PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y GESTIÓN DE REDES SOCIALES

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato consiste en la prestación de un servicio de asistencia de agencia de comunicación, marketing y publicidad en los términos y condiciones definidos en este pliego. Comprende el apoyo, soporte y asistencia técnica en el desarrollo y la ejecución de las medidas y acciones de comunicación del ayuntamiento de Ortuella (en adelante, el Ayuntamiento) con el objetivo de trasladar, posicionar y aumentar su reputación y dar conocimiento, visibilidad y reconocimiento al conjunto de sus actividades.

Todas las actividades que se desarrollen estarán sujetas a la Ley 6/2010, de 23 de diciembre, de publicidad y comunicación institucional de Euskadi

Los objetivos, necesidades y funcionalidades concretas que el Ayuntamiento pretende satisfacer con la formalización de este contrato son las siguientes:

1.1 Incrementar el valor del activo de la marca Ortuella, su reputación, imagen y prestigio, destacando los valores y resaltando su actividad.

1.2 Apoyar la consecución de los objetivos propuestos en la estrategia de marketing y de comunicación del Ayuntamiento, en coordinación y cooperación con los distintos agentes implicados en los mismos.

1.3 Otorgar coherencia a las diversas acciones y alinearlas con la actividad del Ayuntamiento ayudando a ésta a conseguir los mencionados objetivos.

1.4 Fomentar el interés y la participación activa de la ciudadanía

2. SERVICIOS A REALIZAR

La prestación de los servicios se efectuará con arreglo a los requerimientos y condiciones estipulados es este pliego de prescripciones técnicas, así como en el correspondiente pliego de cláusulas administrativas particulares, relativas a esta contratación.

Dada la naturaleza y el objeto de contrato se prevé, a efectos de mejor identificación de las actividades a ejecutar, la división en tres tipos de acciones:

- Acción 1. Apoyo, soporte y asistencia en la comunicación institucional externa del Ayuntamiento

- Acción 2. Dinamización de redes sociales municipales; cuentas en Facebook, X e Instagram y canal YouTube

- Acción 3. Creación, gestión y dinamización del canal institucional de WhatsApp del Ayuntamiento de Ortuella

2.1 Acción 1: Apoyo, asesoramiento y asistencia en la comunicación institucional externa en el Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria dará apoyo, soporte y asistencia técnica en la ejecución de las diferentes medidas y acciones en la comunicación externa del Ayuntamiento. Estas tareas de apoyo y soporte a realizar en la ejecución del contrato son:

- Labores de asesoramiento al Ayuntamiento en la ejecución de su Plan de Comunicación.

- Atención a demandas de medios de comunicación.

  Los periodistas que deseen realizar consultas, confirmar datos y/o entrevistar a algún miembro del equipo de gobierno contactarán en primer lugar con el servicio de prensa, a través del cual canalizarán sus requerimientos.

  A efectos de garantizar un contacto permanente con los medios de prensa, se realizará el mantenimiento de una amplia base de datos con direcciones de correo electrónico, teléfonos y nombres de contacto en periódicos, radios y televisiones de carácter local y autonómico, así como las delegaciones locales de los medios de alcance nacional.

- Elaboración y apoyo en la redacción periodística de convocatorias, comunicados, notas de prensa, dosieres, newsletters, informes o labores de mailing a los medios.

- Asistencia en la convocatoria de ruedas de prensa y coordinación con los medios de comunicación.

  - Convocatoria a medios.
    Dos días antes de cada rueda de prensa, se elaborará y enviará a todos los medios una convocatoria explicando la fecha, hora y lugar de la comparecencia pública, así como sus principales motivos. De manera paralela se mantendrá

contacto telefónico con los principales medios de información local para garantizar la presencia y cobertura de la rueda de prensa en cuestión.

- Redacción y envío de notas de prensa.
  De manera coordinada con los responsables municipales, la empresa adjudicataria se encargará de redactar las notas de prensa requeridas por el Ayuntamiento, ya sea para presentar en ruedas de prensa o para su simple envío a los medios de comunicación. Todas las notas serán enviadas en euskera y castellano.
  El equipo redactor solicitara la información necesaria para la elaboración del dossier de prensa y la posterior nota de prensa. Por otro lado, será responsable de obtener las fotografías que estime oportuno para complementar tanto el dossier como la citada nota de prensa.
  Asimismo, apenas concluya la rueda de prensa se enviará la nota de prensa a todos los medios incluidos en su base de datos, para lograr que todos aquellos que no hayan estado de manera presencial también puedan contar con la información en tiempo real.

