Baldintza teknikoen agiria, Visitbiscay sare sozialen kontua eta web orria kudeatzeko zerbitzua kontratatzeko

2025/12/10

AURKIBIDEA

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 6

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 XEDEA

Baldintza teknikoen agiri honen xedea da Visitbiscay kontuari dagokion sare sozialak kudeatzeko zerbitzua kontratatzea, bai eta Visitbiscay webgunerako edukiak sortzea eta editatzea ere.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Eskatutako zerbitzua Visitbiscay webgunearen bidez eman beharko da, bai eta Zugaztelek agiri honetan definitzen dituen profil eta kontuen bidez ere (Facebook, Youtube, Twitter, Instagram eta Tik Tok), hargatik eragotzi gabe estrategikoki zehaztea zerbitzuaren prestazio-aldian kontu berriak irekitzea, beste kontu batzuen komunikazio-lurraldeen berrizendapen edo birdefinizio estrategikoa egitea edo lehen kontuan hartu gabeko beste sare sozial batzuetan egotea.

Zerbitzu hori Bizkaiko Foru Aldundiko Garraio, Mugikortasun eta Turismo Saileko Turismo Zuzendaritza Nagusiak zehaztutako estrategiaren testuinguruan eman beharko da. Estrategia horrek Bilbao Bizkaiko sare sozialen beharrak eta helburuak jasotzen ditu, zuzendaritza horrek ezarritako helburu estrategikoei laguntzeko. Hona hemen 2026rako helburuak:

a) Sare sozialetan komunitateak eta atxikimendua handitzea.
b) Visitbiscay webgunearen trafikoa eta bisitak areagotzea
c) Kalitatezko edukia sortzea, gogoangarria
d) Helmugaren erakargarritasuna eta ospea handitzea
e) Zugaztelek ezarritako lehentasunezko merkatuetan sartzea

Zugaztel M.P.S.Ak Visitbiscay kontua eta webgunea kudeatzeko eskatzen duen zerbitzuak lau ataza mota handi hauek bete beharko ditu:

a) Visitbiscayren profil eta kontu aktiboen bidez zabaldu beharreko postak eta edukiak sortzea, editatzea, argitaratzea eta kudeatzea.
b) Visitbiscay webgunerako edukiak sortzea eta editatzea.
c) Bezeroaren Arreta Zerbitzua.
d) Visitbiscay kontua dinamizatzea, hainbat kolaborazioren bidez eta erabiltzaileekin elkarrekintzak sortuz.

2.1 VISITBISCAYREN PROFIL ETA KONTU AKTIBOEN BIDEZ ZABALDU BEHARREKO POSTAK ETA EDUKIAK SORTZEA, EDITATZEA, ARGITARATZEA ETA KUDEATZEA

2.1.1 Argitalpenak/Eguneroko edukia:

@visitbiscay kontuaren bidez zabaldu beharreko edukiak edo postak idatzi, diseinatu eta editatu/maketatu behar dira berariaz, profil honetan erabilitako komunikazio-erregistroetara egokituta, eta estrategikoki definitutako jomugak kontuan hartuta, betiere kalitate-parametro komunek modu objektiboan definitutako erakunde-posizionamenduaren esparrua kontuan hartuta.

Hala, gutxienez zeregin hauek egin beharko dira:

- Sare sozialak kudeatzea: Facebook, Instagram eta Twitter.
- Eguneroko irudi/bideoekin eta kopiekin egutegi bat egitea, sare bakoitza desberdina dela eta sare bakoitzaren estrategiak desberdina izan beharko lukeela kontuan hartuta.
- Storiesen edukia sortzea.
- Edukiaren plangintza, Bilbao Bizkaiaren 2030 Estrategian definitutako produktuetan oinarrituta eta lurraldea eta osatzen duten eskualdeak kontuan hartuta.
- Sare sozialetan informazioa emateko, zalantzak argitzeko eta bidaia errazteko eta sustatzeko aurkezten den edozein galdera/erregu edo iruzkini erantzutea.

