Bizkaiko Foru Aldundiaren sare sozial instituzionalen kudeaketzeko Zehaztapen Teknikoen Plegua

2025-07-15

AURKIBIDEA

1 XEDEA 3

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK 3

3 GIZA BALIABIDEAK ETA MATERIALA 7

4 BALDINTZA BEREZIAK 7

4.1 PENALIZAZIOAK 7

4.2 PROIEKTUA ANTOLATZEA ETA GAINBEGIRATZEA 7

4.3 ZERBITZUAREN ORDUTEGIA 8

4.4 SEGURTASUN- ETA KONFIDENTZIALTASUN-BALDINTZAK 8

4.5 JABETZA INTELEKTUALA 9

4.6 BERDINTASUNA 10

1 XEDEA

Preskripzio teknikoen agiri honen xedea da Bizkaiko Foru Aldundiaren sare sozial instituzionalak kudeatzeko zerbitzua kontratatzea, baita foru-ekosistema digitalaren web-proiektuetarako edukiak sortzea eta editatzea ere.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Zugaztel, MP, SAk (aurrerantzean, Zugaztel) sare sozial instituzionalak kudeatzeko eskatutako zerbitzuak honako jardun-ildo hauei erantzun beharko die:

- Estrategia.
- Komunikazio eta informazio instituzionala eta zerbitzuari buruzkoa.
- Herritarrentzako arreta.
- Multimedia-edukiak sortzea, artxibatzea eta katalogatzea.
- Segurtasuna
- Behatokia.

Eskatutako zerbitzua emateko, erakundeak sare sozialetan egon beharko du, Zugaztelek baldintza-agiri honetan zehazten dituen profilen eta kontuen bidez, zeinek barne hartzen baitituzte Facebook, Youtube, X, Instagram, Tik-Tok, Linkedin eta Whatsapp, hargatik eragotzi gabe estrategikoki zehaztea baldintza-agiri honen xede den 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.

Agiri honen bidez kudeatzen diren kontuak honako hauek dira, hargatik eragotzi gabe kontu berriak irekitzea, berriz izendatzea edo kontu berriak zehaztea: @bizkaia, @bizkaiagazteak, @bizkaiakultura, @bizkaiasocial, @bizkaiaemprende, @bizkaiaempresa, @bizkaiahacienda eta @bizkaiaemplea

2.1. ESTRATEGIA

Enpresa adjudikaziodunak, Zugaztelekin eta Bizkaiko Foru Aldundiko Komunikazio Zuzendaritza Nagusiarekin batera, parte hartuko du Bizkaiko Foru Aldundiaren sare sozialetako estrategia diseinatzen eta eguneratzen.

2.1.1 Egin beharreko lanak

- Kontuen estrategia: Bizkaiko Foru Aldundiaren kontu ofizialak, kontu horien xede-publikoa, egutegia, estiloa eta formatua, argitalpenen maiztasuna eta posizionamendua identifikatzea.
- Jardunbide egokien eskuliburu bat egitea hizkera inklusiboa izateko, genero-berdintasuna eta aniztasuna sustatzeko.
- Komunitatearen kudeaketa egokirako eskuliburua, non jarraipenerako arauak eta iruzkinekiko eta mezuekiko interakzioa ezartzen baitira.

- Sareetarako argitalpenak eta diseinuak BFAren identitate korporatibora egokitzeko eskakizunak bilduko dituen kontsulta-erregistro bat egitea.
- Ospe-krisien aurrean jarduteko protokoloa egitea.

