Pliego de Prescripciones Técnicas para la gestión de las Redes Sociales institucionales de la Diputación Foral de Bizkaia

15/07/2025

ÍNDICE

1 OBJETO 3

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 3

3 EQUIPO HUMANO Y MATERIAL 7

4 CONDICIONES PARTICULARES 7

4.1 PENALIZACIONES 7

4.2 ORGANIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PROYECTO 8

4.3 HORARIO DEL SERVICIO 8

4.4 CONDICIONES DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD 8

4.5 PROPIEDAD INTELECTUAL 9

4.6 IGUALDAD 10

1 OBJETO

El objeto del este Pliego de Prescripciones Técnicas es la contratación del servicio de Gestión de las Redes Sociales institucionales de la Diputación Foral de Bizkaia, así como la creación y edición de contenidos destinados a proyectos web del ecosistema digital foral.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El servicio de Gestión de las Redes Sociales institucionales demandado por Zugaztel, M.P., S.A (en adelante Zugaztel), deberá atender las siguientes líneas de actuación:

- Estrategia.
- Comunicación e información tanto institucional como de servicio.
- Atención Ciudadana.
- Producción, archivo y catalogación de contenidos multimedia.
- Seguridad.
- Observatorio.

La prestación de servicio demandada deberá atender a la presencia institucional en las diferentes Redes Sociales a través de los perfiles y cuentas que Zugaztel define en el presente pliego y que abarcan Facebook, Youtube, X, Instagram, Tik-Tok, Linkedin y Whatsapp sin perjuicio de que estratégicamente se determine durante el periodo de prestación de servicio objeto del contrato correspondiente al presente pliego, 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.

Las cuentas cuya gestión es objeto de este pliego sin perjuicio que se determine la apertura de nuevas cuentas, la redenominación o redefinición de nuevas cuentas son las siguientes: @bizkaia, @bizkaiagazteak, @bizkaiakultura, @bizkaiasocial, @bizkaiaemprende, @bizkaiaempresa, @bizkaiahacienda y @bizkaiaemplea

2.1. ESTRATEGIA

La empresa adjudicataria participará junto con Zugaztel y la Dirección General de Comunicación Diputación Foral de Bizkaia en el diseño de la estrategia en redes sociales de la Diputación Foral de Bizkaia, así como en la actualización de la misma.

2.1.1 Tareas a desarrollar

- Estrategia de cuentas: Identificación de las cuentas oficiales de la Diputación Foral de Bizkaia, su público objetivo, calendario, estilo y formato, frecuencia de publicaciones y posicionamiento.

- Elaboración de un manual de buenas prácticas para un lenguaje inclusivo, para fomento de la igualdad género y de la diversidad.
- Manual de gestión adecuado de la comunidad donde se establecen normas de seguimiento e interacción con comentarios y mensajes.
- Elaboración de un registro de consulta que recoja los requerimientos de adaptación de publicaciones y diseños para redes a la identidad corporativa de la DFB.
- Elaboración de protocolo de actuación ante crisis reputacionales.

2.2 COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN TANTO INSTITUCIONAL COMO DE SERVICIO

La tarea de comunicación e información tanto institucional cono de servicio en redes sociales y los perfiles asociados a las diferentes cuentas que en cada momento estén definidas abarca la tarea de creación, edición, publicación y gestión de posts en los perfiles de las cuentas objeto del presente contrato que se enmarcará en coordinación directa con Zugaztel .

Las tareas a realizar abarcan específicamente la redacción, diseño y edición/maquetación de los contenidos a difundir a través de las Redes Sociales institucionales en el formato que Zugaztel solicite, con especial énfasis en la variedad de formatos, la creación de contenidos nativos, la calidad de los mismos, la optimización de la frecuencia de publicación, la orientación específica a la potenciación del engagement ratio alcanzado, la variedad de mecánicas, la gestión, en su caso, de campañas de Paid Media y la adecuación de los registros comunicativos empleados en cada perfil y cuenta a los targets estratégicamente definidos de cada una de ellas atendiendo, en todo caso, al marco del posicionamiento institucional definido.

En todo caso, cualquier comunicación realizada a través de las Redes Sociales institucionales deberá adaptarse a las normas de publicación y a las condiciones de identidad gráfica y layouts definidos en la Guía de Redes Sociales de la Diputación Foral de Bizkaia vigente en el momento de su publicación.

Asimismo, deberá atender a las pautas y criterios establecidos en dicha Guía de Redes Sociales específicamente en cuanto a los siguientes aspectos:

- Normas generales de publicación.
- Criterios y pautas para la generación de contenidos relevantes.
- Pautas y herramientas de planificación y calendarización de publicación de contenidos.
- Promociones y campañas publicitarias.
- Criterios de interacción con las personas usuarias.
- Definición, alcance y criterios de gestión en situaciones de crisis.