- Actualización de contenidos de la página web institucional.

- Seguimiento semanal de las noticias difundidas en los distintos medios sobre el municipio de Ortuella.

- Servicio de cobertura gráfica en actos de comunicación relevantes como presentaciones o convocatorias de interés que genere y seleccione el Ayuntamiento. Las fotografías pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento para su archivo u acciones posteriores que considere.

  El Ayuntamiento facilitará a la empresa adjudicataria una relación de las actividades planificadas que sean de responsabilidad de las diferentes Áreas y servicios municipales.

  Información que ha de ser objeto de cobertura:

  1. Acontecimientos diarios como:
     - Afecciones a la vía pública: cortes de calles, obras planificadas, ocupaciones de vía pública.
     - Eventos culturales, educativos, deportivos, solidarios y similares.
     - Actos oficiales en los que intervengan cualquier miembro del equipo de gobierno municipal en representación del Ayuntamiento.
     - Actos privados de relevancia social en el municipio.
     - Noticias relacionadas con obras, servicios de limpieza o jardinería.
     - Cambios o modificaciones en ordenación urbana.
     - Actuaciones o programas de medio ambiente.

- Noticias relacionadas con el empleo y comercio, realizadas por Behargintza.
- Promocionar contenidos relacionados con las asociaciones o clubes del pueblo.
- Noticias que el Ayuntamiento considere que se debe dar difusión.

2. Acontecimientos / eventos periódicos y planificados como
   - Fiestas de los barrios del municipio y fiestas populares.
   - Fiestas patronales
   - Fiestas navideñas
   - Carnaval
   - Halloween
   - Ferias agrícolas
   - Programas / campañas / Eventos organizadas por el Ayuntamiento, bien directamente o por medio de otros colaboradores

3. Información sobre políticas y servicios municipales, procedimientos administrativos y cumplimento de los correspondientes trámites. Por ejemplo, convocatorias de subvenciones, ayudas, becas y similares, de contratación de personal, de apertura de plazos para pago de impuestos, de modificaciones normativas, etc.

- Realización de piezas audiovisuales breves – como máximo 1 al mes - cuando lo solicite el Ayuntamiento para coberturas de actos especiales de prensa y su posterior difusión en redes u otros canales. Las piezas pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento para su archivo y acciones posteriores que considere.

- Elaboración de memoria final para la evaluación posterior. Contemplará, asimismo, una recopilación digital de todo el material fotográfico y audiovisual realizado.

En caso de que, puntualmente, el Ayuntamiento de Ortuella decida adoptar para sus perfiles sociales la imagen de alguna campaña de comunicación y/o publicidad offline, proporcionará a la adjudicataria los originales para que ésta pueda adoptar la creatividad a las características gráficas y técnicas de cada uno de los perfiles.

La empresa adjudicataria deberá realizar una labor proactiva, tomando la iniciativa en los trabajos que realice para la consecución de los objetivos planteados, pudiendo proponer las actuaciones que considere convenientes al Área para su aprobación.

Todas estas tareas estarán coordinadas de acuerdo al protocolo de coordinación (punto 6) acordado por las partes.

2.2 Acción 2: Gestión de las redes sociales del Ayuntamiento, concretamente de los perfiles de Facebook, X, Instagram y YouTube.

Los servicios a prestar serán los siguientes:

- Creación y configuración de futuros canales (Linkedin, Tiktok…) si se considera adecuado por parte del Ayuntamiento de Ortuella.

- Gestión de contenidos.

  Con respecto a la gestión de contenidos deberá mantenerse una publicación mínima de contenidos en las siguientes redes, con captación de los mensajes y comentarios emitidos por los usuarios y seguidores.
  - Instagram: al menos 5 post y stories semanales.
  - X: semanalmente 5 Tweets de contenidos, propio o relacionado, más menciones, interacciones, Retweets, agradecimientos y resolución de dudas.
  - Facebook: de 16 a 20 noticias mensuales, en función de la planificación de contenidos establecida por el Ayuntamiento de Ortuella.
  - YouTube: Se publicarán todos los vídeos de material proporcionado por el Ayuntamiento o entidades colaboradoras, en función del material audiovisual del que se vaya disponiendo.

