PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONCURSO CONVOCADO POR CENTRO AZKUNA DE SOCIEDAD Y CULTURA CONTEMPORÁNEA, S.A. PARA ADJUDICAR EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA CONTENIDOS DIGITALES DE COMUNICACION

Exp: AZ 25- COM01

0. INTRODUCCIÓN

Centro Azkuna Zentroa de Sociedad y Cultura Contemporánea, S.A. (en adelante, "AZAB") es un espacio con un modelo para abordar la cultura contemporánea, como práctica y proceso, en diálogo constante con la sociedad y a través de nuevas disciplinas artísticas, y en el que la sociedad y la cultura son el centro de todas las acciones.

Es el Centro de Sociedad y Cultura Contemporánea de Bilbao, con mirada local e internacional, y abierto al diálogo con las diferentes comunidades de públicos. AZAB es el lugar para vivir la cultura como práctica, como proceso, como espacio para las experiencias.

La misión
Crear conexiones entre las personas y la cultura contemporánea para influir en el contexto y contribuir a la construcción de una sociedad más creativa, crítica y diversa.

La visión
Posicionar AZAB como un espacio público diverso y referente en sociedad y cultura contemporánea, a nivel local e internacional. Ser epicentro provocador de transformación en el territorio y sus habitantes.

Las personas están en el centro de la vida de AZAB, que se define en su Proyecto Programa como un "conector" entre la sociedad y la cultura contemporánea para influir en el contexto, y contribuir a la creación de una sociedad más creativa, crítica y diversa. Todo ello a través de un proyecto dinámico y basado en la transformación. Toda la programación está enfocada a las personas usuarias, a las distintas comunidades de públicos, potenciando formas diversas de experimentar y visitar AZAB.

Trabajamos con personas, artistas, agentes y comunidades artísticas y con modelos híbridos de programación, multilaterales, que favorecen la cotidianidad de lo contemporáneo para llegar a todas las comunidades de públicos. Prestamos especial atención a la creación actual en euskera y a las perspectivas feministas en el arte, con la mediación y la educación como vía para generar conocimiento crítico y transformar la sociedad a través del arte y los artistas.

La programación cultural de AZAB es transversal en cuanto a lenguajes artísticos, disciplinas y valores que fomentan la capacidad crítica de la sociedad. Con una programación estable, de referencia local e internacional, que convierta AZAB en el epicentro de las nuevas formas artísticas, buscando el equilibro local con un posicionamiento internacional y con programas y actividades que se extienden en algunos momentos a otros espacios de Bilbao.

0.1. OBJETO GENERAL DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación es la prestación de Servicios para "Servicios para Contenidos Digitales" de AZAB.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas pretende establecer los requisitos técnicos para la adjudicación del servicio a profesionales o empresas especializadas.

0.2. ALCANCE GENERAL

El alcance del presente concurso comprende la prestación integral de servicios que se detallan en este pliego y que tendrán lugar en AZAB durante la duración del contrato desde la firma del mismo.

El presente concurso se dividirá en dos lotes.

LOTE 1: Servicios multimedia
LOTE 2: Contenidos Audiovisuales

0.3. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO GENERAL

La adjudicataria deberá tener como referencia la organización actual de AZAB e interactuar directa o indirectamente con departamentos, personas y empresas internas y externas relacionadas con el objeto del Contrato. Planteará su propuesta para ofrecer un servicio lo más ágil, dinámico y eficaz posible.

Para poder realizar todas las tareas indicadas en este pliego, será necesario que el personal que preste los servicios objeto del contrato adquiera los siguientes conocimientos:

- Las instalaciones y áreas de actuación de AZAB.
- Los valores, filosofía, posicionamiento, y dirección estratégica establecida por la Dirección, a través de su Proyecto Programa.
- El modelo organizativo, los distintos departamentos y los miembros que componen cada uno de ellos y sus funciones.
- Empresas proveedoras del centro, conociendo los servicios que presta cada una de ellas, su personal, etc.
- Información sobre la programación del centro, los públicos a los que se dirige, las líneas de actuación y temáticas que se desarrollan, …
- Las aplicaciones de gestión de uso interno y la organización de carpetas de la intranet.

- El calendario de eventos y programas del Centro así como los soportes y piezas que se desarrollan para cada una de las actividades.
- El libro de estilo y los manuales de identidad corporativa así como las plantillas de adaptación para cada soporte.

Para una adecuada transferencia del conocimiento se contempla una fase previa de transición (**plan de integración**) durante la cual se producirá una colaboración entre la adjudicataria y AZAB, que garantice la continuidad del servicio con la calidad requerida. Para ello AZAB trasladará a la adjudicataria toda aquella información necesaria para que ésta alcance los conocimientos requeridos, y suministrará la información suficiente para la comprensión de la programación y de las actividades que se desarrollan en el Centro.

