Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EJIE-004-2025

Servicio de Seguimiento de Noticias del Gobierno Vasco

Pliego de condiciones técnicas

Fecha: 17/01/2025

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Posta-kutxatila / Apartado: 809 • 01080 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • Fax. 945 01 73 01 • www.ejie.eus

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
	17/01/2025		Luis Cabezudo Maeso	

Indice

1 Introducción. 4
2 Objeto del contrato. 5
2.1 Objeto y Alcance del Servicio. 5
2.2 Descripción del Servicio. 6
3 Requisitos del producto/servicio. 7
3.1 Requisitos del Servicio de Dosier de prensa. 7
3.1.1 Plataforma de Centro de Documentación. 7
3.1.2 Plataforma de Seguimiento de Noticias. 8
3.1.2.1 Dosier. 8
3.1.2.2 Boletín Informativo. 11
3.1.2.3 Seguimiento de noticias a través de guiones de programas de radio y televisión. 11
3.1.2.4 Teletipos. 12
3.1.2.5 Almacenamiento de noticias para consulta retrospectiva. 12
3.1.2.6 Exportación de noticias. 13
3.1.2.7 Estadísticas y análisis del retorno mediático. 14
3.1.3 Dosieres de seguimiento de viajes oficiales y otros temas de interés. 14
3.1.4 Análisis cuantitativos-cualitativos especiales de eventos. 14
3.1.5 Seguimiento de las campañas publicitarias del Gobierno Vasco. 15
3.1.6 Herramientas informáticas para la prestación del servicio. 15
3.2 Ámbitos de captación y difusión de noticias del exterior. 15
3.2.1 Prensa y revistas especializadas. 15
3.2.2 Ámbito y listado de cadenas y emisoras de Radio y Televisión. 17
3.2.2.1 Cadenas de Televisión. 17
3.2.2.2 Emisoras de Radio. 18
3.3 Otros Requisitos del Producto/Servicio. 20
3.3.1 Ámbito de Actuación. 20
3.3.2 Servicio de Atención a los usuarios 20
3.3.3 Formación 20
3.3.4 Incorporación de nuevas fuentes de Información. 21
3.3.5 Distribución de las noticias (Frecuencia y Momento). 21
3.3.6 Acceso al sistema. 22
3.3.7 Idiomas y Navegadores. 22
4 Mecanismos de Seguimiento, Control y Supervisión 24
4.1 Mecanismos de Seguimiento y Control. 24
4.2 Supervisión del proyecto 25

1 Introducción.

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus.

Actualmente se encuentra a disposición de los departamentos un servicio de seguimiento de las noticias de interés para el Gobierno Vasco, en el que se integran todas las noticias aparecidas en los medios de comunicación que comprenden: prensa escrita y digital, televisión, radio, redes sociales y blogs determinados según las necesidades de los diferentes departamentos

2 Objeto del contrato.

El **Decreto , vigente a día de hoy, del 18/2024, de 23 de Junio,** por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Lehendakaritza, contempla, entre otros aspectos, las funciones de apoyo y asesoría por los diversos órganos que forman parte de dicho Departamento, acerca de las materias que les sean requeridas por el Lehendakari de Euskadi.

En este sentido, en la tarea de asesoramiento, es fundamental disponer de recursos ágiles y de fácil acceso, tanto desde el punto de vista del almacenamiento como del de la posibilidad de consulta, bien de informaciones generadas o recibidas desde los distintos medios de comunicación, bien de las noticias generadas por el propio Gobierno Vasco.

Actualmente los departamentos disponen de un servicio de seguimiento de las noticias de interés para el Gobierno Vasco, en el que se integran noticias aparecidas en los diferentes medios de comunicación.

El objeto de esta licitación es la confección diaria de los diferentes dosieres (portadas, general y departamental), en función de las necesidades de información de cada departamento u organismo del Gobierno Vasco y el acceso a una plataforma informática que posibilite a dichas organizaciones, llevar a cabo de manera automática la confección y distribución de los productos documentales relacionados con la información diaria, teniendo en cuanta la prensa escrita y digital, televisión, radio, redes sociales y blogs.

Además de disponer de una arquitectura informática de almacenamiento de la información de interés para el Gobierno Vasco, de unos métodos de acceso ágiles y disponibles desde los diferentes dispositivos, resulta necesario la obtención de informes de evaluación de medios que frente a eventos especiales como viajes o campañas institucionales, ofrezcan datos económicos y de presencia que sean útiles para la toma de futuras decisiones.

2.1 Objeto y Alcance del Servicio.

El objeto del servicio es realizar las tareas de vaciado, generación, difusión, almacenamiento y consulta de noticias de ámbito general del Gobierno Vasco, de forma que éstas permitan disminuir al máximo el trabajo realizado por sus diferentes departamentos y organismos en la elaboración de productos documentales sobre la información diaria, proporcionándoles un sistema de información dotado de funcionalidades avanzadas y ágiles para el acceso y consulta a las noticias.

La información generada provendrá de los diferentes medios de comunicación: prensa escrita y digital, televisión, radio, redes sociales y blog y se ofrecerá a miembros del Gobierno Vasco, departamentos, asesores y otros organismos dependientes que se considere.

2.2 Descripción del Servicio.

El servicio debe ofrecer una plataforma informática para el almacenamiento y visualización diaria de noticias de interés en el ámbito general del Gobierno Vasco, accesible desde diferentes dispositivos tecnológicos y con funcionalidades agiles de consulta, búsqueda y extracción. Todo ello con la finalidad de que los Departamentos y otros Organismos dependientes de la Administración Vasca puedan consultar la información que soliciten y elaborar productos documentales según sus necesidades.

