PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO QUE TIENE POR OBJETO LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LAS REDES SOCIALES DEL DEPARTAMENTO DE TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO

OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto la contratación de un servicio de gestión y dinamización de las redes sociales del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo.

El trabajo encomendado comprende la prestación de un "servicio 360" de soporte y apoyo en una estrategia **de comunicación social media** adaptada a las necesidades del ecosistema en redes sociales del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

Todo ello con el objeto de gestionar y desarrollar las distintas marcas del Departamento en el mundo digital, mejorando el posicionamiento y repercusión de la labor del Departamento en sus respectivas áreas.

Las redes sociales son un punto de importancia creciente en la interacción con agentes sociales. El objetivo es potenciar estos canales y su retorno para la sociedad. Consideramos fundamental que las gestiones de las redes sociales tengan una gestión y coordinación única para fortalecer la imagen del Departamento y la transversalidad de las áreas que lo componen. La comunicación debe fundamentarse en objetivos comunes que se alimenten entre las 3 áreas temáticas de responsabilidad del Departamento (Turismo, Comercio y Consumo), lo que sólo puede hacerse desde una gestión conjunta y unificada.

Por tanto, es necesaria la contratación de una empresa para la gestión de las redes sociales siempre de acuerdo con los contenidos, la agenda y la supervisión de la Dirección de Gabinete y Comunicación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

La contratista se encargará de la redacción, edición y creación de los contenidos, en coordinación y colaboración con la Dirección de Gabinete y Comunicación, de la programación y gestión de los tuits y posts de las redes existentes en el Departamento, así como de otros nuevos que puedan surgir del Documento Marco de Estrategia de Redes planteado por la empresa en el marco de este contrato o de otras necesidades. Además, se trata de dar apoyo y asesoramiento al Departamento en la gestión de otras posibles redes.

A día de hoy las redes del Departamento son:

- **Twitter, Facebook e Instagram de la cuenta del Departamento**. Los contenidos de dichas cuentas dan soporte de comunicación a temáticas de las 3 áreas y a la actividad de los cargos.

  @DptoTurComCon
  www.facebook.com/DptoTurComCon/
  @turismocomercioconsumogv

- **Twitter, Facebook y Youtube de la Agencia Vasca de Turismo, Basquetour**. Contenidos de promoción de Euskadi como destino orientados a profesionales y empresas del sector con jornadas, acciones del Departamento, información de interés, etc.

  @Basquetour_Eus
  www.facebook.com/basquetour.eus/

Estos contenidos se coordinarán con las cuentas destinadas al público turista final de Euskadi y cuyo mantenimiento no se incluye en el objeto de este contrato.

@i_euskadi
www.facebook.com/VisitEuskadi/
www.youtube.com/user/TurismoEuskadi
www.instagram.com/visiteuskadi/

- **Twitter, Facebook e Instagram de Kontsumobide (**Instituto Vasco de Consumo) y coordinación con Tiktok. Contenidos de las áreas, tanto para informar sobre las acciones, jornadas, consejos o campañas del Instituto Vasco de Consumo, como para ofrecer noticias de interés para las personas consumidoras en materia de comercio y turismo también.

@KontsumoBIDE
www.facebook.com/Kontsumobide/
www.instagram.com/kontsumoBIDE

- Redes sociales de los programas del Departamento en coordinación con las Cámaras del Comercio.

  Escuela Vasca del Retail.
  Eus-commerce.
  Berriz Enpresa.
  Enfokamer.

  En coordinación con los equipos de prensa de las Cámaras de Comercio Vascas que proporcionarán información y materiales de estos programas de dinamización del comercio vasco y con la supervisión final copies de la Dirección de Gabinete y Comunicación del Departamento.

