Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de Gestión de la Cuenta de Redes Sociales y Web Visitbiscay

10/12/2025

ÍNDICE

1 OBJETO 3

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 3

2.1 LA CREACIÓN, EDICIÓN, PUBLICACIÓN Y GESTIÓN DE POSTS Y CONTENIDOS A DIFUNDIR MEDIANTE LOS PERFILES Y CUENTAS ACTIVAS DE VISITBISCAY 4

2.1.1 Publicaciones/Contenido diario: 4

2.1.2 Creación de contenidos nuevos y adaptaciones: 4

2.1.3 Streaming 5

2.1.4 Campañas: 5

2.2 CREACIÓN Y EDICIÓN DE CONTENIDOS DESTINADOS A LA WEB VISITBISCAY 5

2.3 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 6

2.4 DINAMIZACIÓN DE LA CUENTA VISITBISCAY A TRAVÉS DE DISTINTAS COLABORACIONES Y GENERANDO INTERACCIONES CON LOS USUARIOS 7

3 REPORTES DE ACTIVIDAD 7

4 IDIOMA 7

5 EQUIPO HUMANO Y MATERIAL 8

6 CONDICIONES PARTICULARES 8

6.1 PENALIZACIONES 8

6.2 ORGANIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PROYECTO 8

6.3 HORARIO DEL SERVICIO 9

6.4 CONDICIONES DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD 9

6.5 PROPIEDAD INTELECTUAL 10

6.6 IGUALDAD 11

1 OBJETO

El objeto del este Pliego de Prescripciones Técnicas es la contratación del servicio de Gestión de las Redes Sociales correspondiente a la cuenta Visitbiscay, así como la creación y edición de contenidos destinados a la Web Visitbiscay.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La prestación de servicio demandada deberá darse a través de la Web Visitbiscay, así como de los perfiles y cuentas que Zugaztel define en el presente pliego y que abarcan Facebook, Youtube, Twitter, Instagram y Tik Tok, sin perjuicio de que estratégicamente se determine durante el periodo de prestación de servicio objeto de contrato la apertura de nuevas cuentas, la redenominación o la redefinición estratégica de los territorios comunicativos de otras o la presencia en otras Redes Sociales anteriormente no consideradas.

Esta prestación de servicio deberá darse dentro del contexto de la estrategia definida por la Dirección General de Turismo del Departamento de Transportes, Movilidad y Turismo de la Diputación Foral de Bizkaia que recoge las necesidades y objetivos de las redes sociales de Bilbao Bizkaia para contribuir a los objetivos estratégicos marcados por dicha Dirección siendo para el 2026 los siguientes:

a) Aumentar las comunidades y el engagement en redes sociales.
b) Aumentar el tráfico y las visitas a la web visitbiscay
c) Generar contenido de calidad, memorable
d) Aumentar el atractivo del destino y su notoriedad
e) Acceder a los mercados prioritarios establecidos por Zugaztel

El servicio de gestión de la cuenta y web Visitbiscay demandado por Zugaztel M.P.S.A, deberá atender a cuatro grandes tipos de tareas:

a) La creación, edición, publicación y gestión de posts y contenidos a difundir mediante los perfiles y cuentas activas de Visitbiscay.
b) Creación y edición de contenidos destinados a la Web Visitbiscay.
c) Servicio de Atención al Cliente.
d) Dinamización de la cuenta Visitbiscay a través de distintas colaboraciones y generando interacciones con los usuarios.

2.1 LA CREACIÓN, EDICIÓN, PUBLICACIÓN Y GESTIÓN DE POSTS Y CONTENIDOS A DIFUNDIR MEDIANTE LOS PERFILES Y CUENTAS ACTIVAS DE VISITBISCAY

2.1.1 Publicaciones/Contenido diario:

Las tareas a realizar abarcan específicamente la redacción, diseño y edición/maquetación de los contenidos o posts a difundir a través de la cuenta @visitbiscay adecuados a los registros comunicativos empleados en este perfil y teniendo en cuenta los targets estratégicamente definidos atendiendo, en todo caso, al marco del posicionamiento institucional definido de manera objetiva por parámetros comunes de calidad.

Así, las tareas a realizar como mínimo serán las siguientes:

- Gestionar las redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter.
- Elaborar un calendario con las imágenes/vídeos y copies diarios, teniendo en cuenta que cada red es diferente y que la estrategia en cada una de ellas debería ser diferente.
- Generar contenido en Stories.
- Planificación del contenido en base a los productos definidos en la Estrategia 2030 de Bilbao Bizkaia y teniendo en cuenta el Territorio y las diferentes comarcas que lo componen.
- Responder a cualquier pregunta/ruego o comentario que se presente en las diferentes redes sociales con el fin de proporcionar información, resolver dudas y facilitar e incentivar el viaje.