Se considera un servicio on-line y continuamente actualizado sobre una arquitectura informática que ofrezca las noticias de interés para el Gobierno Vasco.

Información presente en los diferentes medios de comunicación: **prensa escrita y digital, televisión, radio, redes sociales y blogs** determinados, según los intereses de los diferentes departamentos.

El enfoque que se quiere dar a este servicio de seguimiento de noticias, es tanto externo como interno, es decir, se trata de mantener a los miembros del Gobierno Vasco, departamentos, asesores y otros organismos dependientes bien informados, cubriendo las necesidades de segmentación de la información por públicos internos y usuarios con derechos específicos de visionado, a la vez que permitir al personal relacionado con comunicación el análisis automatizado de los contenidos y su explotación estadística.

3 Requisitos del producto/servicio.

3.1 Requisitos del Servicio de Dosier de prensa.

3.1.1 Plataforma de Centro de Documentación.

Entendemos por plataforma de centro de documentación, a la herramienta informática que deberá proporcionar la entidad adjudicataria para la gestión de las noticias a modo de centro de documentación. La plataforma permitirá el acceso a usuarios de tipo avanzado (perfil documentalista - administrador), y deberá contar con los módulos, funcionalidades, y características que a continuación se describen.

Dichos usuarios documentalistas experimentados o avanzados serán determinados por la dirección del proyecto de EJIE S.A. y deberán poder acceder desde su puesto de trabajo al sistema de la empresa vaciadora de noticias.

En dicho centro de documentación se deberá posibilitar el acceso a tres dosieres diferentes: un dosier de portadas, un dosier general para todo el Gobierno Vasco (a modo de resumen con las principales noticias), y un dosier para cada Departamento del Gobierno Vasco.

La empresa adjudicataria para cada dosier generado y antes de ser ofrecido y expuesto en el centro de documentación, deberá disponer de documentalistas experimentados que realizarán una revisión intelectual de dichos dosieres, siguiendo los criterios de selección de noticias previamente definidos

La entidad adjudicataria deberá realizar el vaciado, clasificación previa y almacenamiento de noticias de prensa escrita, de forma que los dosieres citados estén disponibles en la plataforma centro de documentación para el trabajo específico de documentalistas y/o usuarios de tipo avanzado, según el siguiente horario:

- las 7:00 horas AM de lunes a viernes
- las 8:30 horas AM los sábados, domingos, y festivos

Tal y como se ha comentado anteriormente, la plataforma de centro de documentación deberá contar con una serie de funcionalidades dirigidas a un usuario de tipo avanzado (perfil documentalista - administrador), determinado por Ejie, ajeno a la empresa adjudicataria, que permitan realizar las siguientes acciones de la forma más ágil y automática posible:

- Posibilitará que cada dosier de prensa escrita generado por parte de la empresa adjudicataria, pueda ser complementado con una revisión intelectual por parte de estos usuarios, conocedores de las necesidades de información y de la realidad política y socio-económica de Euskadi.
- La citada revisión tendrá como objetivo comprobar que la calidad de los dosieres se ajusta a los requerimientos exigidos por los responsables de comunicación y, que en caso de que se detecten

lagunas, sea posible realizar las correspondientes peticiones de noticias a la entidad adjudicataria para que las incluya en la herramienta.

- Este usuario de perfil avanzado deberá poder, a la vista de las noticias recuperadas:
    - Visualizar el contenido de la noticia y sus datos asociados con él máximo detalle.
    - Eliminar Noticias.
    - Incorporar Noticias.
    - Clasificar y ordenar las noticias en las diferentes secciones de cada dosier.
    - Duplicar noticias entre los distintos dosieres.
    - Mover noticias de un dosier a otro, o de una sección a otra dentro de un dosier.
- Funcionalidad para aprobar los dosieres de prensa escrita del día generados y su puesta a disposición de los usuarios finales pertenecientes a los diferentes departamentos y otros organismos del Gobierno Vasco. Será realizada una vez que las acciones descritas en los puntos anteriores hayan sido finalizadas, y por lo tanto el resultado se considere de calidad óptima y pueda ser distribuido al resto de la organización.

  La elaboración de los dosieres definitivos de prensa escrita determinados según los intereses de los diferentes departamentos, será diaria, incluyendo fines de semana y festivos. Y se deberá poder acceder a ellos en la plataforma de seguimiento de noticias (ver siguiente apartado: 3.1.2) de acuerdo a las siguientes condiciones:

    - De lunes a viernes a las 8:30 horas AM, y nunca más tarde de las 9:00 horas AM.
    - Sábados, domingos y festivos a las 10:00 horas AM, y nunca más tarde de las 10:30 horas AM.

3.1.2 Plataforma de Seguimiento de Noticias.

Entendemos por plataforma de seguimiento de noticias, a la herramienta informática que la entidad adjudicataria deberá poner a disposición de los usuarios de los diferentes departamentos y organismos del Gobierno Vasco, de forma, que les permita conocer con la máxima inmediatez todo aquello que se mencione en los medios de comunicación: prensa escrita y digital, televisión, radio, redes sociales y blogs, en relación a los temas de su interés.

Los módulos que deberá incluir la citada plataforma se describen a continuación.