El coste íntegro de esta fase correrá a cargo de la adjudicataria y comprenderá lo siguiente:

- Realizar la formación necesaria hasta conocer las especificidades propias de AZAB.
- Recepcionar y estudiar la documentación asociada.
- Realizar el aprendizaje de las herramientas técnicas aportadas por AZAB que sirven de soporte a la actividad.
- Organizar los procedimientos de trabajo, especialmente aquellos relativos a la comunicación con las áreas de AZAB y con proveedores externos.

Antes de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá prestar la formación necesaria a la empresa que vaya a continuar en la prestación de los servicios objeto del contrato en los siguientes años. Esta formación no será facturable y no superará el mes de duración.

0.4. MEDICIÓN Y TRACCIÓN

Además de las tareas requeridas en este pliego, son especialmente importantes las de medición y tracción ya que son las que facilitarán una mejora constante del servicio. Será obligatorio presentar informes trimestrales e indicadores, que aporten valor a la hora de “medir” y valorar el servicio prestado.

0.5. CONTENIDO DE LAS OFERTAS (Documentación a presentar)

Las empresas licitadoras deberán de presentar una oferta en el cual definan:

Curriculum (Lotes 1 y 2)
Se deberá presentar el CV del personal propuesto para prestar el servicio directo, incluyendo titulaciones académicas, cursos etc. Asimismo, se indicará la experiencia del personal que va a prestar el servicio directo, los trabajos similares que haya realizado y en especial los realizados para el mundo del arte,

centros de cultura contemporánea o espacios de cultura. También se deberá indicar el nivel de idiomas que tengan tanto en euskera como en inglés de los perfiles que vayan a prestar el servicio directo.

Dossier de trabajos realizados / Portfolio (Lote 2)
Para el Lote 2, el licitador deberá presentar un portfolio de trabajos realizados por las personas adscritas a este servicio y que deberán de ser las autoras de dichos trabajos. No tendrán en cuenta trabajos realizados por personas de la empresa que no vayan participar en el servicio a prestar a AZAB.

Propuesta de interlocución (Lote 2)

Para el Lote 2, se presentará una **propuesta de interlocución**. Los servicios que se solicitan en el Lote 2, puntualmente se ofrece en horarios no habituales o en festivos, por lo que es importante establecer una interlocución lo más directa y eficiente con cada servicio, sin pérdida de información. Deberá definir el modelo de interlocución entre las personas que prestan el servicio y para con AZAB, lo más ágil y proactivo posible.

0.6. OTROS ASPECTOS

Autorizaciones y licencias.

Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización del servicio contratado. La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales, y de seguridad e higiene en el trabajo, 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.

Gastos.

En general, y salvo lo expresamente dispuesto en este pliego, 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, costes laborales, tributación, responsabilidades y seguros de todo tipo, y las demás cargas y obligaciones de cualquier índole correspondientes a la empresa, además de cualesquiera otras nacidas del contrato o de la participación en la licitación.

Medios técnicos.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar los medios técnicos necesarios para la realización de sus trabajos, a excepción de aquellos propiedad de AZAB, si los hubiera, puestos a disposición del adjudicatario, sin que represente sobrecosto alguno para AZAB.

La empresa adjudicataria deberá adscribir a la realización del contrato el equipo y el material suficientes y adecuados para la prestación del servicio.

AZAB aportará en caso necesario, las aplicaciones informáticas y la infraestructura para su funcionamiento, así como las redes de comunicaciones que permitan el acceso remoto a los equipos y subsistemas. El adjudicatario deberá seguir los procedimientos y emplear dichas herramientas de acuerdo con las indicaciones de AZAB. AZAB proporcionará las herramientas (cortafuegos, VPN etc.) para el acceso seguro a sus sistemas y equipos, pero la securización genérica del equipo (antivirus y antimalware, actualización del equipo etc.) constantemente actualizada, será por cuenta del adjudicatario. AZAB se reserva el derecho a auditar en cualquier momento en presencia de un miembro del personal de la adjudicataria la seguridad de todos los equipos externos que accedan a sus redes. La adjudicataria se responsabilizará del buen uso de elementos informáticos, redes, materiales o cualquier otra infraestructura que, en su caso, AZAB pusiere a disposición del contrato.

Normas y Protocolos.