- Pautas de organización y seguridad en cuanto a la gestión, creación de nuevas cuentas y, en términos generales, accesos a las diferentes cuentas y perfiles.

2.2.1 Tareas a Desarrollar:

- Planificación de publicaciones para distintas cuentas.
- Diseño de publicaciones con creatividades, gráficos e imágenes.
- Producción y edición de video para redes, con sus correspondientes adaptaciones.
- Desarrollo de campañas temáticas.
- Programación de publicaciones.
- Cobertura de eventos o actos públicos en redes.
- Reforzamiento del alcance a los públicos objetivo de cada red social, cuenta y/o perfil

2.3 GESTIÓN DE INTERACCIÓNES CON LA CIUDADANÍA:

La empresa adjudicataria deberá participar, en coordinación con Zugaztel, en la gestión de las interacciones de la ciudadanía recibidas en los diferentes perfiles ofreciendo soluciones concretas a las demandas informativas de la ciudadanía y, en la medida de lo posible, agilizando los procesos transaccionales y administrativos que, llegado el caso, podría demandar cualesquiera de los Departamentos de la Diputación Foral de Bizkaia.

2.3.1 Tareas a Desarrollar

- Las consultas atendidas por la empresa adjudicataria serán aquellas consultas consideradas como de carácter general para cuya respuesta no se requiere ni aportar ni consultar ningún dato personal de la ciudadanía.
- El horario de atención de estas consultas será el mismo que el horario correspondiente a cualquiera de los canales no presenciales. Es decir, de lunes a viernes salvo festivos de 8:30 a 19:00, excepto en julio y agosto donde el horario será de lunes a viernes salvo festivos de 8:30 a14:00.
- Para el desarrollo de esta tarea la empresa adjudicataria deberá seguir los procedimientos y flujos de validación establecidos por Zugaztel

2.4 PRODUCCIÓN, ARCHIVO Y CATALOGACIÓN DE CONTENIDOS MULTIMEDIA

Las tareas a realizar abarcan específicamente la documentación y obtención de información necesarias, la redacción, diseño y edición/maquetación de los contenidos a difundir a través de las Redes Sociales institucionales en los formatos requeridos con especial énfasis en la variedad de registros, su ajuste óptimo respecto de los públicos objetivos definidos en cada caso, la calidad de los mismos y atendiendo, en todo caso, al marco del posicionamiento institucional definido.

Son objeto de este bloque de tareas igualmente la actualización periódica de contenidos, así como la generación, gestión y volcado de los contenidos en diferentes sitios web del ecosistema foral en base al diseño previo acordado con DFB y según las áreas que en cada caso sean definidas por Zugaztel.

2.4.1 Tareas a desarrollar

- Producción de contenidos multimedia institucionales utilizando plantillas previamente diseñadas por la Dirección de Comunicación de la Diputación Foral de Bizkaia y Zugazel, M.P.,S.A
- Catalogación de las infografías, imágenes y fotografías existentes, así como las que vaya produciendo en el desarrollo del servicio objeto de este pliego para lo cual deberá inventariar las infografías y fotografías propiedad de la DFB así como añadirlas a la herramienta de software que se indique.
- En el caso de las infografías, imágenes y fotografías que la empresa adjudicataria vaya generando, esta catalogación y adición será mensual con respecto a la producción de dicho periodo.

2.5 SEGURIDAD

La empresa adjudicataria colaborará con Zugaztel en la creación y gestión de los perfiles en redes sociales actualizando su información de perfil, así como los elementos visuales correspondientes y en la gestión de obtención de marcas de verificación necesarias en cada cuenta.

2.6 OBSERVATORIO

La empresa adjudicatarial realizará continuamente la tarea de benchmarking con cuentas de referencia con el fin de identificar las mejores prácticas y herramientas.

Elaborará anualmente un informe que recoja las conclusiones de dicho benchmarking aportando ideas y propuestas que contribuyan a la innovación técnica y de estilo de las redes de la Diputación Foral de Bizkaia..

2.7 REPORTES DE ACTIVIDAD

La empresa adjudicataria desarrollará 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.

Aportará mensualmente informes de actividad de todas la redes sociales institucionales incluyendo aquellas métricas previamente acordadas por Zugaztel, así como los distintos Departamentos de la Diputación Foral de Bizkaia.

Adicionalmente, la empresa adjudicataria deberá justificar y 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 por la institución 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.

3 EQUIPO HUMANO Y MATERIAL

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos y técnicos necesarios para cubrir la demanda que pudiera surgir.

La empresa adjudicataria deberá asumir el licenciamiento de herramientas de gestión, escucha y reporte de actividad definidos como necesarios por Zugaztel y la Dirección de Comunicación de la Diputación Foral de Bizkaia.

4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 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.

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.

4.2 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.

4.3 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 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.

4.4 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.

4.5 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 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.

4.6 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
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*