3.1.2.1 Dosier.

Diariamente se obtendrán y pondrá a disposición de los responsables de comunicación de los diferentes departamentos y organismos públicos tres dosieres diferentes:

- Un dosier de portadas.
- Un dosier general para todo el Gobierno Vasco (a modo de resumen con las principales noticias).

- Un dosier para cada departamento del Gobierno Vasco.

De acuerdo al Decreto 18/2024 del 23 de junio del Lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos, los dosieres departamentales a elaborar serán los siguientes:

- Lehendakaritza / Presidencia de Gobierno.
- Cultura y Política Lingüística.
- Economía, Trabajo y Empleo.
- Hacienda y Finanzas.
- Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno.
- Industria, Transición Energética y Sostenibilidad.
- Seguridad.
- Educación.
- Vivienda y Agenda Urbana.
- Salud.
- Bienestar, Juventud y Reto Demográfico.
- Movilidad Sostenible.
- Ciencia, Universidades e Innovación.
- Turismo, Comercio y Consumo.
- Alimentación, Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca.
- Justicia y Derechos Humanos.

La estructura y número de los dosieres se deberá adaptar a dicho de decreto de áreas correspondiente a la XIII legislatura en cuanto a los departamentos del Gobierno Vasco y a los decretos de estructura que se determinen para cada departamento en cuanto a la definición de las secciones de cada dosier departamental.

Así pues, para la confección de cada dosier y sus secciones, son fundamentales el organigrama y las funciones del departamento (sus organismos, entes, y sociedades dependientes…). A modo de guía es necesario conocer:

- Fuentes.
- Ámbito (CAV, Estado, Europa).
- Fuentes preferentes de vaciado.
- Noticia de una fuente o de todos los periódicos.
- Secciones del Dosier (Detalle de sus Contenidos).

- Volumen aproximado diario de noticias, tratamiento fin de semana.

El sistema suministrará para cada dosier, la lista de titulares de las noticias que cumplan con el perfil establecido para cada tema, estructuradas y clasificadas en una categorización lo más precisa posible, así como los archivos con el detalle de cada noticia (réplica exacta de la noticia, y texto extraído).

Cada uno de los dosieres contendrá las noticias aparecidas en los medios de comunicación de prensa escrita objeto del seguimiento (ver más adelante el apartado: 3.2.1 Prensa y revistas especializadas).

Estas noticias se captarán gracias a criterios de búsqueda prefijados por los responsables de comunicación de cada departamento, los usuarios avanzados y la supervisión de la dirección del proyecto en EJIE, prestándose por parte del proveedor un servicio de asistencia en la creación de órdenes de seguimiento que optimicen la pertinencia de los contenidos de noticias volcados a los distintos dosieres, adaptándose a los temas de actualidad.

El citado responsable, posibilitará la definición, cambios, y novedades en relación a los criterios de selección, órdenes de seguimiento, y otras especificidades del dosier, de forma que sea posible definir temas de seguimiento regular, y también incluir temas según necesidades puntuales.

Este servicio de definición, parametrización y mantenimiento de la estructura de los diferentes dosieres se realizará en colaboración con los usuarios de la plataforma del centro de documentación bajo supervisión del responsable del proyecto en EJIE. Serán el apoyo y contacto entre ambos actores: responsables departamentales de comunicación y proveedor.

Con respecto a las redes sociales y blogs, se deberán captar las noticias aparecidas en los mismos según los intereses de los diferentes departamentos. En este sentido, se trata de calibrar el impacto de las acciones de comunicación controladas, pero también de aquellas acciones espontáneas e incontrolables que se generan en las conversaciones de las redes sociales y los medios online. Todo ello, con el objetivo de conseguir información relevante que genere conocimiento para mejorar la toma de decisiones.

La plataforma deberá incluir un “Motor de búsqueda” con acceso al total de los dosieres publicados. La funcionalidad de búsqueda permitirá la localización de las noticias a través de filtros de selección (calificadores habituales de las noticias).

El número aproximado de noticias consideradas al año es de 180.000. en prensa escrita.
El número aproximado de noticias consideradas al año es de 18.000. en prensa online.

3.1.2.2 Boletín Informativo.

La herramienta deberá incluir las funcionalidades necesarias para posibilitar la generación y el envío de boletines informativos segmentados y alertas. La distribución se realizará a los usuarios internos, y con los contenidos establecidos en función de sus intereses, siendo diaria, y automática o manual. Los formatos preferibles serán HTML o PDF a través del correo electrónico, y deberán estar adaptados a los dispositivos móviles más habituales del mercado. Los citados boletines deben contemplar la integración de prensa escrita y digital, Internet, TV y Radio, estas últimas a través de links.

3.1.2.3 Seguimiento de noticias a través de guiones de programas de radio y televisión.

La Plataforma deberá permitir la consulta y búsqueda de archivos de vídeo y audio, mediante guiones completos de programas de radio y televisión.

A través de la herramienta puesta a su disposición, el usuario final recibirá el guion completo (contenido clasificado y susceptible de ser consultado de manera parcial) de aquellos programas considerados de interés por parte de los responsables departamentales de comunicación del Gobierno Vasco, incluyéndose en todo caso los programas informativos y tertulias.

Así pues, la aplicación Web deberá posibilitar mediante un sistema de filtrado y búsqueda automática de noticias, el acceso al guion y la descarga de los documentos de video y/o audio de los programas informativos, magazines y tertulias de actualidad de cada día, tanto de las cadenas nacionales de radio y televisión como de las cadenas de la Comunidad Autónoma Vasca (Ver punto: 3.2.2 Ámbito y listado de cadenas y emisoras).