La empresa adjudicataria deberá observar durante la prestación de los servicios toda la normativa vigente y procedimientos internos de AZAB que sea de aplicación, atendiendo a las características y especificidades de los servicios a prestar en cada caso, de esta manera responderá de forma exclusiva de las sanciones administrativas y de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudiera ocasionar a AZAB. Cuando el personal de la empresa adjudicataria se halle en el centro deberá cumplir las normas y protocolos internos en cuanto a seguridad e identificación.

Imagen corporativa.

Se deberá utilizar siempre la imagen corporativa de AZAB conforme a las instrucciones del Departamento de Comunicación. La utilización de otros elementos o marcas exigirá el consentimiento expreso y escrito de AZAB.

Propiedad intelectual.

La propiedad intelectual de toda la documentación y contenidos generados durante la vigencia del contrato será de AZAB. La copia de documentación fuera de los servidores de AZAB deberá ser previamente autorizada.

AZAB ostentará la titularidad de todos los derechos de explotación correspondientes a los contenidos, las fotografías, videos y audios resultantes del servicio objeto del presente contrato.

La adjudicataria no tendrá los derechos de reproducción, distribución y comunicación de los mismos, sin el consentimiento de AZAB.

AZAB se reserva el derecho a contratar libremente sin intermediación de la adjudicataria aquellas prestaciones que considere, o cuando ésta no pueda atender con la urgencia requerida.

Equipo asignado al servicio.

El equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato.

La discrepancia entre las capacidades del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y las capacidades reales demostrados en la ejecución de los trabajos, dará lugar el requerimiento a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.

Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, o resulten incidencias respecto a la correcta ejecución del servicio, se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para adopción de medidas para su corrección.

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

La adjudicataria será el único responsable del dicho personal, no teniendo, por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con AZAB. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

El cumplimiento de lo previsto en este pliego, así como de los compromisos contenidos en su oferta respecto al equipo humano se considera obligación contractual esencial de forma que su incumplimiento por parte del contratista podrá ser causa de resolución del contrato.

LOTE 1: SERVICIOS MULTIMEDIA

1.1. OBJETO

El objeto del contrato (LOTE 1: Servicios Multimedia) es la edición, gestión, mantenimiento, actualización y tracción de los contenidos digitales que AZAB publica en cada uno de sus canales de comunicación: Internet, Redes Sociales, newsletters, pantallas y otros soportes digitales.

Se incluye también la propuesta y seguimiento de su estrategia de comunicación, la medición de indicadores y la tracción y mejora, asesorando a AZAB en todos aquellos aspectos que estén relacionados con el objeto del contrato.

1.2. ALCANCE

AZAB facilitará los contenidos redactados en bruto, las imágenes, los vídeos, y el material necesario para que el adjudicatario adapte, adecúe, edite, maquete y publique en cada soporte. Asimismo, se hará entrega de un libro de estilo para que cada contenido a publicar guarde las normas corporativas de uso.

AZAB trabaja en todos sus soportes y canales los contenidos en al menos 3 idiomas (euskera y castellano obligatoriamente e inglés en la mayoría de ellos). AZAB facilitará las traducciones de los contenidos en bruto al licitador y éste deberá adecuarlas y editarlas a fin de ajustar el contenido a cada soporte y sus especificidades lingüísticas.

El servicio básico deberá de prestarse durante los 12 meses del año, de lunes a viernes, si bien deberá de mantenerse disponible para cualquier requisito de urgencia de lunes a domingo.

El servicio básico se realizará dentro del horario de oficinas (de lunes a viernes de 8:30 a 18:00), debiéndose de adaptar cuando fuera necesario a las necesidades de programación cultural del centro.

El servicio se prestará desde las propias oficinas del adjudicatario, aunque en determinadas circunstancias y previa solicitud por parte de AZAB, el servicio podrá prestarse también en AZAB, debiendo disponer el propio adjudicatario de los equipos, programas, licencias y material necesario para la correcta ejecución del mismo. En este caso AZAB facilitará los accesos, claves y permisos necesarios para que el adjudicatario pueda prestar el servicio correctamente.

1.3. DESCRIPCIÓN DE SOPORTES Y SERVICIOS

Actualmente AZAB actualiza contenidos digitales en los siguientes soportes (Dependiendo de las novedades y nuevos recursos tecnológicos que pudieran surgir, esto podría variar a lo largo de la vida del contrato):

1.3.1. Web

AZAB dispone de una web (azkunazentroa.eus), con tratamiento "responsive" para su adecuación a todo tipo de dispositivos, desarrollada en Word press, y ubicada en el entorno informático de Bilbaotik (Centro Informático Municipal de Bilbao). No obstante, se está trabajando ya en la puesta en marcha de una nueva web y ubicada también en el entorno informático de Bilbaotik.

