

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA EN LA GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE REDES SOCIALES PARA LA DIFUSIÓN DE CONTENIDOS EN LAS CUENTAS ESPECÍFICAS DE LA DIRECCIÓN DE GOBIERNO ABIERTO (@IREKIA Y @GOB_EUS)

(EXPEDIENTE 002A/DGPA/2022)

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente contrato la consultoría en la gestión y dinamización de redes sociales para la difusión de contenidos en las cuentas específicas de la Dirección de Gobierno Abierto (en adelante, "Irekia"). Las cuentas objeto del contrato son @Irekia y @Gob_Eus, y las redes sociales en las que tiene presencia Irekia son: **Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram**. No obstante, Irekia estará abierta a propuestas debidamente razonadas de presencia en otras redes sociales o creación de nuevas cuentas, lo que será debidamente indicado por la Dirección de Gobierno Abierto.

Estas labores requieren la definición de una estrategia de presencia y publicación / divulgación, la consiguiente redacción y difusión de contenidos, la elaboración de gráficos, infografías y videos, la difusión de entrevistas en directo a altos cargos del Gobierno a través de redes sociales como YouTube y/o Facebook, así como la escucha activa permanente en las redes. Además, se requerirá, la promoción de contenidos informativos relevantes para alcanzar su máxima difusión.

2. PRINCIPIOS GENERALES

La Dirección de Gobierno Abierto cuenta con el sitio web Irekia www.irekia.euskadi.eus para la interlocución con la ciudadanía bajo los principios de transparencia, participación y colaboración:

- **Transparencia.** Desde el Gobierno Vasco se pone a disposición de la ciudadanía información y datos en tiempo real sobre su actividad, planes y estrategias. Se ofrece la información de una forma inmediata y también directa, a través de la emisión de actos en directo para que las personas puedan conformar sus propias opiniones y tengan acceso a la fuente de origen. En cuanto al contenido, en aras a que la transparencia sea efectiva, la difusión de esta información a través de las redes sociales debe contemplar necesariamente una visión igualitaria de mujeres y hombres como sujetos y destinatarias y destinatarios de las acciones de gobierno.
- **Participación.** El Gobierno publica anteproyectos de ley, proyectos de decretos, borradores de planes estratégicos y otras actuaciones para ser debatidos con la ciudadanía y recibir sus aportaciones y comentarios. Y la ciudadanía, por su parte, plantea sus propias peticiones para ser debatidas con la Administración, <http://www.irekia.euskadi.eus/es/proposals>.

La participación impulsada desde el ejecutivo está estructurada en fases y se publican periódicamente en la página web de Irekia tal y como se puede apreciar a través de este enlace: <http://www.irekia.euskadi.eus/es/debates>. En cuanto al contenido, la difusión de estos debates a través de las redes sociales para la participación de la ciudadanía debe contemplar la perspectiva de género, integrando a hombres y mujeres en los mensajes. Para ello, el lenguaje y las imágenes deben ser inclusivos y no sexistas.

- **Colaboración.** El Gobierno colabora con la ciudadanía, aportando herramientas

innovadoras y nuevos métodos de trabajo colaborativos. Les escucha y trabaja para construir una sociedad más conectada. Y la ciudadanía reutiliza la información del Gobierno para compartirla libremente y aportar valor añadido, realizando un trabajo colaborativo, perfilando ideas y aportando documentación y conocimiento compartido.

El Gobierno y sus entes dependientes propician la participación en los sitios donde ya está la ciudadanía y cuentan para ello con diferentes redes sociales, siendo **Twitter**, **Facebook**, **LinkedIn** e **Instagram** los más relevantes. A través de este enlace, se puede acceder a las cuentas de las redes sociales más significativas: <https://www.irekia.euskadi.eus/es/site/snetworking>.