  Se deberá implementar un protocolo (punto 6) que regule la respuesta de manera ágil en días laborables a interacciones de las personas usuarias en todas las necesidades que se puedan derivar. La forma de dar una respuesta adecuada (a través del adjudicatario o responsables del Ayuntamiento, se deberá determinar en el procedimiento de actuación – metodología de trabajo).

  Por último, aunque la gestión de las cuentas de las redes sociales se lleve a cabo por el adjudicatario, éstas serán propiedad del Ayuntamiento que dispondrá de las claves de acceso pudiendo editar y hacer publicaciones en ellas cuando lo estime oportuno, así como desautorizar a la empresa adjudicataria si se resolviese el contrato o se hace un uso indebido de las cuentas.

- Almacenamiento de contenido relevante y subida de documentos, imágenes y vídeos.

- Adaptación de la creatividad y producción de todos los elementos digitales gráficos de la estrategia social media correrá a cargo de la empresa adjudicataria. Para ello la empresa adjudicataria deberá contar con capacidad para realizar diseño de distintos elementos gráficos.

- Desarrollo y ejecución de las acciones propuestas de marketing y comunicación online a incluir en la estrategia de comunicación online del Ayuntamiento (Socialmendia Strategist) y que contribuyan a la consecución de los objetivos planteados en el presente pliego (ej. Uso de Hangouts, formularios online, encuestas destinadas a fomentar la participación online de los usuarios, etc.).

2.3 Acción 3: Creación, gestión y dinamización del canal institucional de whatsapp del Ayuntamiento de Ortuella.

La empresa adjudicataria realizará el servicio de creación, gestión integral, generación de contenidos, analítica y mantenimiento del canal institucional de WhatsApp Business del Ayuntamiento de Ortuella, como herramienta de información y servicio público dirigida a la ciudadanía.

El canal de WhatsApp se concibe como un servicio informativo de carácter público, unidireccional, orientado a facilitar el acceso ágil, veraz y útil a la información municipal de interés general.

El servicio incluirá todas las actuaciones necesarias para la correcta implantación y funcionamiento del canal institucional de WhatsApp, garantizando su alineación con la estrategia de comunicación municipal y con los principios de la comunicación pública.

La gestión del canal deberá regirse por los siguientes principios:
- Servicio público y utilidad social
- Veracidad y fiabilidad de la información
- Claridad, concisión y accesibilidad
- Transparencia institucional
- Neutralidad política
- Inclusión, igualdad y lenguaje no sexista
- Respeto a la protección de datos personales

Creación y configuración del canal de Whatsapp

La empresa adjudicataria será responsable de:
- Alta, configuración y puesta en marcha del canal oficial del Ayuntamiento de Ortuella en WhatsApp Business Platform.
- Definición del nombre del canal, descripción institucional y elementos identificativos conforme a la imagen corporativa municipal.
- Configuración de listas de difusión o canales equivalentes que garanticen el carácter unidireccional del servicio.
- Elaboración de mensajes de bienvenida, aviso legal y normas de uso del servicio.
- Apoyo en la verificación de la cuenta institucional.

Gestión y generación de contenidos

El canal difundirá información de interés público y utilidad ciudadana, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo:

- Avisos y alertas municipales (emergencias, incidencias, meteorología adversa).
- Cortes de tráfico, obras, afecciones a la vía pública.
- Información sobre servicios municipales.
- Plazos administrativos, tributos, subvenciones y ayudas.
- Actividades culturales, deportivas y sociales.
- Programas y campañas municipales.
- Información institucional relevante.
- Comunicaciones extraordinarias de interés general.

Se requerirá disponibilidad inmediata las 24 horas en casos de urgencias como temporales, incidencias urbanas, alertas sanitarias, etc., para informar a la ciudadanía a través del canal WhatsApp.

La frecuencia de envío de mensajes se ajustará a la actualidad informativa, evitando la sobrecarga de comunicaciones.

Se garantizará un uso responsable del canal, priorizando la relevancia y el interés general.

La planificación de contenidos se coordinará con el área municipal responsable de comunicación.

Los mensajes se difundirán en euskera y castellano, conforme a las indicaciones del Ayuntamiento y a la normativa de cooficialidad lingüística.

Todos los contenidos generados serán propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Ortuella, que podrá utilizarlos, reproducirlos y difundirlos sin limitación.