2.1.2 Eduki berriak sortzea eta egokitzea:

Enpresa esleipendunak hilero egutegi bat egin beharko du planifikatutako eguneroko irudi/bideoekin eta kopiekin. Plangintza horrek honako hauek jaso beharko ditu gutxienez:

- 8 argazki hilero (2 argazki astean).
- 4 bideo FEEDerako (bideo berri bat astean)
- Hileko 4 reel (astean norberak sortutako reel bat)
- Asteko agenda beste jarduera batzuekin, istorio formatuko ekitaldiekin...
- Sormenak diseinatzea, egun eta ekitaldi bereziak nabarmenduz.
- Streaminga: astean behin emango da hauen berri: zuzeneko ekitaldiak, jarduerak, produktu turistikoak, ikono turistikoak, pertsonei egindako elkarrizketak eta turismo-gertakariak.

Argitalpenek Bizkaian sustatutako zerbitzuak eta produktuak ondo ezagutzea eskatuko dute, eta, horrez gain, kontuan hartu beharko dute zein merkatutara zuzenduko garen, estiloa eta hizkuntzak merkatu horietara egokituz. Argitalpenek eta bideoek kalitate ona izan beharko dute, eta sare sozialek eskatzen dituzten formatuak errespetatu beharko dituzte. Bideoak mugikor baten bidez grabatu ahal izango dira, betiere zehaztutako helburu estrategikoak lortzen laguntzeko behar besteko kalitatea badute.

2.1.3 Streaminga

Astean behin, Bizkaiko Lurralde Historikoko ekitaldiak, jarduerak, produktu turistikoak, ikono turistikoak, pertsonei egindako elkarrizketak eta turismo-gertakariak estaliko dira zuzenean.
Grabazioak mugikorrarekin egingo dira, baldin eta kalitatea nahikoa bada Instagramen 130.000 jarraitzaile baino gehiago eta Facebooken 60.000 dituen kontu baterako.

2.1.4 Kanpaiak:

Horrez gain, sustapen-kanpainak babestu beharko dira, eta, beharrezkoa izanez gero, horien edukiak argitaratu eta kudeatu beharko dira, bai eta zein merkatutara zuzenduko garen kontuan hartu ere, estiloa eta hizkuntzak merkatu horietara egokituz.

Horrela, kanpainak eguneroko egutegian txertatu beharko dira. Halaber, edukiak egokitu behar dira, mikrokanpaina bakoitzak sortzen dituen premien arabera.

2.1.5. Dinamizazioa:

@visitbiscay kontua dinamizatzea, hainbat kolaborazioren bidez eta erabiltzaileekin elkarrekintzak sortuz:
@visitbiscay kontua dinamizatuko da, beste influencer batzuekin eta marka jakin batzuekin lankidetzan arituz, lurraldeko eskualdeekin sinergiak sortuz, beste erabiltzaile batzuen irudiak partekatuz, etab. Hori guztia Zuzendaritza Nagusiak adostutako estrategiarekin lerrokatuta.

2.2 VISITBISCAY WEBGUNERAKO EDUKIAK SORTZEA ETA EDITATZEA

Enpresa esleipendunak visitbiscay.eus webeko edukiak kudeatzen lagundu beharko du; zehazki, honako zeregin hauek bere gain hartu beharko ditu:

- Hileko agenda mantentzea.
- Erreportajeak/testuak/oharrak sortzea, kudeatzea eta iraultzea, aldez aurretik egindako diseinuan oinarrituta eta Zugaztelek kasu bakoitzean zehaztutako arloen arabera. (Liburuxkak, irudiak, ekitaldiak eta abar kargatzea)
- Dagoeneko argitaratuta dauden edo argitaratzeko dauden edukiak berrikustea eta zuzentzea.
- Zugaztelek definitutako estrategiarekin bat datozen asteko erreportajeak proposatzea eta idaztea.
- Jarduera-txostena.

Sare sozialetan bezala eta parametro berberekin, enpresa esleipendunak Bizkaiko Foru Aldundiko Garraio, Mugikortasun eta Turismo Saileko Turismo Zuzendaritza Nagusiak sustatutako kanpainak babestuko ditu, eta, beharrezkoa izanez gero, haien edukiak argitaratu eta kudeatuko ditu.

Argitalpenek Bizkaian sustatutako zerbitzuak eta produktuak ondo ezagutzea eskatuko dute, baita zein merkatutara zuzenduko garen edo helburu dituzten hartzaileak ere, estiloa eta hizkuntzak merkatu horietara egokituz. Argitalpenek eta bideoek kalitate ona izan beharko dute, eta behar dituzten formatuak errespetatu beharko dituzte, betiere zehaztutako erakundearen jarreraren esparrua kontuan hartuta. Gainera, horien eskuragarritasuna bermatu beharko du.