Se incluye, por tanto, dentro de este contrato el mantenimiento de los contenidos web mediante la utilización de la herramienta de gestión de contenidos Word press.

La carga mínima de **contenidos anuales** a publicar deberá de ser alrededor de:

- 300 eventos de agenda al año (cada uno en tres idiomas). Cada evento deberá disponer de al menos una foto, un título, un breve texto descriptivo y un par de enlaces.
- 150 documentos
- 50 noticias (en 3 idiomas). Cada noticia deberá de tener un titular, una introducción y un enlace a la nota de prensa.
- 400 contenidos de otro tipo. Convocatorias, visitas, contenidos de nuevas páginas, entrevistas a artistas, etc.
- 100 fichas de artistas.
- Web DendAZ: se deberán publicar los nuevos productos puestos a la venta en la web de la tienda on-line (en 3 idiomas) y hacer las fichas de los diseñadores (foto y CV). Aproximadamente unos 200 contenidos al año.
- Otros (cambios de horarios, avisos, etc.)

Las tareas habituales a realizar son las siguientes:

- Publicación y actualización de la web azkunazentroa.eus. Esta actualización hace referencia principalmente a la agenda de programación, las actividades, los y las artistas, los servicios, las noticias de AZAB, los microsites (Gutun Zuria, Prototipoak, EszenAZ, etc.) y la tienda on-line. Se realizará a partir de la información y material remitido por los interlocutores de AZAB al efecto, así como de la obtenida por cualquier otro canal de información validado por AZAB.
- Los contenidos deberán de estar optimizados para los principales buscadores (SEO).
- Los contenidos deberán de estar optimizados para todos los dispositivos móviles.
- La publicación se realizará siempre en tres idiomas (euskera, castellano e inglés). AZAB facilitará traducciones "madre o en bruto" de los contenidos, pero las traducciones de las adecuaciones a web de estos textos correrán a cargo de la empresa adjudicataria.
- Los textos madre, fotos y material gráfico serán facilitados por AZAB. El licitador deberá maquetarlos, editarlos, optimizarlos, adaptarlos y publicarlos.
- Manipulación y edición de imágenes si fuera necesario para su adecuación a la web. Sobre todo, para la creación de banners, cabeceras, etc.
- Revisión y corrección de contenidos que pudieran estar obsoletos, links que no funcionen, etc.
- Publicación de PDFs, vídeos, galerías de fotos, banners, links, o cualquier otro archivo que mejore la calidad del contenido.
- Ocasionalmente revisión, actualización y mejora de las secciones generales existentes.
- Creación de nuevas páginas y secciones en base a plantillas ya disponibles, etc.
- Análisis de datos de audiencias trimestrales. Realización de informe y propuestas de mejora. Este informe se presentará en reunión a los responsables de AZAB cada 3 meses.
- Asistencia presencial a reuniones y/o por videoconferencia con el equipo de comunicación de AZAB o cada vez que sea necesario.

Es posible que se presenten necesidades de cambios y modificaciones durante el desarrollo de este contrato. Se contempla también la involucración en el diseño de nuevas páginas y/o funciones web en el caso de que sea necesario.

1.3.2. Newsletters y mailings

AZAB realiza campañas y envíos de newsletters regularmente. Para ello dispone de una base de datos de más de 100.000 direcciones gestionadas a través de las herramientas Navision (ahora Dynamics 365 Business Central) y Clorian, que son los software de gestión empresarial (ERP) que AZAB utiliza. La realización de los envíos, así como la gestión de esta herramienta la lleva acabo el equipo de atención al público de AZAB.

Los envíos se realizan, o bien a toda la base de datos de contactos, o bien a una segmentación dependiendo de cada caso. La selección de direcciones segmentadas las realizará AZAB en cada caso, según su plan de públicos y comunidades.

Para la preparación de los mailings, se trabajará con plantillas ya prediseñadas. Actualmente se dispone de dos modelos de plantillas:

- **Extendido:** Se trata de una plantilla que permite incorporar varios contenidos a la vez. Se utiliza habitualmente para el newsletter mensual. También se emplea para envíos de programas específicos (Gutun Zuria, Prototipoak, Eszenaz, etc.)
- **Simple:** Se trata de una plantilla que sólo suele comunicar un único contenido. Se utiliza como newsletter monográfico y/o invitación. También se utiliza como Save the date.

La periodicidad de los envíos que realizamos es de:

- 1 envío mensual del newsletter. 12 al año.
- 6 a 10 envíos específicos al año
- 20 a 25 monográfico/invitación/save the date al año.

