PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LAS REDES SOCIALES DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

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 Educación.

Las redes sociales se han convertido en un medio de gran importancia en la interacción con los agentes sociales, por lo que su gestión es una tarea estratégica dentro de la estrategia de comunicación del departamento. Actualmente, el Departamento de Educación cuenta con perfiles en X, Instagram, Facebook y Linkedin.

El trabajo encomendado comprende la prestación de un "servicio 360" de soporte y apoyo a la estrategia de comunicación social media del departamento, con el objetivo de potenciar estos canales en el mundo digital y mejorar el conocimiento y la repercusión de la labor del Departamento de Educación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

La adjudicataria se encargará de las siguientes actuaciones:

1. 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.

2. Incrementar la notoriedad del Departamento de Educación en redes sociales.

3. Mejorar la comunicación y difusión a través de las RRSS de los programas y acciones que el Departamento de Educación.

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria deberá realizar los siguientes trabajos:

1. Propuesta de un **Plan de Social Media** que deberá presentarse en los 30 primeros días de ejecución del contrato y debe contener al menos los siguientes apartados:

- Análisis de la situación actual de presencia digital y reputación del Departamento: evaluación de los canales a dinamizar, detectando fortalezas y necesidades, así como análisis y situación de la presencia digital de entidades similares.
- Planteamiento de objetivos específicos y cuantificables en cada una de las cuentas.
- Propuesta de gestión de la dinamización de cada uno de los canales.
- Estrategia de segmentación de públicos, de cara a conectar con los distintos públicos que entraña la labor del Departamento.
- Propuesta de planificación de trabajo y validación de contenidos, en la que se tendrán en cuenta las necesidades del Departamento y sus flujos de actividad.

- Propuesta de informes de seguimiento y rendimiento de publicaciones, que permita evaluar la respuesta de las acciones y corregir y/o profundizar en las estrategias propuestas.

2. Difusión y dinamización de las cuentas existentes y las nuevas cuentas propuestas (en caso de que las hubiera), definiendo los ejes de comunicación, el tono y estilo, y la agenda de contenidos en base a las conclusiones del Plan Social Media y siguiendo las indicaciones de la persona responsable del contrato.

3. Realización de creatividades gráficas y audiovisuales (infografías, videos o similar en función del más adecuado en cada momento) adaptadas a cada perfil. Así, en cada perfil social se adaptará el tamaño de las creatividades, el lenguaje utilizado, formato creativo, objetivos a alcanzar y diseño de creatividad para ajustarse al estilo de cada red. Se estima que será necesario realizar una media de 6 a 10 infografías, de 6 a 10 imágenes y 4 a 8 videos al mes. Estas cifras son estimaciones a efectos de que las operadoras económicas realicen sus ofertas, pero no vincularán a la Administración que solicitará el número de infografías, imágenes y vídeos que precise en función de sus necesidades.

4. Cobertura en vídeo de aquellos eventos destacados del Departamento que la adjudicataria se encargará de grabar y montar.

5. Mejorar el posicionamiento en buscadores en las redes sociales (Social SEO).

6. Establecimiento y seguimiento de indicadores de progreso, KPIs y objetivos planteados en el Plan de Social Media.

A continuación, se detallan las tareas a realizar con las frecuencias mínimas que se estiman necesarias:

<u>- Diariamente:</u>

- La persona responsable nombrada por la empresa adjudicataria anticipará a la Dirección de Gabinete y Comunicación las publicaciones previstas en las distintas Redes Sociales para su revisión, visto bueno y autorización.
- Publicación de contenidos en las diferentes RRSS del departamento (post, creatividades gráficas y/o audiovisuales) y dinamización de las mismas.
- Monitorización de las redes sociales de noticias relacionadas con el departamento, que puedan afectar a su imagen o que puedan ser de interés.
- Seguimiento de la presencia del departamento en RRSS y difusión de noticias que puedan ser interesantes para informar y/o reforzar su imagen, así como para potenciar la red de contactos y *engagement* de los canales del Departamento.

<u>- Semanalmente:</u>

- Previsión de contenidos a publicar la semana siguiente, en base a la agenda semanal facilitada por el Departamento.
- Realización y publicación de un video a la semana con las acciones, iniciativas, propuestas y eventos llevados a cabo por parte del Departamento de Educación y la Consejera.

<u>- Mensualmente:</u>

- Emisión de informes de evolución en base a KPIs establecidos y valoración del funcionamiento y desarrollo de la estrategia junto con propuestas de mejora según los resultados.

