Expediente nº 15/2026

Área: Clientes, Marketing y Comunicación

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: Asistencia Community Manager y Redes Sociales Bilbao Kirolak

ELABORADO POR :

Joseba Aguirre Icobalceta

Jefe Negociado Clientes, Marketing, Comunicación

JOSEBA AGUIRRE ICOBALCETA - 78900872Q

Firmado digitalmente por JOSEBA AGUIRRE ICOBALCETA - 78900872Q
Fecha: 2026.02.11 10:26:32 +01'00'

Con el visto bueno de :

Marcos Muro Nájera

Director General Bilbao Kirolak

MARCOS MURO NAJERA - 16542825Y

Firmado digitalmente por MARCOS MURO NAJERA - 16542825Y
Fecha: 2026.02.12 11:13:23 +01'00'

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la dinamización y actualización de contenido en redes sociales (X y Facebook) de Bilbao Kirolak y la producción de materiales de texto, fotografía y audiovisuales para alimentarlas de contenidos.

El fin último del contrato es mantener actualizadas las redes sociales que informan sobre Bilbao Kirolak, los servicios que ofrecen, las actividades deportivas que organizan, las novedades que se producen en las instalaciones deportivas de modo que sean una herramienta eficaz para que el público disponga de información accesible y adecuada, tanto por los contenidos, como por su diseño, sobre la oferta de servicios deportivos ofrecidos por Bilbao Kirolak.

También puede considerarse como el fin del contrato el que, a través de las redes sociales, se pueda llegar a públicos que habitualmente no utilizan la red de polideportivos y que son usuarios habituales de estas herramientas. Para ello es necesario que se transmita una imagen de calidad, mediante diseños cuidados, atractivos y específicos para los diferentes segmentos de público al que van dirigidos.

Se entienden incluidas en el ámbito de BILBAO KIROLAK las siguientes redes sociales:

Facebook: https/www.facebook.com/bilbaokirolak

Twitter: https/www.twitter.com/bilbaokirolak

Sin perjuicio de esta relación, el servicio deberá incluir cualquier otra red que el Gabinete de comunicación del Ayuntamiento y Bilbao Kirolak estime oportuna.

2. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios deberán ser prestados mayoritariamente por la empresa adjudicataria. Podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación de forma que se favorece el acceso a la contratación pública a las pymes.

El trabajo se desarrollará siguiendo el procedimiento y estándares que se acuerden a petición del Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento de Bilbao y Bilbao Kirolak. Estas se establecerán y acordarán al inicio del contrato.

Debido a la disponibilidad requerida se cubrirá el servicio cuando sea pertinente cubriendo las necesidades establecidas por el Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento de Bilbao. La interlocución se hará de manera constante a través del Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento y Bilbao Kirolak.

Son de cargo de la empresa adjudicataria todos los gastos necesarios para la completa realización del servicio contratado: trámites preparatorios y de formalización del contrato, materiales e instalaciones, medios instrumentales, mano

de obra, seguridad social, tributación, responsabilidades y seguros de todo tipo, y las demás cargas y obligaciones de cualquier índole correspondientes, todas las cuales asume la empresa desde el momento de la adjudicación definitiva, además de cualesquiera otras nacidas del contrato o de la participación en la licitación.

Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización de la prestación.

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para Bilbao Kirolak o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el art. 305 la Ley de Contratos del Sector Público.

Hasta que transcurra el plazo de garantía, la empresa adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere, sin que sea eximente ni le dé derecho alguno la circunstancia de que representantes de la administración los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

La empresa adjudicataria deberá prestar, sin derecho a pago suplementario, lo servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo, informativas, etc. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del periodo de garantía.

La adjudicataria queda obligada a responder de cuantas reclamaciones, demandas o pretensiones contenciosas pudieren ejercitarse por terceros en relación al objeto del contrato, asumiéndolas ella misma y relevando de cualquier responsabilidad a Bilbao Kirolak.

3. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Las tareas que deberá realizar la empresa adjudicataria serán las relacionadas a continuación.

A) Enriquecimiento del perfil de Facebook

Será tarea de la empresa enriquecer el perfil de Facebook añadiendo información relevante como horarios apertura, formas de contacto y presencia en otras redes sociales, creando botón de llamada a la acción: Web de Bilbao Kirolak o como ponerse en contacto, y dinamizando o creando nuevos grupos para la página. En el feed, también se añadirá un carrusel de destacados.

B) Desarrollo y publicación de contenidos:

La empresa adjudicataria deberá desarrollar la publicación de contenidos y dinamización de las siguientes redes sociales:

Facebook: https/www.facebook.com/bilbaokirolak

Twitter: https/www.twitter.com/bilbaokirolak

Sin perjuicio de esta relación, el servicio deberá incluir cualquier otra red que el Gabinete de comunicación del Ayuntamiento y Bilbao Kirolak estime oportuna.

El número aproximado de contenidos a desarrollar y publicar serían:

- FACEBOOK Y X: 30 publicaciones al mes en cada red, cuyo contenido será prácticamente el mismo, utilizando diversidad de formatos según la especificidad de cada red social.

B.1 creación de contenidos a publicar serán:

Programación de Bilbao Kirolak (Octubre/Junio):

- Se publicará el programa completo y contenidos relacionados antes de comenzar el mes.
- Anuncios de actividades extraordinarias programadas.
- Al final de cada trimestre (marzo, junio, diciembre) se publicará un contenido resumen de la actividad del trimestre

A la empresa adjudicataria, se le facilitará el programa mensual de actividades en PDF, o similar, en euskera y castellano.

Programa de Verano (Julio- Septiembre):

- Se publicará la nota de prensa y material fotográfico y audiovisual con el inicio de la temporada.
- Cada semana, se incluirá algún post (es decir, algún texto escrito en redes sociales) sobre la misma con contenido audiovisual.

A la empresa adjudicataria se le facilitará el contenido y la programación en PDF euskera y castellano.

Nuevas actividades

Se publicarán las nuevas actividades ofertadas por Bilbao Kirolaken el formato que se considere más conveniente y que se acordará al inicio del contrato: Texto con foto de la nueva actividad, videos…etc. el material audiovisual correrá a cargo de la empresa.

Recomendaciones de actividades

Quincenalmente se publicarán las siguientes actividades:

- El primer y tercer miércoles
    - Una actividad para adultos
- El primer y tercer jueves
    - Una actividad para jóvenes (14-28 años)

- El primer y tercer viernes
    - Una actividad para niños y niñas.

A inicios de año se publicará el top 10 de actividades deportivas del año anterior a indicación de la persona responsable de Bilbao Kirolak.

Dosieres y Guías de actividad deportiva:

Una vez al trimestre se publicará contenido de interés a modo guía en materia deportiva.

A la empresa adjudicataria se le facilitará el contenido en PDF en euskera y castellano.

Noticias sobre deporte:

Se publicarán a medida que se vayan produciendo, sin una periodicidad fija.

La empresa adjudicataria se encargará de buscar noticias y elaborar el contenido de las noticias en euskera y castellano. La empresa obtendrá la información de:

Newsletters y páginas web de administraciones públicas con competencias en materia deportiva:

- Ayuntamiento de Bilbao: bilbao.eus
- Diputación Foral Bizkaia: Kirolbide Pro
- Gobierno Vasco: kiroleskola@euskadi.eus
- Consejo Superior de Deportes
- Medios de Comunicación

La empresa adjudicataria prestará especial atención a acomodar el estilo de la redacción de los contenidos de las redes sociales al público al que vaya dirigido, sea la ciudadanía en general o un segmento de ella.