Los newsletters se realizan en 3 idiomas, uno por cada idioma.

Se incluye dentro de este contrato la adecuación y el mantenimiento de las plantillas, la elaboración de los contenidos de los newsletters, y el seguimiento del impacto obtenido. También la elaboración de nuevas plantillas si fuera necesario.

No se incluye en este contrato las segmentaciones y la realización de los propios envíos.

Las tareas habituales a realizar en este apartado son las siguientes:

- Creación de calendarios de envíos, en colaboración con AZAB.
- Mantenimiento de las plantillas disponibles.
- Elaboración de los contenidos para cada newsletter sobre las plantillas existentes.
- Incorporación de los enlaces desde los newsletters hacia la web.
- Envío de material para la realización de pruebas de envío por parte de AZAB.
- Resolución de cualquier problema que hubiera si el envío no fuera correcto y siempre que el error no partiera de la herramienta que AZAB utiliza para los envíos.
- Diseño y desarrollo de nuevas plantillas si fueran necesarias
- Control de calidad. Comprobar que funciona bien con todos los dispositivos móviles y buscadores.
- Análisis de datos de audiencias trimestrales. Realización de informe y propuestas de mejora. Este informe se presentará en reunión a los responsables de AZAB cada 3 meses.

1.3.3. Redes Sociales

AZAB alimenta actualmente una serie de redes sociales de acuerdo a su Social Media Plan, con el detalle y la intensidad que se recoge en el siguiente cuadro y que será el mínimo a cubrir en la prestación del servicio.

○ **Instagram:** ■ Posts (Foto/Vídeo): Aproximadamente 200 posts al año (combinando fotos y videos/reels). Esto se traduce en una media de 15-20 posts al mes, o casi 1 post al día. Se prioriza el contenido visual de alta calidad. El 40-50% de los posts deberían ser de vídeo (reels). ■ Stories: Aproximadamente 600 stories al año. Esto implica una media de 50-60 stories al mes. Se combinan stories de creación propia (40%) con contenido compartido relevante (60%). ■ Tipo de Contenido: Mayoritariamente audiovisual. Fotos de alta calidad de eventos, actividades, y del centro cultural en sí. Videos cortos y reels que muestren la actividad del centro, entrevistas cortas, "detrás de escena", y promociones de eventos.
○ **Facebook:** ■ Posts (Foto/Vídeo): Aproximadamente 150 posts al año (similar a Instagram, adaptando el contenido y el número). ■ Eventos: Aproximadamente 40 eventos al año (promedio de 3-4 por mes). Creación y gestión completa de eventos en Facebook. ■ Tipo de Contenido: Similar a Instagram, pero adaptado al formato de Facebook. Mayor énfasis en la promoción de eventos y en la generación de conversaciones.
○ **Twitter (X):** ■ Tweets: El uso ha disminuido y se espera un mínimo de actividad. Si se decide reactivar la cuenta, será una base de 100 tweets propios y 200 retweets al año. ■ Tipo de Contenido: Noticias breves, enlaces a publicaciones de blog o noticias relacionadas con el centro cultural, participación en conversaciones relevantes, retweets de contenido de interés.
○ **LinkedIn:** ■ Posts: Aproximadamente 100 posts al año (promedio de 1-2 al mes).

■ Tipo de Contenido: Enfoque profesional. Noticias sobre logros del centro cultural, artículos sobre temas culturales relevantes, ofertas de empleo, información corporativa, eventos profesionales, etc.
○ **Youtube:** ■ Subir y organizar el canal con aproximadamente 500 videos al año.

Se incluye dentro de este contrato la actualización, redacción, generación de contenidos y publicación de los mismos en las diferentes redes sociales, así como la revisión y adecuación del mismo a las diferentes necesidades y tendencias en cada momento. También el uso de otras redes sociales que pudieran surgir o ser de interés para el centro (Tik-Tok, Vimeo, etc.)

Se deberán de generar contenidos de interés y valor añadido para mantener dinámicas las redes.

La actividad diaria del centro y los procesos de trabajo de los equipos y los artistas son importantes para AZAB. Queremos hacer llegar a los diferentes públicos esos procesos para hacer más entendible su obra. Es por ello que la empresa adjudicataria deberá de dedicar especial mimo a estos procesos y su difusión. No sólo la representación pública de una obra es importante, si no todo el recorrido de gestación de esa obra.