El acceso a los cortes de radio y televisión, así como el resumen y catalogación de los mismos (con los correspondientes archivos vinculados y listos para ser descargados), deberá ser lo más inmediato posible para los programas informativos y tertulias considerados de máxima prioridad, no excediéndose en ningún caso los 30 minutos a partir de su horario de emisión efectiva.

Los cortes correspondientes a aquellos programas no calificados como de máxima prioridad por parte del Gobierno Vasco, deberán estar disponibles, como máximo, de acuerdo a los siguientes horarios de entrega:

- Laborables antes de las 9.30 horas: Las noticias emitidas desde las 16.30 horas del día anterior y hasta las 8.00 horas del día en curso.
- Laborables antes de las 17.00 horas: Las noticias emitidas desde las 8.00 horas y hasta las 16.30 horas del día en curso.
- Festivos: Las noticias emitidas los días festivos se entregarán antes de las 9:30 horas del siguiente día laborable.

Los resúmenes deberán ofrecer una descripción de todas las noticias que componen el programa, indicándose las personas que intervienen, las áreas, y los temas tratados, así como su duración y posición dentro del bloque informativo.

El usuario dispondrá de la posibilidad de consultar y descargar solo aquella información que haya seleccionado, sin verse obligado a visionar o descargar el programa completo.

Además de los programas incluidos en el seguimiento contratado, deberá existir la posibilidad de solicitar a demanda, cualquier grabación de programas de cadenas de interés. Tanto de ámbito nacional como autonómico, así como cadenas temáticas.

El alcance temporal para la solicitud de un programa será de nueve meses a partir de su emisión.

3.1.2.4 Teletipos.

Otra de las fuentes de información para las noticias del exterior son las agencias de noticias, que ofrecen las noticias instantáneamente desde su red mundial de delegaciones y corresponsalías. Al igual que sucede con las noticias de radio y televisión, la plataforma de seguimiento de noticias debe posibilitar el acceso a las mismas de una manera homogénea e integrada. Para ello, la empresa adjudicataria debe integrar en el citado sistema de información, las noticias de teletipos de las agencias EUROPA PRESS, y EFE, que le serán suministradas directamente desde las propias agencias, una vez establecidos los acuerdos correspondientes entre el proveedor adjudicatario y dichas agencias.

3.1.2.5 Almacenamiento de noticias para consulta retrospectiva.

Independientemente de su fuente, toda noticia de interés debe ser captada, catalogada y almacenada en una arquitectura informática que permita ser consultada retrospectivamente. Las noticias serán almacenadas con los identificadores, calificadores, y datos descriptivos que correspondan, de forma que se facilite su correcta localización. Proporcionándose una herramienta de búsqueda multimedia que permita la realización de búsquedas sobre los distintos tipos de noticias almacenados (Internet, prensa, televisión y radio), al mismo tiempo. Y posibilitando la generación de dosieres multimedia en PDF, XML o HTML con todos los resultados. Es decir, cualquier contenido almacenado deberá estar disponible y ser accesible en el tiempo.

En relación a la disponibilidad de las noticias de Radio y Televisión, se deberá cumplir como mínimo lo siguiente:

- Acceso a consultar On-Line, todos los resúmenes de las noticias incluyendo su audio y/o video durante un periodo no inferior a seis meses, contados a partir de la fecha de emisión de las noticias.
- Acceso a consultar On-Line, los textos de resumen de todas las noticias durante un periodo no inferior a tres años, desde su fecha de emisión.
- Acceso mediante previa solicitud al proveedor adjudicatario, de cualquier grabación de programas de cadenas de interés, nacionales, autonómicas o temáticas, además de los programas incluidos en el seguimiento contratado. El límite para la solicitud de un programa será de nueve meses a partir de su emisión.

Además, dependiendo del soporte original de la noticia:

- **Digital**. Existirá la opción de almacenar una combinación estructurada de texto e imágenes.
- **Papel**: Se digitalizará la noticia para almacenar la imagen. Existirá la opción de almacenar una combinación estructurada de texto e imágenes.
- **Radio**: Se almacenará el archivo de audio de la noticia.
- **TV**: Se almacenará el archivo de vídeo de la noticia. En relación a los formatos y a la calidad de los archivos de video se deberá cumplir lo siguiente:

    a) **Visionado.** "FLV" o equivalente estándar para visionado en pantalla. Asegurando una buena calidad de imagen.

    b) **Descarga.** "FLV", "MPG", o "WMA", para la descarga. En cualquier caso se deberá asegurar su funcionamiento en el software estándar corporativo en puesto local (Windows Media Player).

    c) **Calidad.** Las recomendaciones a seguir serán: el almacenamiento en la misma calidad de origen de la emisión, la visualización en baja calidad (Internet), la descarga, por defecto la misma que la de visualización (baja calidad), pero con la opción de descarga de la calidad original (HD).

En relación al formato de los archivos de video y audio, se deberá asegurar su funcionamiento en el software estándar corporativo en puesto local, actualmente Windows Media Player.

3.1.2.6 Exportación de noticias.

La plataforma deberá contar con las funcionalidades necesarias para posibilitar la extracción de noticias. De forma que estas se puedan integrar en otros sistemas de información del Gobierno Vasco.