Enpresa esleipendunak hilero edukien argitalpen-egutegien proposamen egituratu bat aurkeztu beharko du, bai eta, hala badagokio, ondoren eduki horiek sortu, editatu eta ekoitzi ere.

2.3 BEZEROAREN ARRETA ZERBITZUA

Enpresa esleipendunak, Zugaztelekin koordinatuta, herritarren elkarrekintzen kudeaketan parte hartu beharko du, zehazki:

- Mezuei edo kontsultei erantzun, zalantzak argitzeko, bidaia errazteko, etab.
- Sareetako iruzkinei erantzun, herritarrekin elkarrekintzak sortuz.
    - Sustapen-kanpainarik egiten ez den aldietan, gehienez 800 kontsulta eta/edo iruzkini erantzun beharko zaie hilean.

- Sustapen-kanpainak egiten diren aldietan, gehienez 15.000 kontsulta edo iruzkini erantzun beharko zaie hilean.
- Gatazkarik gabeko elkarrekintza gune bat zaindu eta elkarrekintzak begiratu, ahal den neurrian izen oneko krisiak saihesteko.

Zerbitzuaren ordutegia egunero 8:30etik 19:00etara izango da. Ordutegi horren barruan berehalako arreta emango da, eta ordutegi horretatik kanpo, berriz, kontsultei eta iruzkinei erantzuteko ordutegia aipatutako ordutegira atzeratuko da.

2.4 VISITBISCAY KONTUA DINAMIZATZEA, HAINBAT KOLABORAZIOREN BIDEZ ETA ERABILTZAILEEKIN ELKARREKINTZAK SORTUZ

Enpresa esleipendunak Visitbiscay kontua dinamizatu beharko du, beste influencer batzuekin, marka jakin batzuekin lankidetzan jardunez, beste erabiltzaile batzuen irudiak partekatuz eta abar, hori guztia Zugaztelekin eta Bizkaiko Foru Aldundiko Garraio, Mugikortasun eta Turismo Saileko Turismo Zuzendaritza Nagusiarekin koordinatuta.

3 JARDUERA-TXOSTENAK

Horrez gain, enpresa esleipendunak hilero txosten bat aurkeztu beharko du, eta horren edukia Zugaztelekin adostuko da.

Gainera, honako alderdi hauek eman beharko ditu bere zerbitzua ematean:

- Datuen analitikako tresnen, ereduen eta aginte-panelen kudeaketa, berariaz zehaztuta jarduna ebaluatzeko eta kudeaketari buruzko erabakiak hartzeko interesgarriak diren metrikak eta KPIak.

- Sare sozialetan jasotzen diren aipamenen eta erreferentzien monitorizazioa eta azterketa, aipamen horien oinarri diren hitz gakoak, haien eskala, ereduzko erabiltzaileen klusterrak eta hautemandako sentimendua zehaztuta.

Txostenen egiturari dagokionez, bi alderdiek Zugaztelen eskakizunetara egokitu behar dute, zeinak aldatu egin baitaitezke baldintza-agiri honen xede den kontratuan zehar.

4 HIZKUNTZA

Zerbitzua ingelesez, euskaraz eta gaztelaniaz eman beharko da, Bizkaiko Foru Aldundiaren hizkuntza-irizpideei jarraituz, eta frantsesez eta italieraz, Zugaztelek eskatutako kasuetan.

5 GIZA BALIABIDEAK ETA MATERIALA

- Proiektu managerra
- Komunitate managerra laguntzarekin sustapen-kanpainetan
- Ekitaldiak, jarduerak, baliabide turistikoak... zuzenean estaltzeko streamerra.
- Diseinatzaile grafikoa, sormenezko piezak sor ditzakeena
- Argazkilaria/Bideogilea

Eskatzen diren profilak balioanitzak izan daitezke.

