Pliego de Prescripciones Técnicas para el servicio de maquetación y envió de newsletters

03/02/2026

ÍNDICE

1.OBJETO 2

2.ESPECIFICACIONES TECNICAS 2

2.1. Maquetación newsletter 2

2.2. Pruebas de envío 3

2.3. Carga del colectivo de usuarios destinatario del envío 3

2.4. Generación del informe analítico del impacto del envío realizado 3

3.CONDICIONES PARTICULARES 5

3.1. Penalizaciones 5

3.2. Condiciones de seguridad y confidencialidad 5

3.3. Propiedad intelectual 6

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es la contratación de servicios para la maquetación, carga de destinatarios y envío de newsletters.

2. ESPECIFICACIONES TECNICAS

Debido a las necesidades de comunicación existentes desde distintos ámbitos de la Diputación Foral de Bizkaia, anualmente se suelen gestionar 25 newsletter por año aproximadamente. Las tareas que implica dicha gestión:

- A partir de contenidos textuales e imágenes, maquetación de la newsletter
- Pruebas test de validación de la newsletter maquetada
- Carga del colectivo de usuarios destinatarios y envío de la newsletter
- Generación del informe analítico del impacto del envío realizado

La herramienta de gestión de newsletter que se deberá utilizar deberá ser Brevo o similar cuyos servidores estén alojados en la Unión Europea alineado con los requerimientos del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). En todo caso el coste de dicha herramienta deberá asumirlo el licitador durante el periodo de prestación de servicio.

2.1. Maquetación newsletter

La newsletter estará conformada por un mínimo de apartados que se corresponden a:

- Cabecera: Se corresponderá una infografía que será entregada por parte de Zugaztel M.P.S.A. previsiblemente tendrá un tamaño de 1200 píxeles de anchura en 72 ppp de resolución.

- Cuerpo: Contendrá aquellos artículos/noticias que se consideren relevantes, reflejando para cada uno: titulo, breve descripción e imagen. En el caso de la imagen podrá estar en los siguientes formatos: JPEG, PNG o GIF. Este material será previamente compartido por parte de Zugaztel M.P.S.A. Indicar que en algunos casos Zugaztel podrá solicitar la incorporación de contenidos de otros formatos o url dentro del contenido de la Newsletter.

- Faldón Reglamento General Protección de Datos: El literal a reflejar en materia de protección de datos, será compartido previamente por parte de Zugaztel M.P.S.A.

En todo caso, este esquema de contenidos es una referencia de mínimos, ya que sobre la misma durante la prestación del servicio se podrá solicitar cambios o mejoras. En el caso específico de la newsletter de participación de la Diputación Foral de Bizkaia al inicio de la prestación del servicio por parte de Zugaztel se propondrá un diseño de la newsletter que podría sufrir modificaciones respecto a las referencias básicas de estructuración de la newsletter indicadas previamente.

Los envíos se deberán realizar en castellano y euskera, pudiéndose realizar de dos maneras:

- Dos envíos, uno por cada idioma con el mismo contenido
- Un envío único en el que primero estará el contenido en euskera y posteriormente el de castellano. Este tipo de envío deberá incluir un selector idiomático en la parte superior de la newsletter que permita al destinatario ser redireccionado al idioma que prefiera.

2.2. Pruebas de envío

Una vez maquetada la newsletter se deberán realizar un mínimo de 5 pruebas test a los destinatarios que Zugaztel M.P.S.A. determine. A partir de dichas pruebas, se validará la integridad de la maquetación y se podrán plantear aquellas subsanaciones o mejoras que se consideren oportunas.