Las tareas habituales a realizar en este apartado son las siguientes:

- Seguimiento y propuestas de mejora del Social Media Plan actual y realizar un Social Media Plan nuevo mediante el cual se dibuje la nueva estrategia de AZAB en RRSS.
- Crear y mantener actualizados los perfiles en las diferentes redes sociales.
- Programación semanal de las publicaciones a realizar en las diferentes redes sociales.
- Redacción de los posts y tweets a publicar en Facebook, Instagram, X, Linkedin, etc. En 3 idiomas de forma alternativa.
- Creación de galerías de fotos y ordenación de las mismas en Flickr e Instagram.
- Edición de los vídeos grabados en streaming y publicación de los mismos en Youtube u otra plataforma similar.
- Seguimiento en directo y publicación de foto y/o video y post de actos relevantes y de programación (ruedas de prensa, inauguraciones, actividades de programación, etc.). Estos eventos podrán tener lugar fuera del horario habitual y en fines de semana o festivos (aproximadamente 4 al mes). Para valorar el número de eventos que Azkuna Zentroa Alhóndiga Bilbao programa, se puede consultar su revista trimestral: https://www.azkunazentroa.eus/es/soportes-de-comunicacion/
- Publicación de entrevistas a artistas o contenidos que expliquen sus procesos de trabajo.
- Se deberá de realizar un seguimiento sobre las menciones que se hagan del centro en RRSS y reportar las quejas y sugerencias al Departamento de Comunicación de AZAB.

- También se realizarán seguimiento de otros centros culturales similares de referencia a nivel internacional y sus RRSS.
- AZAB emite en directo mediante streaming algunas de sus actividades. Dicho streaming se puede seguir a través de la web de AZAB. Será tarea de la empresa adjudicataria, dinamizar estas sesiones si fuera necesario, a través de comentarios en RRSS y chats en directo.
- Hacer post de valor añadido con el material en bruto (fotos, videos, textos, grafismos,…) que facilitará AZAB, de forma que resulten más atractivos y coherentes con el resto de soportes (folletos, pantallas, etc.).
- Redacción y presentación de informe trimestral de audiencias en RRSS al equipo de AZAB. Incluirá un resumen de los datos de analítica, una valoración general, propuestas de mejora evolutiva, comentarios recogidos y valoración del tráfico creado.

1.3.4. Pantallas

AZAB cuenta con varias pantallas en el interior del edificio. Principalmente se pueden distinguir dos casos.

- La pantalla gigante (pantalla del sol) que se encuentra en el Atrio, que tiene unas medidas de 6,40 x 6,72 m y formato 1034 x 1222.

  La pantalla gigante actualmente está gestionada a través de un sistema de gestión de contenidos (C- Nario) que se opera desde una consola central. Mediante este sistema se crean actualmente una parrilla de programación, que se lanzan según las necesidades de cada momento. A medio plazo, es posible que esta pantalla se gestione a través de Magic Info u otro gestor de contenidos similar.

- Existen otras pantallas estándar de 50”, de formato 16/9, situadas en diferentes lugares del edificio que también sirven para comunicar, informar de la programación, señalizar accesos...

  Estas pantallas se gestionan mediante el sistema Magic Info con el cual podemos crear diferentes canales y bucles de programación.

El formato final que admiten es JPG o MPG4, no obstante, es posible que AZAB facilite material en otro formato al licitador y este deberá de adecuarlo al formato establecido.

La empresa adjudicataria deberá crear contenido en base a plantillas, gestionar los diferentes canales y traccionará los mismos durante el contrato.

Los canales actuales son:

- **Pantalla del sol**. Normalmente se utiliza con un bucle de programación que se actualiza semanalmente. Puntualmente se programan pantallas para anunciar

eventos que en ese momento están teniendo lugar en el atrio. Unos 60 contenidos al mes.

- **Entradas edificios atrio** (3 pantallas con posibilidad de personalizar el contenido en cada una de ellas). Están situadas a la entrada de la Mediateka, el CAF y Lantegia. La actualización de contenidos se hace semanalmente y en cada una de ellas se sitúa la programación que hay en ese momento en dicho edificio. Se gestiona con Magic-info. Unos 30 contenidos al mes.

- **AzShop** (1 pantalla). Se actualiza mensualmente con la incorporación de nuevos productos de la tienda, fichas de diseñadores, etc. Puntualmente se utiliza como pantalla de fondo de charlas y talleres que se hacen en la propia tienda. Se gestiona con Magic -info-. Unos 8 contenidos al mes.

- **AzInfo** (2 pantallas)- Sirven para anunciar información de interés (visitas guiadas, horarios, etc,) y para dar visibilidad a la programación del centro. Se actualiza mensualmente. Puntualmente se suelen solicitar anuncios con información de interés para el público. Se gestiona con Magic -info- Unos 10 contenidos al mes además del bucle de programación.