Los servicios a realizar por la empresa contratista en la gestión de redes sociales de BILBAO KIROLAK, incluirán:

- Gestión de campañas publicitarias y de información a la ciudadanía.
- Remisión de informes mensuales recogiendo las actuaciones realizadas.
- Recepción y derivación de propuestas, quejas, sugerencias más relevantes al Gabinete de Comunicación y Bilbao Kirolak, bien de forma directa o con una persona intermediaria.
- Realización de informes sobre resultados de las acciones en redes sociales a partir de sistemas de análisis propios.
- Diseño de acciones preventivas y correctivas en redes sociales (por ejemplo, gestión de crisis).

Todas las labores que, en virtud de la ejecución de este contrato, realice el contratista se realizarán bajo la supervisión de una persona responsable de Bilbao Kirolak y , como en el resto del entorno digital del Ayuntamiento de Bilbao, siguiendo también los

criterios que se dicten desde la Dirección del Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento de Bilbao.

Igualdad

La empresa adjudicataria utilizará en sus comunicaciones un lenguaje no sexista, atendiendo a los criterios marcados en este sentido por el área de igualdad. El trabajo que realice la empresa deberá contribuir asimismo al fomento de la igualdad entre hombres y mujeres, cuidando, particularmente, la utilización no sexista del lenguaje y el contenido de las imágenes a insertar. También deberá contribuir a fortalecer la cohesión social teniendo en cuenta la diversidad y multiculturalidad de la población.

Euskera

Todos los contenidos que la empresa publique en las redes sociales deberán estar en euskera y castellano. Siguiendo el criterio seguido por Bilbao Kirolak en esta materia, el euskera deberá ir en primer lugar y el castellano a continuación. Cuando los posts sean bilingües se publicarán de la siguiente manera: primero, el título bilingüe, luego, el contenido en euskera, a continuación, el título en castellano. También se podrán publicar el contenido en dos posts: uno, en euskera y, otro, en castellano, cada uno con el título en su idioma. Ambos serán idénticos y contendrán la misma información.

4. MEDIOS PERSONALES

La empresa adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato a un equipo formado por los siguientes perfiles profesionales con las siguientes funciones:

TABLA DE PERFILES PROFESIONALES			
Responsabilidad en el contrato.	**Titulación/Formación académica exigida**	**Exigencia mínima exigida**	**Idiomas (en su caso)**
Funciones de responsable del proyecto	Nivel 2 de MECES. Licenciatura o grado universitario equivalente en Ciencias de la información u otros grados relacionados con la comunicación	2 años de experiencia en el ámbito de la comunicación 1 año de experiencia en la producción de imágenes y videos de calidad, y en wordpress	B2 en Euskera
Funciones de “Community manager” o de dinamización y mantenimiento de redes sociales	Nivel 1 de MECES. Técnico Superior en titulaciones relacionadas con la comunicación, informática, deporte	1 año de experiencia en el ámbito de la comunicación 1 año de experiencia en la producción de imágenes y videos	C1 en Euskera

La comprobación y verificación del cumplimiento de estos requisitos se realizará con carácter previo a la valoración de ofertas.
El equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato.

• La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la obligación de sustitución del mismo o la resolución del contrato.

• Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, se podrá solicitar su sustitución por parte del Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento y Bilbao Kirolak, con un preaviso de 15 días, por otro del mismo perfil, si existen razones justificadas que así lo aconsejen.

• Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta se solicitará por escrito con 15 días de antelación exponiendo los cambios realizados y adjuntará datos de perfil equivalente que adscribirá para sustitución

Medios materiales.

La adjudicataria se responsabilizará del buen uso de elementos informáticos, redes, materiales o cualquier otra infraestructura municipal que pueda ponerse a disposición del contrato.

Prevención de Riesgos Laborales.