2.3. Carga del colectivo de usuarios destinatario del envío

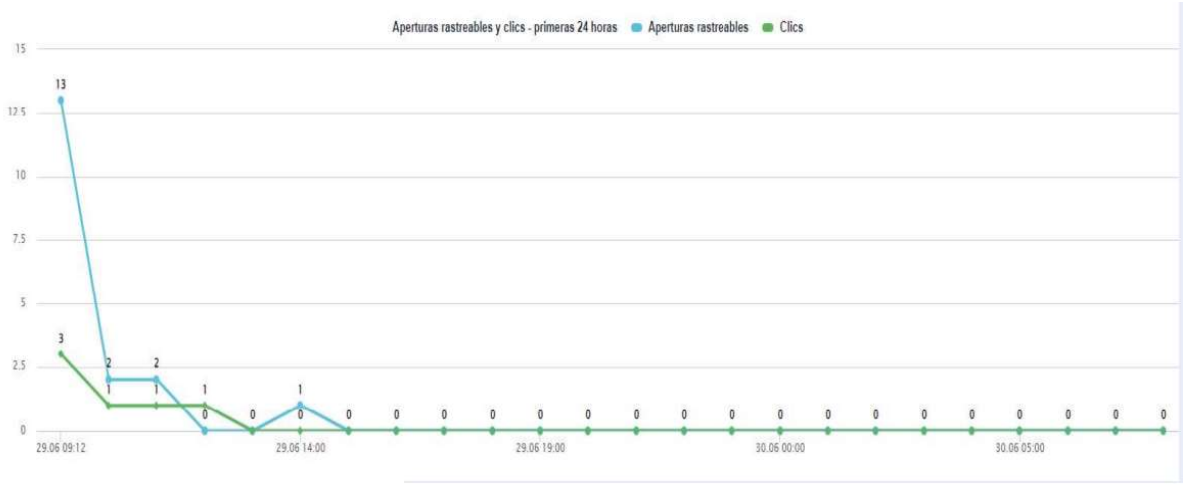
En cada envío de newsletter, Zugaztel M.P.S.A, establecerá el colectivo de destinatarios a cargar en cada campaña. El adjudicatario deberá carga dicho colectivo en Brevo o similar para proceder con el envío. Una vez cargado y tras la instrucción pertinente de Zugaztel M.P.S.A. se deberá proceder con el envío de la newsletter.

2.4. Generación del informe analítico del impacto del envío realizado

En cada envío de la newsletter se deberá realizar un informe de impacto que deberá contener como mínimo las siguientes métricas:

- Dia del envío
- Hora del envío
- Número de direcciones de correo electrónico cargadas en Brevo o similar
- Número de direcciones de correo electrónico que han recepcionado la newsletter
- Número de direcciones de correo electrónico no recepcionados por rebote blando
- Número de direcciones de correo electrónico no recepcionados por rebote duro
- Número de aperturas únicas de la newsletter
- Tasa de apertura
- Número de clicks únicos a los distintos enlaces de la newsletter
- Tasa de clicks
- Número de solicitudes de baja
- Direcciones de correo electrónico solicitantes de baja
- Ultima apertura

Adicionalmente deberá reflejar una gráfica con la evolución temporal de las aperturas y clicks:



Por último, el informe analítico deberá incluir una tabla con los enlaces que se han clickado reflejado por cada enlace el número de clicks únicos y la tasa de clicks.

ENLACES	CLICS ÚNICOS	NÚMERO DE CLICS	TASA DE CLIC
https://web.bizkaia.eus/documents/842933/5312190/EUS_Informe_BizkaiaEgiten2021.pdf/da805202-ea52-30d5-f04e-10334540d329?t=1649153875144	2	2	12,50%
https://web.bizkaia.eus/eu/web/comunicacion/berriak/-/news/detailView/226517_News_redirect=%2Fes%2Fparticipacion-ciudadana-y-social%2Factualidad	1	1	6,25%
https://web.bizkaia.eus/eu/eztabaida-foroa	1	1	6,25%
https://web.bizkaia.eus/eu/herritarren-eta-gizartearen-partaidetza/araudi-garapenaren-partaidetza-prozesuak	1	1	6,25%
https://web.bizkaia.eus/documents/842933/5312190/Informe_BizkaiaEgiten2021.pdf/0cc7d96f-2a42-8c93-1183-d6d75a2a1363?t=1648724322885	2	2	12,50%
https://web.bizkaia.eus/es/web/co	3	4	25%

Zugaztel M.P.S.A. podrá solicitar incorporar nuevas métricas en el informe analítico de impacto.

3. CONDICIONES PARTICULARES

3.1. Penalizaciones

Las tareas indicadas correspondientes a la maquetación, carga del universo de destinatarios, pruebas test y envío de la propia newsletter se deberán realizar en un máximo de 2 días hábiles desde el envío de la documentación necesaria (contenidos para maquetación y universo de destinatarios). Por cada día hábil de retraso, Zugaztel podrá plantear una penalización del 2% sobre el importe de facturación de la newsletter en cuestión.

3.2. Condiciones de seguridad y confidencialidad

Zugaztel facilitará, en su caso, acceso a sus sistemas informáticos, de acuerdo con 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.

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.

3.3. 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.

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*