2.1.2 Creación de contenidos nuevos y adaptaciones:

La empresa adjudicataria deberá elaborar mensualmente un calendario con las imágenes/vídeos y copies diarios planificados. Dicha planificación deberá contener como mínimo:

- 8 fotografías mensuales (2 semanales).
- 4 vídeos para FEED (un vídeo nuevo a la semana)
- 4 reels mensuales (un reel de creación propia a la semana)
- Agenda semanal con otras actividades, eventos en formato stories…
- Diseño de creatividades destacando días y eventos especiales.
- Streaming: una vez a la semana se procederá a cubrir en directo eventos, actividades, productos turísticos, iconos turísticos, entrevistas a personas y sucesos de turismo.

Las publicaciones requerirán de amplio conocimiento de los servicios y productos promocionados en Bizkaia además de tener en cuenta los diferentes mercados a los que nos vamos a dirigir, adecuando el estilo e idiomas a los mismos. Las publicaciones y videos deberán tener buena calidad

y respetar los formatos que requieran las diferentes redes sociales. Los videos podrán ser grabados mediante un móvil siempre y cuando tengan la calidad suficiente para contribuir a alcanzar los objetivos estratégicos definidos.

2.1.3 Streaming

Una vez a la semana se procederá a cubrir en directo eventos, actividades, productos turísticos, iconos turísticos, entrevistas a personas y sucesos de turismo dentro del Territorio Histórico de Bizkaia.
Las grabaciones se harán con móvil siempre y cuando la calidad sea suficiente para una cuenta con más de 130.000 seguidores en Instagram y 60.000 en Facebook.

2.1.4 Campañas:

Se deberá apoyar además las campañas promocionales procediendo a publicar y gestionar los contenidos propios de las mismas en caso de que sea necesario, así como tener en cuenta los diferentes mercados a los que nos vamos a dirigir adecuando el estilo e idiomas a los mismos.

De esta forma, se deberán integrar las diferentes campañas en el calendario diario. Así como adaptar los contenidos en base a las diferentes necesidades generadas por cada Microcampaña.

2.1.5. Dinamización:

Dinamización de la cuenta @visitbiscay a través de distintas colaboraciones y generando interacciones con los usuarios:
Se dinamizará la cuenta @visitbiscay estableciendo colaboraciones con otros influencers, determinadas marcas, creando sinergias con las diferentes comarcas del Territorio, compartiendo imágenes de otros usuarios, etc. todo ello alineado con la estrategia acordada por la DG.

2.2 CREACIÓN Y EDICIÓN DE CONTENIDOS DESTINADOS A LA WEB VISITBISCAY

La empresa adjudicataria deberá colaborar en la gestión los contenidos la Web visitbiscay.eus concretamente deberá asumir las siguientes tareas:

- Mantenimiento de la agenda mensual.

- Generación, gestión y volcado de reportajes/textos/avisos en base al diseño previo realizado y según las áreas que en cada caso sean definidas por Zugaztel. (Carga de folletos, imágenes, eventos etc.)
- Revisión y corrección de contenidos ya publicados o pendientes de publicar.
- Planteamiento y redacción de reportajes semanales alineados con la estrategia definida por Zugaztel.
- Reporte de actividad.

Al igual que en redes sociales y con los mismos parámetros, la empresa adjudicataria apoyará las diferentes campañas promovidas desde la Dirección General de Turismo del Departamento de Transportes, Movilidad y Turismo de la Diputación Foral de Bizkaia procediendo a publicar y gestionar contenidos propios de las mismas en caso de que sea necesario.

Las publicaciones requerirán de amplio conocimiento de los servicios y productos promocionados en Bizkaia además de los diferentes mercados o públicos objetivos a los que nos vamos a dirigir, adecuando el estilo e idiomas a los mismos. Las publicaciones y videos deberán tener buena calidad y respetar los formatos que requieran atendiendo, en todo caso, al marco del posicionamiento institucional definido. Deberá garantizar además la accesibilidad a los mismos.

La empresa adjudicataria deberá presentar mensualmente una propuesta estructurada de calendarios editoriales de contenidos y, en su caso, su posterior, creación, edición y producción

2.3 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La empresa adjudicataria deberá participar, en coordinación con Zugaztel, en la gestión de las interacciones de la ciudadanía concretamente deberá:

- Responder a los mensajes o consultas con el fin de resolver dudas, facilitar el viaje etc.
- Responder a los comentarios en las redes generando interacciones con la ciudadanía.
    - En períodos que no se den campañas promocionales, se deberán atender como máximo 800 consultas y/o comentarios mensuales.
    - En períodos que coincidan con campañas promocionales, se deberán atender como máximo 15.000 consultas o comentarios mensuales.
- Preservar un espacio de interacciones sin conflictos y vigilar interaccionas para evitar en la medida de lo posible probables crisis reputacionales.

El horario de este servicio será de diario de 8:30 a 19:00. Dentro de este horario la atención será inmediata, mientras que fuera del mismo, la atención de las consultas y los comentarios se pospondrá al horario mencionado.

2.4 DINAMIZACIÓN DE LA CUENTA VISITBISCAY A TRAVÉS DE DISTINTAS COLABORACIONES Y GENERANDO INTERACCIONES CON LOS USUARIOS

La empresa adjudicataria deberá dinamizar la cuenta Visitbiscay estableciendo colaboraciones con otros influencers, determinadas marcas compartiendo imágenes de otros usuarios etc. todo ello teniendo en coordinación con Zugaztel y la Dirección General de Turismo del Departamento de Transportes, Movilidad y Turismo de la Diputación Foral de Bizkaia

3 REPORTES DE ACTIVIDAD

Adicionalmente, de forma mensual la empresa adjudicataria deberá aportar un informe mensual cuyo contenido será acordado con Zugaztel.