La Dirección de Gobierno Abierto, dependiente del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno, cuenta con varios canales abiertos y trabaja activamente a través de las siguientes redes sociales: **Facebook** (@EuskoJaurilaritza, @GobiernoVascolrekia), **Twitter** (@Irekia, @Gob_eus), **YouTube** (Irekia), **Instagram** (irekiagobiernovasco), **LinkedIn** (IREKIA Eusko Jaurilaritza, Eusko Jaurilaritza-Gobierno Vasco), Flickr (Irekia) y Slideshare (Irekia): https://www.irekia.euskadi.eus/es/site/snetworking#dept_103

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos de la licitación son:

- a) Presentación de las líneas estratégicas generales para la difusión de los contenidos informativos generados por el Gobierno Vasco desde las cuentas en redes sociales de la Dirección de Gobierno Abierto (@Irekia y @Gob_Eus) en los siguientes ejes:
 - a. Eje de actividad ordinaria del Gobierno y de los diferentes cargos públicos.
 - i. Aportación de una propuesta de estrategia de concepción y difusión para la cobertura de la actividad diaria, tomando como referencia la agenda pública del Gobierno: <https://www.irekia.euskadi.eus/es/events>
 - b. Eje de procesos participativos con la ciudadanía.
 - i. Aportación de una propuesta de estrategia de concepción y difusión de contenidos de para el impulso de procesos participativos, tomando como referencia cualquiera de los que están abiertos en Irekia: <https://www.irekia.euskadi.eus/es/debates>.
- b) Formulación de una propuesta de estrategia para los “Topaketak”: concepción y difusión de contenidos para un encuentro en redes sociales en los que los cargos del Gobierno responden en directo las cuestiones planteadas por la ciudadanía en redes sociales a través de las cuentas de Irekia en YouTube y/o Facebook, así como del portal web Irekia, tomando como ejemplo cualquiera de las entrevistas (“Topaketak”) realizadas en Irekia: <https://www.irekia.euskadi.eus/es/meetings>)
- c) Propuesta de producción de recursos complementarios por la empresa licitadora.
- d) Propuesta de dedicación económica con un **mínimo del 15% de la cantidad adjudicada** en el contrato, de una estrategia de publicidad para las cuentas de *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* y *LinkedIn* de la Dirección de Gobierno Abierto para la promoción de contenidos informativos relevantes para conseguir un mayor alcance u otro tipo de acciones. La empresa adjudicataria correrá con el coste económico de esta promoción.
- e) Metodología de gestión para los procesos de creación y mantenimiento de un cuadro de control de las cuentas de la Dirección de Gobierno Abierto en redes sociales con el impacto generado por los contenidos publicados y evolución de sus indicadores estadísticos.
- f) Formación, consultoría y asesoramiento

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS TRABAJOS

La empresa contratista deberá realizar los siguientes trabajos:

- a) Presentar la propuesta completa objeto de este contrato, no pudiendo superar los 50 folios de extensión.
- b) Implementar la estrategia validada por la Dirección de Gobierno Abierto para el eje de actividad diaria ordinaria del Gobierno y de los diferentes cargos públicos con la publicación continuada de contenidos informativos (redacción, gráfica y audiovisual) del Gobierno Vasco y maximizando su alcance y divulgación a través de las redes sociales de la Dirección.
- c) Implementar la estrategia validada por la Dirección de Gobierno Abierto para el eje de procesos participativos e interacción con la ciudadanía con la concepción (redacción, gráfica y audiovisual) y difusión en redes de los proyectos, planes y contenidos planteados.
- d) Implementar la estrategia de concepción y difusión (redacción, gráfica y audiovisual) de contenidos para la organización de encuentros ("Topaketak") en redes sociales con cargos del Gobierno. Se realizarán de 6-7 encuentros por año de contrato.

Producir el material audiovisual del encuentro Topaketa, incluidos los materiales y recursos necesarios para su grabación (falso directo), emisión (en directo), así como los recursos para su difusión, en redes sociales y en el portal Irekia.

Dotar de la persona entrevistadora del alto cargo, de acuerdo con las indicaciones de la Dirección de Gobierno Abierto, así como del visto bueno previo a la elección de la persona entrevistadora propuesta por la empresa licitadora.