6 BALDINTZA BEREZIAK

6.1 PENALIZAZIOAK

Baldintza-agiri honen xede den zerbitzua ematean, bi gertakari-mota identifikatzen ditugu:

- Zerbitzuaren erabilezintasunari dagozkionak: zerbitzuaren erabilezintasuntzat hartzen da aurreikusitako zereginen bat ez egitea nahiz larrialdi-kasuetan baldintza-agiri honen xede den zerbitzuari esleitutako taldearekin harremanetan jartzea ezinezkoa izatea.
- Zerbitzuaren kalitateari dagozkionak: zereginen bat oker gauzatzea, hala nola planifikatutako data edo orduaz bestelako batean argitaratzea, ez dagokion kontuan, edo argitalpenen transkripzioan edo haiek idaztean akatsak egitea.
- Segurtasunekoa, Zugaztelek baimendu edo identifikatu gabeko enpresa esleipendunaren edo azpikontratatuaren langileek erakundearen kontuetara sarbidea izateagatik.
- Komunikaziokoa, komunikazioak Visitbiscay@bizkaia.eus postontzitik kanpoko kanaletatik izateagatik.

Zugaztelek hileko fakturaren % 3ko penalizazioa ezarriko du enpresa adjudikaziodunak bost gertakari izaten dituen hilabete bakoitzeko, gertakari horiek erabilezintasunari edo zerbitzuaren kalitateari buruzkoak direla ere.

6.2 PROIEKTUA ANTOLATZEA ETA GAINBEGIRATZEA

Enpresa adjudikaziodunak arduradun/solaskide bakar bat izendatuko du, Zugaztelen proiektuaren arduradun izan dadin.

Enpresa adjudikazioduneko proiektu-arduraduna arduratuko da egin beharreko lanen plangintzaz, jarraipenaz eta kontrolaz, baita kalitate-maila egiaztatzeaz ere. Solaskide horrek jasoko ditu jarraibide orokorrak Zugaztelen aldetik.

Arduradun horrek koordinatuko du lantaldea proiektuan egin beharreko ataza guztietan, eta, bereziki, honako eginkizun hauetan:

- Eskaintzan proposatutako eta Zugaztelek onartutako lan-planaren jarraipena egitea, plan horretan aurreikusitako epeak eta mugarriak zorrotz betez.
- Zugazteli berehala jakinaraztea kontratuaren edozein alderditan (pertsonala, teknikoa, ekonomikoa eta abar) izan daitekeen eta adjudikaziodunarekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik gertatzen den aldaketa oro.
- Zugazteli berehala jakinaraztea proiektua garatzean plangintzan aldaketak egin direlako, aurreikusitako mugarriak bete ez direlako, proiektuaren irismenean aldaketak izan direlako, dagoeneko egindako eta onartutako atazetan aldaketak egin direlako eta abarrengatik sor daitezkeen ondorioak edo arazoak.

6.3 ZERBITZUAREN ORDUTEGIA

Lantaldearen arduraldia zerbitzuak eskatzen duen ordutegian egingo da urteko egun guztietan, 24x7 ordutegian.

- Zerbitzu gehienak astelehenetik ostiralera emango dira, 08:30etik 19:00etara, arretarako izan ezik.
- Zerbitzu teknikoak 24x7 ordutegian eman beharko dira, eta abisua ematen denetik gehienez ere 4 ordura. Euskarri tekniko horrek berehala erantzun beharko du, eta arazoak gehienez 6 orduan konpondu.

Zerbitzua 24x7 ordutegian emateko eta edozein larrialdi-egoerari erantzuteko, adjudikaziodunak larrialdietarako telefono-zenbaki bat izan beharko du.

6.4 SEGURTASUN- ETA KONFIDENTZIALTASUN-BALDINTZAK

Zugaztelek, hala badagokio, bere sistema informatikoetarako sarbidea emango du, aldez aurreko prozeduren eta baimenen arabera, eta kontratu honetan zehaztutako zerbitzuak gauzatzeko behar den informazioa eta dokumentazioa emango dio adjudikaziodunari. Enpresa adjudikaziodunak ezin izango du informazio hori Oinarri Teknikoen Agiri honetan jasotakoez bestelako helburuetarako erabili, eta konpromisoa hartu beharko du informazio hori osorik edo zati batean ez ateratzeko, lagatzeko, argitaratzeko edo saltzeko, ez euskarri informatikoan, ez paperean. Emandako informazioaren euskarriak itzuli beharko ditu, eta erabat ezabatu ekipo informatikoetatik (halakorik balego), zerbitzua amaitutzat ematen denean.