En este sentido, para cada noticia se deberán proporcionar como mínimo los siguientes elementos:

- Fichero PDF con la Imagen de la noticia (Prensa escrita y Digital).
- Fichero TXT con el texto plano extraído de la noticia original (Prensa escrita y Digital).
- Fichero multimedia asociado a la noticia (Radio y Televisión).
- Titular de la noticia.
- Fecha de la noticia.
- Medio (fuente) en el que aparece publicada.
- Edición de la fuente.
- Sección de la fuente en la que se incluyó la noticia.
- Departamento/s que ha/n seleccionado la noticia.

- Sección/es del Dosier/es en el/los que se incluyó la noticia.
- Nº de página en los que aparece la noticia.

3.1.2.7 Estadísticas y análisis del retorno mediático.

Se trata de conocer la presencia, reputación, e impacto económico del Gobierno Vasco en los medios, a través de informes y análisis generados desde la plataforma de gestión de la información, con datos y gráficos de los contenidos de los distintos seguimientos de prensa, radio, televisión, internet y medios sociales. Tanto a nivel de volumen de informaciones, como a nivel de impacto en la audiencia (datos e informes de audiencia de las distintas cadenas de TV y Radio que emiten tanto en territorio Nacional como en el Autonómico del País Vasco, así como de otras Comunidades Autónomas), y con la valoración económica, estimación en euros del espacio según las tarifas de publicidad de los medios (espacio en páginas de prensa, y tiempo en el caso de TV y Radio). Así como, tendencias y evolución, ranking de medios por retorno económico, principales influenciadores.

Las consultas deben ser extensibles a todo el periodo temporal almacenado en el histórico. Permitiéndose la selección de informaciones por medio, pauta y redes sociales, así como su exportación a herramientas office.

3.1.3 Dosieres de seguimiento de viajes oficiales y otros temas de interés.

Dentro del servicio se debe contemplar el seguimiento informativo de los viajes oficiales más significativos, así como de otros temas de interés. El seguimiento se realizará en los medios de comunicación relevantes del lugar de destino (incluido el extranjero), y durante el periodo de duración del viaje o tema de interés, e inmediatamente posterior. Se trata de elaborar para cada viaje oficial o tema de interés, un dosier especial (internacional en su caso), en las mismas condiciones que el dosier departamental, con el seguimiento en los principales medios de comunicación del destino al que se viaje o tenga lugar el tema de interés, a través de los partners locales y en la versión original.

3.1.4 Análisis cuantitativos-cualitativos especiales de eventos.

Se trata de evaluar el impacto mediático de un evento concreto, de manera que sea posible orientar la comunicación de otros futuros eventos, y también de evaluar su impacto económico concreto y de audiencia, dentro y fuera de la Comunidad Autónoma Vasca.

Para dichos eventos se deberá ofrecer un informe de evaluación donde para los cuatro medios: prensa, radio, televisión e internet se incluya información referente a:

- Número de noticias y referencias.
- Número de Fotos y titulares (prensa.)

- Duración: tiempo de emisión. (radio y televisión).
- Impactos de Audiencia.
- Valoración económica.

3.1.5 Seguimiento de las campañas publicitarias del Gobierno Vasco.

El servicio deberá contar con la posibilidad de poder suministrar informes periódicos con el seguimiento de las campañas de publicidad emitidas en televisión por los departamentos del Gobierno Vasco o cualquiera de sus organismos, de forma que sea posible llevar a cabo el control de su emisión y los impactos de audiencia

3.1.6 Herramientas informáticas para la prestación del servicio.

La herramienta informática a utilizar para la prestación del servicio de acuerdo a los requisitos descritos (3.1.2 plataforma de seguimiento de noticias), debe ser accesible desde cualquier ordenador, tableta o dispositivo móvil con acceso a Internet, sin necesidad de usar la red corporativa del Gobierno.

Así pues, debe permitir abrir su acceso a modo de documentación para miembros, accesible vía web, o directamente integrada en la Intranet, e integrar las noticias de interés para el Gobierno Vasco aparecidas en los medios de comunicación que comprenden: prensa escrita y digital, televisión, radio, redes sociales y blogs determinados según los intereses de los diferentes departamentos.

También debe posibilitar seleccionar la información, organizarla, distribuirla, categorizarla y analizarla, de forma que se preste un servicio de explotación de la información que supere el clipping convencional para convertirse en un gestor de conocimiento.

En este sentido, y puesto que los sistemas de seguimiento de noticias publican y almacenan una gran cantidad de información, es necesario que la herramienta lleve incorporado un sistema de búsqueda sofisticado y accesible dentro del sitio web.

El sistema de Información debe posibilitar de la forma más óptima posible todos los puntos anteriores.

Así pues, debe ser integrado y homogéneo, y permitir el máximo aprovechamiento del trabajo realizado para cada departamento.

3.2 Ámbitos de captación y difusión de noticias del exterior.

3.2.1 Prensa y revistas especializadas.

El ámbito de captación de noticias será nacional, autonómico y local en los medios estipulados por el departamento de Lehendakaritza o por el responsable del proyecto en EJIE. A continuación, se indican cuáles

son como mínimo los medios o fuentes de información en papel, y las ediciones de los mismos a suministrar. En relación a las secciones, para cada medio y edición se deberán tener en cuenta la totalidad de sus secciones.