Además. deberá aportar a la prestación de su servicio los siguientes aspectos:

- La gestión de herramientas, modelos y dashboards de analítica de datos, definiendo específicamente las métricas y KPIs de interés para la evaluación del desempeño y la toma de decisiones de gestión.

- La monitorización y análisis de las menciones y referencias recibidas en Redes Sociales, determinando las keywords sobre las que se fundamenten esas menciones, su escala, clústeres de personas usuarias tipo y sentimiento detectado.

Ambos aspectos, en cuanto a la estructura de sus reportes, se irán adecuando a los requerimientos de Zugaztel pudiendo ser modificados a lo largo del contrato objeto del presente pliego.

4 IDIOMA

El servicio deberá ser prestado en inglés, euskera y castellano siguiendo los criterios lingüísticos de la Diputación Foral de Bizkaia y en francés e italiano en aquellos casos requeridos por Zugaztel.

5 EQUIPO HUMANO Y MATERIAL

- Project Manager
- Community Manager con refuerzo en campañas promocionales
- Streamer para cobertura en directo de eventos, actividades, recursos turísticos…
- Diseñador gráfico que pueda generar piezas creativas
- Fotógrafo/Videografo

Los perfiles requeridos pueden ser polivalentes.

6 CONDICIONES PARTICULARES

6.1 PENALIZACIONES

En el desarrollo del servicio objeto de este pliego, identificamos dos tipos de incidencias:

- Por indisponibilidad de servicio: se considera indisponibilidad de servicio tanto la no realización de alguna tarea prevista como la imposibilidad de contactar en casos de urgencia con el equipo asignado al servicio objeto de este pliego.
- De calidad de servicio: ejecución errónea de alguna tarea como puede ser, entre otras, publicaciones en fecha u hora distinta de la planificada, en la cuenta no correspondiente, erratas en la transcripción o redacción de las publicaciones realizadas.
- De seguridad por acceso a las cuentas institucionales por parte de personal de la empresa adjudicataria o subcontratada no autorizada o identificada por Zugaztel.
- De comunicación por mantener las comunicaciones por canales distintos al buzón Visitbiscay@bizkaia.eus

Zugaztel establecerá una penalización equivalente al 3% de la factura mensual por cada mes en que la empresa adjudicataria cometa cinco incidencias ya sean por indisponibilidad como de calidad servicio.

6.2 ORGANIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PROYECTO

La empresa adjudicataria designará un responsable/interlocutor único en Zugaztel como Responsable de Proyecto.

El Responsable del Proyecto por parte de la empresa adjudicataria se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar el nivel de calidad. Dicho interlocutor será el que reciba instrucciones generales por parte de Zugaztel.

Dicho responsable coordinará el equipo de trabajo para el desarrollo del proyecto en la realización de todas las tareas implicadas en el proyecto, con especial mención de las funciones siguientes:

- Seguimiento del Plan de Trabajo propuesto en la oferta y aprobado por Zugaztel, con estricto cumplimiento de los plazos e hitos previstos en dicho Plan.
- Comunicación inmediata a Zugaztel de cualquier previsible alteración de las condiciones contractuales en cualquiera de sus aspectos (personal, técnico, económico, etc.), originado por causas ajenas al propio adjudicatario.
- Comunicación inmediata a Zugaztel de las repercusiones y/o problemas que puedan plantearse en el desarrollo del proyecto por cambios en la planificación, incumplimiento de los hitos previstos, cambios en el alcance del proyecto, modificaciones a tareas ya realizadas y aprobadas, etc.

6.3 HORARIO DEL SERVICIO

La dedicación del equipo de trabajo se desarrollará en el horario requerido del servicio durante todos los días año, en horario 24x7.

- El horario orientativo para el desarrollo de la mayoría de los servicios, excluido el correspondiente a la atención, será de lunes a viernes, en horario de 8:30-19:00.
- Los servicios técnicos se deberán realizar en horario de 24x7 con un tiempo máximo de asistencia de 4 horas desde que se realice el aviso. Este soporte técnico deberá incluir un tiempo de respuesta inmediato y un tiempo máximo de resolución de problemas de 6 horas.

Para dar cobertura al servicio en horario 24X7, así como para cualquier dar respuesta ante cualquier situación de emergencia, el adjudicatario deberá disponer y atender un número de teléfono de emergencias.

6.4 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.

6.5 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 adjudicataria 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.

6.6 IGUALDAD

Así mismo, la entidad adjudicataria a lo largo de la vigencia del contrato deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital. Del mismo modo, y siempre que sea posible, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística que se genere referida a personas, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

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

IQNET
AENOR INFORMAZIOAREN SEGURTASUNA ISO/IEC 27001 SI-0002/2013
AENOR KALITATE KUDEAKETA ISO 9001 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*