<u>- Frecuencia y cantidad de publicaciones en redes sociales:</u>

- La frecuencia y cantidad de publicaciones en las redes sociales del Departamento de Educación vendrá determinada por la propuesta que se haga en el Plan de Social Media y lo que sea acordado entre la empresa y el departamento.

En cualquier caso, se estima que en las redes ya existentes deberá hacerse una media de entre 6 y 8 publicaciones semanales en X, entre 3 y 5 en Instagram, entre 2 y 3 en Facebook y 1 en LinkedIn. Las cifras señaladas son estimaciones a efectos de que las licitadoras puedan realizar sus ofertas; sin embargo, no vinculan a la Administración, que solicitará las publicaciones que estime precisas en función de sus necesidades.

OTRAS CONSIDERACIONES

Toda acción de comunicación y difusión relacionada con este contrato deberá ser autorizada previamente por parte de la Dirección de Gabinete y Comunicación del Departamento de Educación. La marca gráfica del departamento, según criterios de identidad corporativa, será facilitada por éste, así como los manuales y todo el material necesario para la correcta aplicación de la identidad corporativa de acuerdo con el manual.

Asimismo, para el correcto desarrollo de las tareas recogidas en este pliego, se deberá tener en consideración lo recogido en la Guía de usos y estilo en las Redes Sociales del Gobierno Vasco.

La actividad diaria que genera el departamento incluye eventos, visitas y presentaciones, por lo que esporádicamente la ejecución del contrato exigirá que la contratista cubra actos in situ, para lo cual deberá grabar y fotografiar estas actividades.

Debido a la amplitud de esta agenda, la empresa contratista deberá estar disponible para la ejecución de las tareas del contrato más allá del horario de oficina, en periodos vacacionales y en función de las necesidades que puedan surgir, así como para los casos de gestión de crisis.

Por otro lado, la comunicación habitual deberá realizarse en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi: euskera y castellano.

Además, todos los contenidos publicados en los canales digitales tendrán que ajustarse al artículo 19.4. 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 que señala que: "los poderes públicos vascos deben hacer un uso inclusivo y no sexista de todo tipo de lenguaje e imágenes en los documentos y soportes que produzcan directamente o a través de terceras personas o entidades. 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".

Por todo ello, el uso sexista del lenguaje y la representación gráfica (en infografías, imágenes, videos o cualquier otro tipo de elemento), podrá traer consigo una penalidad, de acuerdo con lo establecido en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares.

Asimismo, en el caso de que la empresa cualquier día del año no respondiera en un máximo de 48 horas a la comunicación realizada por el departamento por cualquiera de las vías establecidas (llamada de teléfono, correo electrónico, aplicaciones móviles de mensajería instantánea o plataformas comunicativas y/o digitales que se establezcan), podrá imponerse una penalidad del 0,06 % del precio de adjudicación del contrato (sin IVA).

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.

SUPERVISIÓN, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN

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

Para el desarrollo de las labores objeto del contrato, el Departamento de Educación designará una persona responsable que realizará el seguimiento de las actuaciones y que resolverá cuantas cuestiones se deriven de la interpretación de esta contratación. Esta persona responsable tendrá la última palabra en todo lo relativo a la ejecución del trabajo, debiendo dar el visto bueno a las actuaciones que se prevean realizar.

La contratista designará una persona que coordinará las actuaciones a desarrollar en la ejecución del contrato, esta persona será la única que mantendrá las comunicaciones con la Administración. Asimismo, a esta persona le corresponderá la dirección de los trabajos, así como impartir directamente las órdenes e instrucciones laborales al resto de las personas adscritas a la ejecución del contrato de la empresa contratista.

DEPENDENCIA PERSONAL Y LUGAR DE EJECUCIÓN

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la empresa contratista, única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora. Las personas que participen en la ejecución del contrato no tendrán dependencia ni orgánica ni funcional con la Administración.

La empresa contratista se compromete a ejercer de modo real, efectivo y continuado el poder de dirección inherente a la misma relación con su plantilla, asumiendo en exclusiva respecto del personal asignado a la ejecución del contrato todo lo relacionado con la negociación y pago de retribuciones salariales, licencias, vacaciones, sustituciones, prevención de riesgos laborales, régimen disciplinario, relaciones sindicales y todos los demás derechos y obligaciones que se deriven de los contratos de trabajo propios.

La empresa contratista realizará los trabajos en sus oficinas, salvo en aquellas ocasiones en que deba dar cobertura a un evento in situ, en cuyo caso se desplazará hasta el lugar del evento.