Queda expresamente excluido el uso del canal para fines comerciales, propagandísticos o de confrontación política.

Gestión de la interacción con la ciudadanía

El canal tendrá carácter unidireccional, no habilitándose la atención de consultas, incidencias o reclamaciones.

Se configurarán respuestas automáticas informativas indicando los canales oficiales para la atención ciudadana.

El envío de mensajes inapropiados por parte de usuarios podrá conllevar su exclusión del servicio.

Analítica, seguimiento y evaluación

La empresa adjudicataria realizará labores de seguimiento y análisis del canal, aportando:

- Informes periódicos que incluyan:
  - Número de suscriptores.
  - Evolución del crecimiento del canal.
  - Número de mensajes enviados.
  - Tasa de entrega y lectura.
  - Horarios de mayor impacto.

- Análisis de resultados y propuestas de mejora.

Se emplearán herramientas compatibles con WhatsApp Business Platform que permitan una medición fiable de resultados.

Necesidades técnicas: Whatsapp Business Platform

La solución propuesta deberá cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos técnicos:

- Uso de WhatsApp Business Platform (API oficial).
- Cumplimiento estricto del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).
- Gestión segura de bases de datos de contactos.
- Posibilidad de segmentación de envíos (cuando sea técnicamente viable).
- Programación de mensajes.
- Estadísticas avanzadas de entrega y lectura.
- Sistemas de copia de seguridad y control de accesos.
- Alojamiento de datos en entornos seguros.
- Capacidad de integración con otras herramientas de comunicación institucional.

Los costes asociados a licencias, plataformas o proveedores tecnológicos estarán incluidos en el servicio.

3. PROGRAMACIÓN Y CALENDARIO

La empresa adjudicataria estará obligada a mantener la continuidad del servicio a lo largo de todo el período de vigencia del contrato, según las necesidades de comunicación del Ayuntamiento.

La publicación de los contenidos en los distintos perfiles descritos en el presente pliego se realizará durante toda la semana, en función de la generación de contenidos por la actividad diaria del Ayuntamiento. Las publicaciones de los fines de semana y festivos podrán ser programadas con la suficiente anterioridad.

En casos de emergencias, se publicará información relevante para la ciudadanía las 24 horas del día.

4. MEMORIA DE EJECUCIÓN DE LAS TAREAS A DESARROLLAR

Teniendo en cuenta el objeto del contrato, así como los objetivos y tareas a realizar incluidas en los apartados anteriores, la empresa licitadora deberá elaborar una memoria mensual que permita monitorizar el grado de ejecución y consecución de objetivos, así como otra anualmente en el plazo de un mes desde la finalización del año en curso.

Además de ello, el Área de Alcaldía y Participación del Ayuntamiento de Ortuella podrá pedir un informe específico y monitorización de alguna de las actuaciones concretas que desarrolle en coordinación con otras actuaciones de comunicación offline.

Los informes mensuales deberán contener al menos, la siguiente información:

- X: número de tuits, número de seguidores y crecimiento mensual, datos de seguidores (franjas de edad, género, etc.), número de seguidos, interacciones (RTs, menciones, etc.), análisis de los tuits y cobertura de temáticas.

- Instagram: número de publicaciones, número de seguidores, datos de seguidores (franjas de edad, género, etc.), interacciones totales y evolución del número de interacciones, número de Likes en publicaciones, número de publicaciones compartidas, número de comentarios en publicaciones, número de visitas al perfil, alcance, consultas realizadas y contestadas satisfactoriamente, cometarios negativos y positivos, etc.

- Facebook: número de publicaciones, número de seguidores, datos de seguidores (franjas de edad, género, etc.), interacciones totales, número de Likes, número de publicaciones compartidas, número de comentarios en publicaciones, número de clics en enlaces, alcance, consultas realizadas y contestadas satisfactoriamente, cometarios negativos y positivos, etc.

- Youtube: Resumen de vídeos subidos, impresiones y alcance.

- Whatsapp: número de suscriptores, evolución del crecimiento del canal, número de mensajes enviados, tasa de entrega y lectura, horarios de mayor impacto.

5. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

5.1. Recursos propios

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario y la cualificación técnica adecuada para la prestación del servicio (marketing, periodismo, comunicación, etc.). El precio del contrato incluirá igualmente los medios técnicos necesarios para el desarrollo de cada uno de los servicios. Además, la adaptación de la creatividad y producción de todos los elementos digitales gráficos de la estrategia social media correrá a cargo de la empresa adjudicataria. Para ello la empresa adjudicataria deberá contar con capacidad para realizar diseño de distintos elementos gráficos.