- **Salas Iparragirre, Urkijo y Fernandez del Campo** (1 pantalla en cada sala). Normalmente son salas de alquiler por lo que la información que se publica es el evento que en ese momento está teniendo lugar. La publicación de estos contenidos la realiza normalmente el equipo de eventos de AZAB, aunque la empresa licitadora deberá de revisar y chequear que el contenido sea óptimo. Durante los espacios de tiempo que no hay eventos de alquiler, se emplea como señalética.

- **Centro de Actividad Física** (1 pantalla). La actualización de contenidos se hace mensualmente y se utiliza fundamentalmente como señalética o avisos a usuarios. (2 contenidos al mes)

- **Mediateka** (2 pantallas). La actualización de contenidos se hace mensualmente y se publica tanto información de interés como los talleres y actividades principales. Unos 10 contenidos por pantalla al mes.

- **Auditorio**. Normalmente está proyectado el bucle de programación. Puntualmente cuando hay actividades en el auditorio, se preparan pantallas de presentación. Unas 6 al mes.

- **Sala Bastida**. Normalmente está apagada. Puntualmente cuando hay actividades en ella, se preparan pantallas de presentación. Unas 6 al mes..

- **Sala de exposiciones**. Normalmente se proyecta información sobre la exposición que hay. Suelen ser 3 exposiciones al año y en cada una de ellas se preparan 2 o 3 pantallas con información de horarios, visitas guiadas, etc.

- **Exteriores calle Fernandez del Campo**. Son 2 pantallas. Normalmente se utiliza con un bucle de programación que se actualiza semanalmente. Puntualmente se programan pantallas para anunciar eventos o información de los Operadores de AZ (Golem, Yandiola, otros)

- **Otras**. En el transcurso de este concurso, es posible que AZAB incorpore más pantallas o diferentes modelos de las mismas. Se estudiará en cada caso el contenido a proyectar.

Los servicios a prestar serían los siguientes:

- **Generación del bucle de programación**. Coincidiendo con la publicación de la revista trimestral, la empresa licitadora creará una pantalla o contenidos (ya que puede ser video) para cada una de las actividades programadas por AZAB. Con estos contenidos se generarán bucles de programación que se proyectarán en varias de las pantallas. La empresa licitadora deberá de programar los diferentes canales para que los contenidos se publiquen y despubliquen según el interés o según hayan caducado en el tiempo. Mensualmente se realizan una media de alrededor de 60 eventos que se programan en las diferentes pantallas.

- **Generación de los contenidos específicos de cada canal / pantalla**. AZAB dispone de un equipamiento de pantallas que se sitúan en diferentes zonas del centro. Cada una de estas pantallas está asociada a un espacio concreto por lo que los contenidos que se proyectan deberán de tener no sólo relación directa con la programación del centro, sino con sus propios contenidos.

- **Adecuación de los contenidos del centro a otras pantallas.** Puntualmente el centro realiza campañas de comunicación que se expanden fuera del centro, a otros soportes de ciudad, principalmente. El licitador deberá de adaptar dichos contenidos a estos soportes (circuito metro, marquesinas, whatsapps, etc. Normalmente se realizan 5 campañas al año.

Las tareas habituales a realizar en este apartado son las siguientes:

- Mantenimiento de las plantillas para la gestión y publicación de contenidos.
- Creación de la escaleta semanal con los contenidos a mostrar en los diferentes canales.
- Edición y publicación del contenido. AZAB facilitará los textos, fotos y material en bruto pero el licitador deberá de editarlos, optimizarlos para cada formato de pantalla y publicarlo en base a las maquetas creadas.

- Creación de nuevos contenidos (edición de pequeños videos, creación de cartelería, etc.)
- Programación de los contenidos a mostrar, de forma que cada pantalla muestre el contenido preciso en el día y hora indicado.
- Propuesta de mejoras.

Adicionalmente a las pantallas existentes al inicio del contrato, se considerarán también dentro de este contrato, la prestación de servicios de mantenimiento y gestión de contenidos en otros posibles tecnologías o sistemas de gestión de contenidos que pudieran presentarse en el futuro sustituyendo a los anteriores o ampliando el número de pantallas dentro y fuera del centro.

1.4. PERFILES Y DEDICACIONES

La empresa adjudicataria aportará un Webmaster, un Community Manager, un Digital Signage Manager y un equipo de apoyo con cuantas personas sea necesarias para la buena marcha del objeto del contrato.

- **Webmaster**

  La dedicación de horas anuales estimadas para este perfil es de **1.150 h**. y un máximo de 1.400 horas.

  Se encargará principalmente de mantener los contenidos de la web y elaborar los newsletters.