- e) Realización de los recursos gráficos, infografías y audiovisuales de apoyo a contenidos necesarios para su publicación en las diferentes redes sociales.

Desarrollar y realizar recursos gráficos como copys, storyboards, layouts, wireframes, marcajes de shooting, diseños, maquetaciones, prototipos, guiones, descripción de funcionalidades, descriptivos promocionales o análogos, incluyendo la conceptualización, arquitectura de información, redacción creativa, diseño, maquetación, retoque fotográfico y generación de la propia creatividad en cualquier soporte que se requiera. Asimismo, incluye la formulación de las indicaciones necesarias para su posterior producción y/o implementación.

Tratar las fotos aportadas por la Dirección de Gobierno Abierto, optimizándolas para su posterior publicación. Al margen de las imágenes que pueda proporcionar Irekia para ilustrar los contenidos informativos dinámicos, la empresa adjudicataria deberá contar con un banco de imágenes de uso libre suficiente para dar cobertura a la propuesta de diseño.

Realizar y producir de vídeos a partir de los datos o imágenes aportadas por la Dirección para destacar la actividad en días señalados a lo largo del año y celebraciones especiales que tengan lugar todo el año tanto a nivel, local, regional, nacional e internacional.

- f) Asistir y dar visibilidad en las redes a eventos, reuniones, congresos, foros, acciones promocionales, ruedas de prensa, presentaciones y otros que la Dirección considere conveniente.

- g) Planificar y ejecutar campañas de pago en redes sociales, por la cuantía ofertada por la empresa licitadora, respetando el mínimo del 15% del importe adjudicado, para la promoción de contenidos informativos relevantes publicados por las cuentas gestionadas (@Irekia y @Gob_eus) y de acuerdo con las indicaciones de la Dirección de Gobierno Abierto.
- h) Crear un cuadro de control y flujos operativos para la gestión de las cuentas de la Dirección de Gobierno Abierto en redes sociales.
- i) Definir y periodificar (mensual, trimestral, anual o a petición de la Dirección) de informes con indicadores en los que se detallen el alcance de la audiencia lograda por los contenidos publicados, la interacción lograda con la ciudadanía, evolución mensual de sus indicadores estadísticos, indicando, además, los contenidos publicados, el número de seguidores y número de retuits o post compartidos.

Entregar un informe final, en el que se incluyan gráficos, con estadísticas de alcance, seguidores y contenidos publicados en las redes sociales, con indicación de los temas y eventos que hayan tenido más repercusión de audiencia e interacción ciudadana a lo largo del contrato.

Entregar informes mensuales y otro final con la información recogida a partir de las campañas de pago que se realicen en las diferentes redes sociales, así como el gasto individualizado de cada una de ellas.

- j) Informar, a través de informes y reuniones, de las últimas evoluciones tecnológicas detectadas en las redes sociales cada cuatrimestre y durante el periodo de vigencia del contrato, así como la adaptación a los cambios o novedades en las redes sociales.
- k) Servicios de formación, consultoría y asesoramiento.

El programa de formación se impartirá al personal de Irekia que se indique expresamente por la Dirección de Gobierno Abierto y tendrá como finalidad el aprendizaje de los conceptos sobre técnicas y herramientas específicas de redes sociales. Esta formación se impartirá a demanda de las necesidades de la Dirección.

El asesoramiento y orientación abarcará, con carácter general, todo lo referido a la creación y cierre de cuentas en las diferentes redes sociales, así como sobre la gestión de todas las cuentas en redes sociales del Gobierno Vasco en su conjunto.

5. OTRAS ESPECIFICACIONES

El contrato se ejecutará con estricta sujeción:

- a las estipulaciones contenidas en esta cláusula
- a la propuesta técnica presentada por el contratista
- a las instrucciones que, en su caso, diere el responsable del contrato y
- al contenido de la propuesta que resulte adjudicataria.

El contratista quedará obligado a ejecutar y entregar a la Dirección de Gobierno Abierto los servicios contratados en los plazos previstos. Los trabajos realizados en cualquiera de sus fases serán propiedad de la Dirección de Gobierno Abierto y, por tanto, podrá recabar a la empresa contratista en cualquier momento las entregas de parte de las prestaciones.