En todo caso, se deberán cumplir cuantas obligaciones deriven de la legislación, configurando los instrumentos legalmente establecidos para la adecuada aplicación de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales derivados de la actividad desarrollada en virtud del presente contrato, siendo la empresa adjudicataria la única y exclusiva responsable del cumplimiento de las referidas obligaciones y, por ello, de las consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las mismas.

5. RESPONSABLE DE LOS TRABAJOS

La entidad adjudicataria nombrará a una persona responsable de los trabajos ante el Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento y Bilbao Kirolak o aquellas que pudieran sustituirla, que le representará para todas las notificaciones, requerimientos…que sea preciso realizar.
La propuesta de designación del representante/responsable de los trabajos deberá realizarse en un plazo máximo de 15 días a contar desde la adjudicación del contrato.
A petición del Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento y Bilbao Kirolak y durante la duración del contrato, podrá ser modificada la personas representante del adjudicatario.

Adjudicado el contrato, y con carácter previo al inicio de los trabajos, se mantendrá una reunión entre representantes del Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento y Bilbao Kirolak y del adjudicatario a efectos de clarificar cuantos extremos resulten precisos.

6. IMAGEN CORPORATIVA:

En toda la ejecución del contrato se utilizará la imagen corporativa del Ayuntamiento y Bilbao Kirolak conforme a las instrucciones de la Dirección de Alcaldía y Comunicación, siguiendo el Manual de Identidad Corporativa.

La inclusión de cualquier otra imagen corporativa exigirá el consentimiento expreso y escrito del Ayuntamiento de Bilbao y Bilbao Kirolak.

7. FOTOGRAFÍAS E IMÁGENES

Cuando para la ejecución de tareas de comunicación se utilicen fotografías y/o imágenes de los actos realizados, éstas pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento de Bilbao y Bilbao Kirolak.

En su defecto, el adjudicatario podrá utilizar un banco de imágenes.

En ningún caso se podrán utilizar imágenes, fotografías o diseños que impliquen una responsabilidad legal por su uso.

8. MEMORIA

La empresa adjudicataria deberá elevar al Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento y a Bilbao Kirolak, con independencia de la remisión de los informes mensuales y trimestrales, una memoria anual del desarrollo de cada una de las actividades realizadas en ejecución del contrato en la que se incluirán:

- Una relación de las actuaciones en redes sociales más significativas.
- Una valoración general sobre el impacto de la identidad digital de Bilbao Kirolak.
- Propuesta de asesoría y mejora.

9. DERECHOS DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual y de “copyright” que se puedan derivar de los trabajos objeto de la asistencia serán de la propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Bilbao y de Bilbao Kirolak, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario para la debida constancia pública de este hecho.

10. CONFIDENCIALIDAD

Todos aquellos datos que pudieran conocer la empresa adjudicataria, en relación con los servicios contratados, se entienden confidenciales, debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos.

La empresa adjudicataria deberá indemnizar a Bilbao Kirolak, Ayuntamiento de Bilbao y/o a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por contravenir el deber del sigilo profesional.

11. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado, que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de los dispuesto en el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos) y al artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el tratamiento de datos personales, La empresa adjudicataria no podrá aplicar o utilizar los adtos automatizados de carácter personal que obtenga por razón de contrato con fin distinto al que figura en el mismo.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser entregados a Bilbao Kirolak. La empresa adjudicataria deberá destruir los suyos, salvo que medie autorización escrita de Bilbao Kirolak motivada por la posibilidad de ulteriores servicios, en cuyo caso, se podrán almacenar con las debidas condiciones de seguridad por un periodo de cinco años.

12. CONDICIONES DE PAGO

El servicio será presupuestado para cada año. El importe mensual se corresponderá con el presupuesto anual adjudicado para cada año, dividido entre 12 mensualidades.

En el caso de que Bilbao Kirolak considere que el servicio no es conforme, la empresa adjudicataria responderá de la no conformidad hasta el momento de la formalización del acta de recepción, salvo que la causa sea directamente imputable a Bilbao Kirolak.