MEDIO	TIPO	NOMBRE	EDICION
PRENSA **(d)**	Regional Vasca	Berria	
		Deia	
		Diario Noticias de Alava	
		Diario Vasco	General: San Sebastián, Alto Urola, Costa Urola, Alto Deba, Bajo Deba, Tolosa-Goierri, Pasaia-Renteria, Bidasoa, Comarca **(l)**
		El Correo	Alava, Guipúzcoa, Vizcaya: Margen Izquierda, Margen Derecha, Nervión Ibaizabal, Duranguesado, Costa **(l)**
		El Mundo	País Vasco
		Gara	
		Diario de Noticias de Gipuzkoa	
	Regional Navarra	Diario de Navarra	
		Diario de Noticias	
	Regional Cataluña	La Vanguardia	
		El Periódico de Cataluña	
		Avui	
	Regional Rioja	La Rioja	
	Iparralde	Sud Ouest	
	Nacional	ABC	
		La Razón	
		El País	
	Economía	Cinco Días	
		Expansión	País Vasco
MEDIO	**TIPO**	**NOMBRE**	**EDICION**
		El Economista	
PRENSA **(p)**	Economía	Estrategia Empresarial	
		Empresa XXI	
REVISTAS	Cultura	Argia	

(d) diaria **(p)** periódica **(l)** local

(Las fuentes arriba citadas son todas en soporte papel)

Cada noticia deberá estar disponible en formatos PDF, HTML y XML. Debiendo contener la imagen de la noticia y su contextualización en la página. Además, se posibilitará la exportación de los contenidos seleccionados mediante diversos formatos (pdf, xml, html, excel...).
La información a suministrar para cada una de las noticias será la siguiente:

- Medio informativo en el que se recoge la noticia.
- Titular de la noticia.
- Fecha de publicación.
- Número de página donde ha sido publicada.
- Sección del periódico donde ha sido publicada la noticia.
- Imagen de contexto (huella o maqueta reducida de la página en la que aparece la noticia, espacio que ocupa y la ubicación de la misma).
- Texto completo de la noticia.

Otras informaciones a suministrar:

- La información de “Autor”.
- Los antetítulos y los subtítulos de las noticias.
- Cuando la noticia se inicia en portada, y continúa en su sección correspondiente, se debe incluir la parte de la noticia que sale en portada, es decir, no debe existir “perdida” de parte de la información.
- No se deben agrupar las diferentes noticias de una sección bajo una única noticia (por ejemplo, las “Cartas al director”)

Además, se suministrarán todas las portadas de la prensa escrita diaria correspondientes a la lista de fuentes es mencionada.

3.2.2 Ámbito y listado de cadenas y emisoras de Radio y Televisión.

La parrilla de programas a vaciar deberá ser la siguiente:

3.2.2.1 Cadenas de Televisión.

TV Nacionales: Con carácter inmediato, máximo de 30 minutos a partir de su horario de emisión efectiva, se incluirán los informativos de mañana, mediodía y noche, además de los informativos de desconexión regional del mediodía y el bloque de noticias de los programas matinales de tipo “magazine”.

Así mismo, se deberán incluir de acuerdo al horario de entrega detallado en el apartado anterior para los programas considerados no de máxima prioridad, el bloque de informativos de tercera edición y los informativos en desconexión regional de la noche.

Las cadenas de TV nacionales a controlar serán:

TVE 1	CUATRO
LA 2	TELE 5
ANTENA 3	LA SEXTA
INTERECONOMIA	

TV Autonómicas: De forma inmediata, se pondrán a disposición de los usuarios, los informativos de mañana y mediodía, además del bloque de noticias matinales de tipo “magazine”.

Además, se añadirán los informativos de la noche y de la tercera edición, los cuales, deberán estar disponibles según el horario de entrega ya comentado.

Las cadenas de TV autonómicas a controlar son:

ETB1 (CAPV)	TV3 (Cataluña)
ETB2 (CAPV)	CANAL 9 (Valencia)
ETB2 (Navarra)	CANAL SUR (Andalucía)
TVE 1 (CAPV)	CANAL 4 (Navarra)
TVG (Galicia)	CANAL 6 (Navarra)
TELEMADRID (Madrid)	POPULAR TV (Navarra)

3.2.2.2 Emisoras de Radio.

Principales Radios Nacionales: Con carácter inmediato, se deberán incluir los programas informativos de mañana, mediodía y noche, así como las tertulias de actualidad de la mañana. Las tertulias de actualidad nocturnas se entregarán según el horario descrito anteriormente.

Se controlarán las siguientes cadenas de radio nacionales:

RNE 1	RNE 5
ONDACERO	CADENA COPE
CADENA SER	PUNTO RADIO

Radios Autonómicas: Se deberán incorporar los programas informativos de mañana, mediodía y noche, así como las tertulias de actualidad de la mañana. Las tertulias de actualidad nocturnas serán entregadas en base al horario de entrega ya comentado.

Las cadenas de radio autonómicas a controlar serán:

EUSKADI IRRATIA (Euskadi)	RADIO EUSKADI (Euskadi) y RADIO VITORIA
CADENA SER (Euskadi) Convencional y su desconexión local en los tres territorios (SER Bilbao, SER Donosti, y SER Vitoria)	RADIO EUSKADI (Navarra)
CADENA SER (Navarra)	CADENA COPE (Euskadi). Convencional
ONDACERO (Euskadi)	CADENA COPE (Navarra)
ONDA VASCA (Euskadi)	RNE 1 (Euskadi)
RADIO 7	RNE 1 (Navarra)
ECONOMÍA	RADIO POPULAR
ES RADIO (Madrid y otras)	ONDA CERO (Navarra)
INTERECONOMIA	

En el caso de la cadena Radio Euskadi, se incluirán los informativos y las tertulias de actualidad de desconexión local correspondientes a Radio Vitoria.