- **Escuela Vasca de Retail**
- @EscuelaRetail
  https://www.facebook.com/EscuelaVascaDeRetail
-
- **Berriz Enpresa**
- @BerrizEnpresa
  https://www.facebook.com/berrizenpresa

- **Eus-COMMERCE**
- @eusCOMMERCE
  https://www.facebook.com/euscommerce

- **Enfokamer**
  @enfokamer
  https://www.facebook.com/Enfokamer

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS TRABAJOS

La empresa contratista deberá realizar los siguientes trabajos:

1.- Diseño y presentación de un Documento Marco de Estrategia de Redes que debe contener, como mínimo, estos apartados:

- ✓ Análisis de la situación actual de presencia digital y reputación del Departamento.
- ✓ Gestión de la dinamización diaria de cada uno de los canales identificados anteriormente.
- ✓ Planteamiento cuantitativo y cualitativo de objetivos según las necesidades detectadas.
- ✓ Estrategia de segmentación de públicos.
- ✓ Evaluación de los canales a dinamizar.
- ✓ Análisis y situación de la competencia.

2.- Publicación diaria de contenidos informativos y dinamización de las redes sociales del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo mencionadas en el anterior apartado.

3.- Establecimiento de indicadores de progreso, Kpis y seguimiento mensual informados de los mismos. Emisión de informes de evolución mensuales o a petición del Departamento. Se medirán, entre otros, la efectividad de las campañas en social media; la notoriedad de marca e influencia; los niveles de engagement e interacción; el seguimiento de la comunidad hacia la marca.

4.- Promoción de publicaciones en las cuentas de Facebook, Twitter e Instagram de contenidos informativos relevantes para conseguir un mayor alcance por la cantidad establecida en las cláusulas administrativas, siguiendo directrices de la Dirección responsable del contrato.

5.- Realización de un máximo de 120 infografías y 100 vídeos específicos de apoyo a contenidos de Twitter, Facebook e Instagram, siguiendo indicaciones, así como el tratamiento de fotos aportadas por la Administración, optimizándolas para su publicación en diferentes tuits y post. Se cuenta como unidad de producción de infografía y vídeo cada creatividad única, no sus adaptaciones las diferentes redes o las versiones idiomáticas de la misma.

6.- Diseño y seguimiento de máximo 10 concursos o encuestas en redes de promoción de las actividades de los sectores bajo tutela del Departamento y/o aumento del seguimiento de las cuentas.

7.- Cobertura en vídeo de aquellos eventos destacados del Departamento que la adjudicataria se encargará de grabar y montar. Un máximo de quince acciones.

OTRAS CONSIDERACIONES

La comunicación habitual deberá realizarse en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi: euskera y castellano. Además, en los eventos de proyección internacional deberá también comunicarse en inglés.

Todos los contenidos publicados en los canales digitales tendrán que ajustarse a los artículos 19.4 y 3.6 del Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres. Del mismo modo se debe promover, como parte de la imagen de Euskadi, el concepto de "igualdad respetuosa con la diversidad e integradora de las especificidades de mujeres y hombres". En los contenidos relacionados con el Turismo se incorporarán las recomendaciones del Código Ético del Turismo de Euskadi.

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

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 de las acciones y propuestas de gestión de las Redes Sociales, a modo de resumen del Documento Marco de Estrategia de Redes, del equipo personal propuesto para su realización y un cuadro resumen de la visión del proyecto en su conjunto. **Máximo de 20 páginas numeradas**. La oferta que exceda de ese número de folios no será valorada.

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 encargada de la ejecución.

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 según la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, en la utilización y tratamiento que haga de los datos cedidos por la Administración contratante. Todos los documentos y resultados del trabajo objeto del presente contrato serán propiedad de la Administración contratante.

SUPERVISION Y SEGUIMIENTO

Las prestaciones objeto del presente contrato se realizarán, en todo caso, según las directrices de la Dirección de Gabinete y Comunicación, que supervisará los trabajos y ejercerá el control necesario.

Vitoria-Gasteiz, a fecha de la firma electrónica.

SILVIA COLMENERO SALGADO - 14256129Q

Firmado digitalmente por SILVIA COLMENERO SALGADO - 14256129Q
Fecha: 2024.10.09 14:11:05 +02'00'

Izpta./Fdo.: Silvia Colmenero Salgado
KABINETE ETA KOMUNIKAZIOKO ZUZENDARIA
DIRECTORA DE GABINETE Y COMUNICACIÓN