Adjudikaziodunak bere gain hartu beharko ditu konpromiso horiek, eta erreferentziazko zerbitzua ematean eskuratzen dituen informazio-sistemei dagozkien segurtasun-arloko arauak bete beharko ditu, kontratua indarrean dagoen bitartean aplikatu beharreko legeriaren arabera. Enpresak eta haren lantaldeak erabateko konfidentzialtasuna eta zuhurtzia gorde beharko dute kontratua betetzean ezagutzen duten edozein daturi buruz, bereziki datu pertsonalei dagokienez. Datu horiek ezin izango dituzte kopiatu edo erabili oinarri teknikoen

agiri honetan jasota ez dauden helburuetarako, eta ezin izango dizkiete beste batzuei laga, ezta gordetzeko ere.

Ondorio horietarako, ahalik eta zuhurtzia handiena ezarri beharko da datuetarako sarbidean. Ildo horretako edozein arau-hauste astuntzat joko da, hargatik eragotzi gabe izan daitezkeen erantzukizun zibilak, penalak edo bestelakoak.

Esleipendunak klausula partikularrak bete beharko ditu, zehazki, Klausula partikularren agiriaren "11.3. Datu pertsonalen babesa "eta "11.5. Informazioaren segurtasuna".

6.5 JABETZA INTELEKTUALA

Enpresa adjudikaziodunak honako klausula hauek onartzeko konpromisoa hartzen du:

- Egindako lanarekin lotutako jabetza intelektualeko eskubideak Zugaztelenak baino ez dira izango. Hala, jabetza intelektualeko eskubideak babesten duen edozein produktu edo azpiproduktu ezin izango da erabili dagokion eremutik kanpoko beste helburu batzuetarako, Zugaztelen idatzizko berariazko baimenik gabe. Enpresa esleipendunak fitxategi guztien iturri guztiak eta erabilitako programazio-baliabideak eman beharko dizkio Zugazteli.
- Lana gauzatu bitartean sortutako dokumentazioa Zugaztelena baino ez da izango, eta enpresa adjudikaziodunak ezin izango du gorde, ezta haren kopiarik lortu edo hirugarrenei eman ere, Zugaztelen idatzizko berariazko baimenik gabe. Baimen hori, hala badagokio, enpresak formalki eskatu beharko luke, lortu nahi duen helburua adierazita. Paragrafo honetan xedatutakoa kontratatutako lana egin dela frogatzeko gordeko da. Zugaztelek berariaz baimentzen du lan honen emaitzak erreferentziatzat eta Zugaztelentzat etorkizunean egin beharreko lanen oinarritzat erabiltzea.
- Enpresa adjudikaziodunak Zugaztelek emandako informazioaren konfidentzialtasuna bermatu beharko du, eta, datu pertsonalei dagokienez, arlo horretan indarrean dagoen legeria bete beharko du bereziki. Enpresetako kolaboratzaile guztiek konpromisoa hartzen dute erabateko sekretu profesionala gordetzeko zerbitzua ematean ezagutzen dituzten datu, informazio eta dokumentuei dagokienez, datu, informazio eta dokumentu horiek irudikatzeko modua edozein dela ere (ahozkoa edo idatzizkoa). Eremu honen barruan esleitu zaizkien atazak egiteko ezinbestekoak diren laguntzaileek soilik izango dute informazio hori eskuratzeko aukera. Horiei guztiei jakinaraziko zaie eskuratzen duten informazioa guztiz konfidentziala eta isilpekoa dela.

Era berean, enpresa adjudikazioduna behartuta dago Zugazteli berehala jakinaraztera lanak gauzatzean informazioaren segurtasun- eta babes-sistemaren akatsekin edo ihesekin lotuta hauteman daitekeen susmo oro.

6.6 BERDINTASUNA

Era berean, erakunde adjudikaziodunak, kontratua indarrean dagoen bitartean, ez du hizkera sexistarik erabiliko behin betiko dokumentu idatzietan edo digitaletan. Halaber, eta ahal den neurrian, datuak sexuaren arabera bereizi beharko ditu pertsonei buruz sortzen den edozein estatistikatan, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 2.3 artikuluaren babesean, non errespetatu beharreko printzipio orokorrak adierazten baitira.

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*