La propuesta técnica contendrá los aspectos de la oferta relacionados con las condiciones técnicas del contrato y relativa a los criterios sujetos a juicio de valor. En todo caso, **la propuesta deberá incluir la presentación de una memoria explicativa del proyecto, el equipo personal propuesto para su realización y un cuadro resumen de la visión del proyecto en su conjunto, no pudiendo superar los 50 folios de extensión (anexos incluidos)** a efectos de facilitar la presentación y valoración homogénea de las propuestas. Los folios que sobrepasen la cantidad mencionada no se tendrán en cuenta, por lo que no se valorarán.

En relación con la dinamización de los canales de la Dirección de Gobierno Abierto en redes sociales y de los debates de la web Irekia, la empresa contratista deberá prestar un servicio 24 horas / 7 días semana con total disponibilidad para atender las interacciones que sean necesarias entre las cuentas corporativas y la ciudadanía.

La empresa adjudicataria deberá indicar en la propuesta la identidad de las personas integrantes del equipo de trabajo que llevarán a cabo dichas tareas, con indicación de sexo. Este equipo deberá tener una composición mínima de 3 personas, las cuales deberán de poseer una formación en Gestión de redes sociales con un mínimo de 300 horas, y/o una experiencia en la Gestión de redes sociales al menos 4 años, así como experiencia en producción audiovisual de al menos 4 años. La empresa adjudicataria dispondrá de la plantilla necesaria y suficiente para la ejecución del contrato conforme a las prescripciones y niveles de calidad exigidos por el presente pliego. La empresa adjudicataria estará obligada a cubrir por su cuenta las ausencias del personal por enfermedad, sanciones, bajas, vacaciones u otras causas, manteniendo el número de personas trabajadoras necesarias para asegurar el servicio con los parámetros de calidad ofertados.

Dicho equipo, se reunirá mensualmente con la Dirección de Gobierno Abierto en las dependencias de la Administración o mediante medios telemáticos para planificar las siguientes acciones a desarrollar y evaluar la ejecución de la estrategia aprobada. En ningún caso, serán objeto de facturación los desplazamientos que sea necesario realizar por parte de la empresa adjudicataria a las dependencias de la Dirección de Gobierno Abierto.

La empresa adjudicataria aportará su propio material informático y de telecomunicaciones para la dinamización de los debates y la publicación de contenidos en las redes para el correcto desarrollo del servicio, así como los recursos audiovisuales necesarios para los encuentros Topaketa.

La empresa contratista garantizará un uso no sexista del lenguaje en todas las publicaciones que requiera la ejecución del contrato, ajustándose a lo dictado en los artículos 3.6 y 18.4 de la Ley 4/2005, del 18 de febrero, para la igualdad de Mujeres y Hombres. Asimismo, se aportarán 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 Euzkadi. Además, las publicaciones con proyección internacional deberán comunicarse también en inglés, si así se considera desde Irekia.

6. DEPENDENCIA PERSONAL

Las personas que participen en la ejecución del contrato no tendrán dependencia ni orgánica ni funcional con la Administración.

Los gastos de dietas, telefonía móvil, Internet y vehículo y transporte en general correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

7. 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 en la utilización y tratamiento que haga de los datos cedidos por la administración contratante.

Todos los estudios, documentos elaborados y resultados del trabajo objeto del presente contrato serán propiedad de la administración contratante quien podrán reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello la empresa adjudicataria. Además, la empresa adjudicataria no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos elaborados con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa del órgano de contratación.

La Dirección de Gobierno Abierto 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 la persona Responsable de Comunicación y Divulgación de la Dirección de Gobierno Abierto, que actuará como interlocutor con la empresa adjudicataria.

8. SUPERVISION Y SEGUIMIENTO

Las prestaciones objeto del presente contrato se realizarán, en todo caso, según las directrices de la Dirección de Gobierno Abierto, 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 particulares, que se llevará a cabo por el personal competente según la materia.