2.2 KOMUNIKAZIO ETA INFORMAZIO INSTITUZIONALA ETA ZERBITZUARI BURUZKOA

Sare sozialetan erakundeari eta zerbitzuari buruzko komunikazio- eta informazio-lanek eta une bakoitzean zehaztuta dauden kontuei lotutako profilek barne hartzen dute kontratu honen xede diren kontuen profiletan postak sortzea, editatzea, argitaratzea eta kudeatzea, eta Zugaztelekin zuzenean koordinatuta egingo da hori.
Egin beharreko zereginek berariaz hartzen dituzte barne erakundeen sare sozialen bidez zabaldu beharreko edukiak idaztea, diseinatzea eta editatzea/maketatzea, Zugaztelek eskatzen duen formatuan, arreta berezia jarrita formatuen aniztasunean, jatorrizko edukien sorkuntzan, eduki horien kalitatean, argitalpen-maiztasunaren optimizazioan, lortutako konpromiso ratioa sustatzeko berariazko orientazioan, mekanika-aniztasunean, Paid Mediaren kanpainen kudeaketan, hala badagokio, eta profil eta kontu bakoitzean erabilitako komunikazio-erregistroak haietako bakoitzean estrategikoki zehaztutako helburuetara egokitzean, kontuan hartuta, betiere, zehaztutako posizionamendu instituzionalaren esparrua.
Nolanahi ere, sare sozial instituzionalen bidez egiten den komunikazio orok argitaratzen den unean indarrean dagoen Bizkaiko Foru Aldundiaren Sare Sozialen Gidan zehaztutako argitalpen-arauetara eta identitate grafikoko eta diseinuko baldintzetara egokitu beharko du.
Era berean, Sare Sozialen Gida horretan ezarritako jarraibideak eta irizpideak bete beharko ditu, bereziki honako alderdi hauei dagokienez:

- Argitaratzeko arau orokorrak.
- Eduki garrantzitsuak sortzeko irizpideak eta jarraibideak.
- Edukien argitalpena planifikatzeko eta egutegia egiteko jarraibideak eta tresnak.
- Sustapenak eta publizitate-kanpainak.
- Erabiltzaileekin eragin-trukea izateko irizpideak.
- Definizioa, irismena eta kudeaketa-irizpideak krisi-egoeretan.
- Antolaketa- eta segurtasun-jarraibideak, kudeaketari, kontu berriak sortzeari eta, oro har, kontu eta profil desberdinetarako sarbideei dagokienez.

2.2.1 Egin beharreko lanak:

- Hainbat kontutarako argitalpenak planifikatzea.
- Argitalpenak diseinatzea sormena, grafikoak eta irudiak erabiliz.
- Sareetarako bideoak ekoiztea eta editatzea, dagozkien egokitzapenekin.
- Kanpaina tematikoak egitea.

- Argitalpenak programatzea.
- Ekitaldi publikoen estaldura sareetan.
- Sare sozial, kontu eta/edo profil bakoitzaren xede-publikoen irismena indartzea.

2.3 HERRITARREKIKO INTERAKZIOAK KUDEATZEA:

Enpresa adjudikaziodunak, Zugaztelekin koordinatuta, parte hartu beharko du hainbat profiletan jasotako herritarren interakzioen kudeaketan, herritarren informazio-eskaerei konponbide zehatzak eskainiz eta, ahal den neurrian, Bizkaiko Foru Aldundiko edozein sailek eska ditzakeen transakzio- eta administrazio-prozesuak bizkortuz.

2.3.1 Egin beharreko lanak

- Enpresa adjudikaziodunak erantzun beharreko kontsultak orokorrak izango dira, eta haiei erantzuteko ez da eman edo kontsultatu behar herritarren datu pertsonalik.
- Kontsulta horiei erantzuteko ordutegia aurrez aurrekoak ez diren kanalei dagokien ordutegi bera izango da. Hau da, astelehenetik ostiralera, 8:30etik 19:00etara, jaiegunetan izan ezik; uztailean eta abuztuan, astelehenetik ostiralera, 8:30etik 14:00etara, jaiegunetan izan ezik.
- Zeregin hori betetzeko, enpresa adjudikaziodunak Zugaztelek ezarritako baliozkotze-prozedurak eta -fluxuak bete beharko ditu.

2.4 MULTIMEDIA-EDUKIAK SORTZEA, ARTXIBATZEA ETA KATALOGATZEA

Egin beharreko zereginak dira beharrezko dokumentazioa eta informazioa lortzea, sare sozial instituzionalen bidez zabaldu beharreko edukiak behar diren formatuetan idaztea, diseinatzea eta editatzea/maketatzea, arreta berezia jarriz erregistroen aniztasunean, kasu bakoitzean zehaztutako xede-publikoekiko egokitze optimoan, haien kalitatean eta, betiere, kontuan hartuta zehaztutako posizionamendu instituzionalaren esparrua.