Así mismo, para la Cadena SER se incluirán los informativos y las tertulias de actualidad de desconexión local correspondientes a los tres territorios (SER Bilbao, SER Donosti, y SER Vitoria).

Con carácter excepcional, esta relación de emisoras de TV y cadenas de Radio, podrá ser revisada eliminándose algunas de ellas y/o incorporándose otras de interés para el Gobierno vasco.

Igualmente y como se indica en el punto 3.1.2.5 Teletipos, la empresa adjudicataria deberá integrar en su plataforma de seguimiento, las noticias provenientes de los teletipos de las agencias EUROPA PRESS, y EFE, que le serán suministradas en formato XML.

3.3 Otros Requisitos del Producto/Servicio.

3.3.1 Ámbito de Actuación.

El ámbito de aplicación será el de todos aquellos departamentos del Gobierno Vasco, organismos autónomos y sociedades públicas que se encuentren recogidas dentro de la encomienda de gestión del Gobierno Vasco hacia EJIE; así como aquellas organizaciones reflejadas en los convenios especiales, o en los proyectos firmados por EJIE que disponga actualmente o pueda disponer en el futuro.

3.3.2 Servicio de Atención a los usuarios

Por parte de los licitadores se deberá acreditar un servicio de atención al cliente que pueda dar soporte técnico y funcional a los usuarios finales y principalmente a los usuarios avanzados documentalistas ante cualquier incidencia, por lo que debe tener la suficiente formación técnica y periodística.

Deberá ayudar a clarificar la información y establecer las reglas de vaciado que realmente necesita cada área de comunicación departamental, y también cómo posibilitar que esta venga lo más depurada posible**.**

Estará compuesto por recursos humanos especializados en la asignación de valor al proceso documental requerido, conocedores de la situación político, cultural, social y económica de la Comunidad Autónoma Vasca, así como de la Administración Pública Vasca y su relación con las administraciones locales (Diputaciones, Ayuntamientos…), y con conocimientos de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca. Capaces de colaborar, asesorar y prestar un servicio de consultoría adecuado, así como de ofrecerles un soporte avanzado en estrategias de búsqueda a los usuarios avanzados y si es necesario a los responsables de las áreas de comunicación y prensa departamentales.

Se debe tener en cuenta que una parte de este servicio de atención al cliente avanzado o departamental, durante un tiempo limitado, pueda ser presencial.

En cualquier caso, la ubicación del personal de este servicio estará en dependencias del propio proveedor. Se deberá concretar el horario de atención del citado servicio.

3.3.3 Formación

Con el objetivo de obtener el mejor uso posible de las herramientas puestas al alcance los diferentes usuarios, se deben detallar planes de formación específicos enfocados a los dos tipos:

- Formación destinada a los usuarios departamentales finales para el manejo de la plataforma centro de seguimiento de noticias definida en el apartado 3.1.2
- Formación a los usuarios avanzados para el manejo de la plataforma centro de documentación definida en el apartado 3.1.1

3.3.4 Incorporación de nuevas fuentes de Información.

La empresa adjudicataria deberá asumir sin coste adicional, la posible incorporación de nuevas fuentes de noticias durante el periodo de prestación del servicio contratado. Por lo tanto, será posible añadir nuevos medios a la lista de seguimiento ofrecida por el proveedor, siendo estos accesibles de forma gratuita.

Así mismo, en relación a los criterios de búsqueda de noticias, se deberán garantizar las posibles modificaciones o cambios en el perfil personal del usuario, de una forma fácil, en cualquier momento y sin costes añadidos. Estando el proveedor obligado a informar en su oferta de las posibles limitaciones en cuanto al número de palabras clave que pueden utilizarse para definir el perfil.

3.3.5 Distribución de las noticias (Frecuencia y Momento).

El sistema suministrará para cada dosier, la lista de titulares de las noticias que cumplan con el perfil establecido para cada tema, estructuradas y clasificadas en una categorización lo más precisa posible. En el caso de las noticias de prensa escrita, deberán estar disponibles en la plataforma de centro de documentación según el siguiente horario:

- las 7:00 horas AM de lunes a viernes
- las 8:30 horas AM los sábados, domingos, y festivos

Esta primera versión de los dosieres contendrá las noticias individuales aparecidas en los medios de prensa escrita objeto del seguimiento (ver apartado “3.2.1 Prensa y revistas especializadas”).

La elaboración de los dosieres definitivos de prensa escrita determinados según los intereses de los diferentes departamentos,será diaria, incluyendo fines de semana y festivos. Y se deberá poder acceder a ellos en la plataforma de seguimiento de noticias de acuerdo a las siguientes condiciones:

- De lunes a viernes a las 8:30 horas AM, y nunca más tarde de las 9:00 horas AM.
- Sábados, domingos y festivos a las 10:00 horas AM, y nunca más tarde de las 10:30 horas AM.

La empresa adjudicataria deberá describir su sistema de distribución de noticias, detallando y concretando para cada una de las fuentes, ediciones y secciones descritas en el punto 3.2 del presente documento:

- La frecuencia de la distribución.

- El momento del día en que se reciben las noticias.

Clarificando si habrá conceptos relacionados con la distribución de noticias que supongan pagos suplementarios.

