodunak, eta, bereziki, Klausula Berezien Pleguko “11.3. Datu pertsonalak babestea” eta “11.5. Informazioaren segurtasuna” atalak.

3.3 JABETZA INTELEKTUALA

Enpresa adjudikaziodunak honako klausula hauek onartzeko konpromisoa hartzen du:

- Lanarekin zerikusia duten jabetza intelektualaren eskubideak Zugaztelenak dira. Horren ondorioz sortutako edozein produktu edo azpiproduktu dagokion eremutik kanpo ezingo da beste helburu batzuetarako erabili, Zugaztelek berariaz idatziz baimentzen ez badu. Enpresa lizitatzaileak Zugazteli helaraziko dizkio artxibo guztien iturri guztiak, baita programatzeko erabilitako baliabide guztiak ere.
- Lana egiten zen bitartean sortutako dokumentazioa Zugaztelen jabetza esklusibokoa da, eta enpresa adjudikaziodunak ezingo du jaso, ez eta kopia bat lortu edo hirugarrengoei eman ere, Zugaztelen idatzizko baimen zehatzik gabe. Hala badagokio, Zugaztelek baimen hori emango lioke, enpresak zertarako behar duen berariaz adieraziz eskaera formala egin ondoren. Zugaztelek berariaz ematen du baimena lan honen emaitzak erreferentzia gisa eta Zugaztelek berak egingo dituen lanen oinarri gisa erabiltzeko.
- Enpresa adjudikaziodunak Zugaztelek eskuratutako informazioaren konfidentzialtasuna bermatu beharko du eta, datu pertsonalei dagokienez, arlo horretako indarreko legeria bete beharko du. Lanak egiten ari diren bitartean ezagut ditzaketen datu, informazio eta dokumentu guztiei buruz, enpresako

kolaboratzaile guztiek erabateko lanbide sekretua mantentzeko konpromisoa hartzen dute, irudikapen modua (ahoz edo idatziz) alde batera utzita. Informazio horiek esklusiboki kolaboratzaileek lortuko dituzte, ezinbestez aipatzen ari garen eremuaren barruan atxikitako zereginak garatzeko behar badituzte. Guztiei ohartaraziko zaie lortuko duten informazioa zorrozki konfidentzial eta zuhurra dela.

Era berean, enpresa adjudikaziodunak Zugazteli berehala jakinarazi beharko dio informazioaren segurtasun eta babes sistemaren akats edo ihesekin zerikusia duen edozein susmori buruz, hori proiektua garatzen ari den bitartean hautematen bada.

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

- 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*