Zeregin-bloke honen xedea da, halaber, edukiak aldian behin eguneratzea, baita edukiak sortzea, kudeatzea eta foru-ekosistemaren hainbat webgunetan iraultzea ere, BFArekin aldez aurretik adostutako diseinua oinarri hartuta eta Zugaztelek kasu bakoitzean zehazten dituen arloen arabera.

2.4.1 Egin beharreko lanak

- Multimedia-eduki instituzionalak ekoiztea, Bizkaiko Foru Aldundiko Komunikazio Zuzendaritzak eta Zugaztel, MP, SAk aldez aurretik diseinatutako txantiloiak erabiliz.
- Dauden infografiak, irudiak eta argazkiak katalogatzea, baita baldintza-agiri honen xede den zerbitzua ematean sortzen direnak ere.

Horretarako, BFAren jabetzako infografien eta argazkien inbentarioa egin beharko du, eta adierazitako software-tresnari gehitu.
- Enpresa adjudikaziodunak sortzen dituen infografia, irudi eta argazkien kasuan, katalogazio eta gehikuntza hori hilero egin behar da, aldi horretako ekoizpenari dagokionez.

2.5 SEGURTASUNA

Enpresa adjudikazioduna lankidetzan arituko da Zugaztelekin sare sozialetako profilak sortzen eta kudeatzen, profileko informazioa eguneratuko du, baita dagozkion ikusizko elementuak ere, eta kontu bakoitzean beharrezkoak diren egiaztapen-markak lortzeko kudeaketan ere parte hartuko du.

2.6 BEHATOKIA

Enpresa adjudikaziodunak etengabe egingo du benchmarking-lana erreferentziazko kontuekin, jardunbide eta tresna onenak identifikatzeko.

Urtero, benchmarking horren ondorioak jasoko dituen txosten bat egingo du, eta Bizkaiko Foru Aldundiaren sareen berrikuntza teknikoan eta estilo-berrikuntzan lagunduko duten ideiak eta proposamenak aurkeztuko ditu.

2.7 JARDUERA-TXOSTENAK

Enpresa adjudikaziodunak datuen analitikako tresnak, ereduak eta aginte-panelak garatuko ditu, eta berariaz zehaztuko ditu jarduna ebaluatzeko eta kudeaketari buruzko erabakiak hartzeko interesgarriak diren metrikak eta KPIak.

Hilero, sare sozial instituzional guztien jarduera-txostenak aurkeztuko ditu, barne direla Zugaztelek eta Bizkaiko Foru Aldundiko Sailek aldez aurretik adostutako metrikak.

Horrez gain, enpresa adjudikaziodunak honako alderdi hauek justifikatu eta 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.
- Erakundeak sare sozialetan jasotzen dituen 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.

3 GIZA BALIABIDEAK ETA MATERIALA

Enpresa adjudikaziodunak sor litekeen eskariari erantzuteko behar diren giza baliabideak eta baliabide teknikoak izan beharko ditu.

Enpresa adjudikaziodunak bere gain hartu beharko du jarduera kudeatzeko, entzuteko eta jakinarazteko Zugaztelek eta Bizkaiko Foru Aldundiko Komunikazio Zuzendaritzak beharrezkotzat jotzen dituzten tresnen lizentziamendua.

4 BALDINTZA BEREZIAK

4.1 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.

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

4.2 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.

4.3 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.
- 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.

4.4 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.

Adjudikaziodunak klausula partikularrak bete beharko ditu, eta, zehazki, Klausula Partikularren Agiriko "11.3. Datu pertsonalen babesa" eta "11.5. Informazioaren segurtasuna" apartatuak.

4.5 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 lizitatzaileak 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.

4.6 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.: (+34) 94 656 7717
Faxa - Fax: (+34) 94 401 2348
e-maila: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 digitalizatzeko 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*
- Marketin digitaleko zerbitzua: sare sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitorizazioa eta jarraipena / *Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*