3.3.6 Acceso al sistema.

El acceso a la plataforma de seguimiento de noticias se realizará a través de Internet y será inmediato. Por parte del usuario sólo será necesario disponer de un navegador y una conexión a Internet. A partir de aquí, conectándose a una dirección web y con un usuario autorizado (nombre de usuario y una clave asociada), se posibilitará el acceso a todas las noticias desde cualquier lugar. La plataforma ofertada deberá aportar certificación de cumplimiento de las pautas de accesibilidad por lo menos de nivel AA.

Además del acceso mediante nombre de usuario y palabra de paso asociada, se facilitará el acceso de forma integrada desde los sistemas de información del Gobierno Vasco - EJIE. Es decir, se deberá habilitar el acceso a la herramienta de seguimiento de noticias desde cualquier aplicación albergada en EJIE. Se valorará la existencia de un API del servicio ofertado que permita integrar en aplicativos internos información extraída del sistema de información de vaciado de medios.

La aplicación también deberá ser accesible a través de los distintos tipos de dispositivos de telefonía móvil, y tablets más habituales del mercado (Iphone, Ipad, Android, Windows Mobile, Symbian…). En este sentido, se deberá tener en cuenta que el sistema operativo IOS de los dispositivos APPLE (iPhone + iPad + iPod), no reproduce videos en formato “FLASHVIDEO”, y por ello es posible que se requieran procesos para añadir / duplicar al formato, así como los códecs específicos para dichos dispositivos.

Deberán estar disponibles para dichos dispositivos, las mismas capacidades de consulta On-Line de las noticias del día, y de las noticias almacenadas en la base de datos histórica, incluyéndose sus imágenes y audio, al igual que en la plataforma Web tradicional.

La documentación del servicio ofrecido deberá incluir información del tipo:

- Accesibilidad.
- Usuarios concurrentes sin que dicha concurrencia suponga detrimento alguno en la agilidad y calidad del citado servicio.
- Niveles de respuesta de las aplicaciones ante las previsiones de carga del sistema,
- Comportamiento global del sistema en cuanto a consumo de memoria y CPU.
- Monitorización.

3.3.7 Idiomas y Navegadores.

En cuanto a a plataforma de seguimiento de las noticias, se tendrá en cuenta:

- **Idiomas**

Se valorará que las herramientas informáticas a utilizar por el usuario puedan soportar al menos los siguientes idiomas: euskera, castellano.

Se valorará que las aplicaciones, las páginas, los textos, los mensajes de error/aviso y/o cualquier otro componente (tool-tip, textos en imagen,….) dirigidos al usuario final estén en ambos idiomas: euskera y castellano.

- **Navegadores**

La plataforma deberá optimizarse para su visualización correcta en las resoluciones habituales, así como en los distintos navegadores: Internet Explorer, Firefox, Chrome, Opera, y Safari.

Con carácter obligatorio se deberá visualizar correctamente en el navegador Internet Explorer 11.

4 Mecanismos de Seguimiento, Control y Supervisión

La gestión del proyecto se realizará según las normas procedimentales y de calidad de la Gestión de Proyectos de EJIE y del Gobierno Vasco.

El control y seguimiento de la calidad de servicio, será realizado por la Dirección del Proyecto de EJIE.

Durante el desarrollo y ejecución del proyecto, EJIE podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada.

4.1 Mecanismos de Seguimiento y Control.

El equipo de trabajo estará dirigido por un/una Responsable del Proyecto con dedicación estable y suficiente, quien coordinará las tareas implicadas en el proyecto y será el/la interlocutor/a principal con la Dirección del Proyecto de EJIE.

Deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en plazos como en términos de calidad final. Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento: a partir del plan de entregas requerido se celebrarán reuniones periódicas o coincidiendo con los puntos de decisión, destinadas a revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas, le entrega de productos, las reasignaciones de personal, la validación de las programaciones de actividades a realizar, etc.
- Reuniones de control económico: de control económico del proyecto para llevar a cabo el plan de pagos establecido.
- Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará a la Dirección del Proyecto de EJIE, del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.
- Certificaciones parciales: si procede.
- Hojas de control de tareas: si procede.
- Documentos de gestión de proyectos: a solicitud del/de la responsable de EJIE, la empresa adjudicataria cumplimentará los documentos de gestión de proyectos, según un modelo definido: actas de reuniones, registro de inspección y ensayo, informes de progreso, control de configuración (módulos-componentes instalados), etc.

En este sentido, el servicio a ofrecer debe estar correctamente dimensionado para cubrir el soporte de la publicación y distribución de un volumen aproximado diario de noticias distribuidas de la siguiente manera:

Tipo Medio	Número medio de noticias
Prensa Escrita.	484
Radio.	57
TV.	25
Prensa Digital.	50
Medios Sociales.	291

El número máximo de usuarios que se contemplan es 350.

4.2 Supervisión del proyecto

Tanto la dirección como la supervisión del Proyecto serán llevadas a cabo por el personal de EJIE, S.A. asignado al proyecto.

Los productos del trabajo deberán ser aprobados tanto por el/la Responsable del Proyecto por parte de la empresa adjudicataria, como por la Dirección del Proyecto de EJIE, si los encuentran conformes, emitirán su informe favorable, empezándose a computar desde ese momento el período de garantía que todo trabajo de realización externa debe aportar en previsión de defectos no detectados en las pruebas realizadas.

El incumplimiento de los plazos sin causa que lo justifique, dará lugar a las penalizaciones que se acuerden en el presente pliego (si existieran).