5.2. Recursos humanos

Las personas integradas dentro del equipo deberán contar con los conocimientos necesarios para la gestión de redes sociales, edición audiovisual y tratamiento de textos.

Este conocimiento se demostrará con la formación académica y mediante la experiencia adquirida a través de trabajos demostrables.

Todas los/as trabajadores/as de la empresa deben estar debidamente dadas de alta en la Seguridad Social, y la empresa adjudicataria estará obligada al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad e higiene en el trabajo, ejecutando el servicio bajo las medidas de seguridad establecidas en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, quedando en todo caso la Administración exonerada de responsabilidad por este incumplimiento.

Las personas de la empresa adjudicataria que participen en la ejecución del contrato no tendrán dependencia ni orgánica ni funcional con el ayuntamiento de Ortuella.

5.3. Recursos materiales

Para el cumplimiento de los servicios establecidos como objeto del presente pliego, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición del contrato el equipamiento necesario para el desarrollo correcto de sus labores (equipos informáticos, conexión a Internet, líneas telefónicas, teléfonos móviles para contacto directo y todos aquellos recursos que faciliten el acceso y el traspaso de información a implicados y terceros);

cámara fotográfica profesional y equipo de grabación profesional para la grabación, la edición, montaje y postproducción de piezas. En definitiva, la empresa adjudicataria debe disponer de todo el equipamiento técnico requerido y necesario para el desarrollo de su labor consistente en la grabación, edición de vídeo y fotografía en alta calidad y formato profesional.

En términos generales, salvo en casos concretos como las ruedas de prensa o eventos específicos en el que la empresa adjudicataria tendrá que prestar sus servicios en los lugares señalados fuera de sus instalaciones, los trabajos se llevarán a cabo de forma habitual en las dependencias de la empresa adjudicataria, con sus propios recursos físicos y logísticos, si bien para situaciones excepcionales se podrá establecer la realización de determinados trabajos en las dependencias del Ayuntamiento de Ortuella.

Los gastos de dietas, telefonía móvil, Internet, vehículo y transporte en general, correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

5.4. Lenguaje inclusivo

Así mismo, la empresa adjudicataria, garantizará un uso no sexista del lenguaje en todas las publicaciones que requiera la ejecución del contrato y aportará datos desagregados por sexo en los informes que se elaboren en el marco del proyecto.

5.5. Lenguaje y contenido adaptado

La empresa adjudicataria deberá adaptar el lenguaje y contenido a los usos sociales de cada red, de tal manera que dichos contenidos y lenguaje sea acorde a lo que el público objetivo demanda en cada caso. En este sentido, se utilizarán estrategias de comunicación que no resulten cansinas y/o pesadas adaptando los contenidos municipales a cada Red social, introduciendo estos contenidos con vínculos a la documentación e información oficial en la web municipal en cada caso.

5.6. Idioma de las publicaciones

Finalmente, la empresa adjudicataria garantizará la calidad de las publicaciones en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

En la memoria explicativa y técnica del proyecto se debe explicar la metodología de realización de las traducciones.

5.7. Secreto y protección de datos

La empresa adjudicataria deberá mantener el secreto de aquellas cuestiones que por razón de su relación con el Ayuntamiento sean de carácter privado o afecte a terceros. Además, en su relación con terceros deberá cumplir la normativa de protección de datos

relativa a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

5.8. Capacidad de representación

La empresa adjudicataria deberá contar con capacidad y poder suficiente para ostentar la representación de la empresa cuando sea necesaria su actuación en los actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contraídas para la ejecución de los diferentes servicios contratados.

6. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

En la ejecución de este contrato se deberá implementar un protocolo de actuación entre ambas partes que regule:

- El modo de coordinación entre las partes, para lo cual la empresa adjudicataria deberá señalar la persona responsable de la ejecución del contrato.

- El ámbito temporal de reuniones entre las partes para planificar las siguientes acciones a desarrollar y evaluar la ejecución de la estrategia aprobada, que se realizarán en las dependencias del Ayuntamiento de Ortuella.

- El protocolo de compartición de la información a publicar.

- El procedimiento para dar respuesta, en su caso, a los comentarios y peticiones que se puedan generar en las redes sociales