- **Community Manager**
  La dedicación de horas anuales estimadas para este perfil es de **600 h**. y un máximo de 900 horas.

- **Digital Signage Manager**

  La dedicación de horas anuales estimadas para este perfil es de **1.050 h**. y máximo de 1.400 horas.

- **Equipo de Apoyo**
  Para la completa cobertura de las tareas necesarias dentro del alcance del contrato, y sólo en caso de que sea necesario completar competencias que el/los perfiles propuestos no tengan, la empresa adjudicataria podrá aportar personal adicional de diferentes perfiles y con dedicaciones puntuales y variables.

  La dedicación de horas de este equipo de apoyo se sumará al cómputo total de horas mensuales y se especificará con claridad cuál ha sido la actividad en la que se han empleado dichas horas.

  La dedicación de horas anuales mínima estimada para este equipo de apoyo es de **100 h**. y un máximo de 200 horas.

- **Coordinador/a del equipo de trabajo**
  La empresa adjudicataria deberá de nombrar además una persona responsable última ante AZAB en todo lo concerniente al día a día del servicio.

  Su responsabilidad será la coordinación efectiva del equipo de trabajo encargado de la ejecución de tareas según las directrices de AZAB y según lo establecido en este pliego.

  Esta persona será responsable de:

  - Organizar la ejecución del proyecto y dar las instrucciones oportunas al personal de la empresa asignado.
  - Asegurar el nivel de calidad del trabajo y la adecuada cualificación técnica del personal del equipo de trabajo.
  - Ostentar la representación del equipo en sus relaciones con AZAB en el día a día.

Por parte de AZAB la persona responsable del contrato será el/la Responsable de Comunicación, el/la cual:

- Dirigirá, coordinará y supervisará el desarrollo del objeto del contrato.
- Decidirá las actuaciones a desarrollar, su alcance y forma de ejecución, y planificará las acciones de comunicación digital.
- Coordinará las relaciones entre el personal interno y el de la empresa involucrada en el proyecto.
- Se encargará de garantizar el flujo de los contenidos desde las distintas áreas generadoras de contenidos hacia los encargados de su publicación.

La dedicación de horas anuales estimadas para este perfil coordinador es de **90 h**. y un máximo de 100 horas.

LOTE 2: CONTENIDOS AUDIOVISUALES

2.1. OBJETO

AZAB cuenta con un archivo multimedia cuyo objetivo es constatar de forma audiovisual toda la actividad del centro, su programación, sus instalaciones, los/as artistas que trabajan en el mismo y todo lo que a futuro pueda resultar de interés.

Asimismo utiliza este material multimedia para mostrarlo en sus soportes de comunicación habitual, empleo en RRSS o campañas de comunicación.

El objeto del contrato (LOTE 2: Contenidos Audiovisuales) es la creación, producción y edición de material multimedia (fotos, videos y audios) para los usos anteriormente mencionados u otros que pudieran surgir.

2.2. ALCANCE

La empresa adjudicataria deberá garantizar la cobertura total del servicio cualquier día de la semana y sin horario determinado, debiendo contar con los recursos técnicos y personales adecuados para cubrir esta eventualidad.

La empresa adjudicataria funcionará en régimen de plena disponibilidad, debiendo por tanto cubrir las necesidades contratadas fuera del horario laboral normal, incluso los días de fiesta y fines de semana, y deberá poder ser contactada de forma permanente a través de teléfono móvil.

La persona responsable del equipo de Comunicación de AZAB notificará, con una antelación mínima de 48 horas, a la persona responsable del proyecto los datos relativos a los eventos que se van a realizar, precisando el lugar, el día y la hora en que tendrán lugar. No obstante, la mayoría de los eventos se programan con mucha más antelación (al menos 1 mes).

La empresa deberá desplazarse al lugar indicado en cada momento para poder cubrir cualquier tipo de evento previsto. La empresa adjudicataria realizara los desplazamientos por sus propios medios. No obstante la mayoría de los eventos tendrán lugar en las instalaciones de AZAB.

Los materiales audiovisuales se pondrán a disposición de AZAB por medios telemáticos o sistemas periféricos (disco duro, CD, pendrive) o bien enviándolas por mail, en el plazo establecido de acuerdo a la urgencia del trabajo.

La empresa adjudicataria deberá mantener una copia de seguridad de todos los trabajos realizados que podrá ser requerida en todo momento. La copia de seguridad tendrá una vigencia de un año.

La empresa adjudicataria deberá crear una cuenta de Google Drive o similar con iguales prestaciones y compartir en ella todo el material audiovisual objeto del presente contrato. El acceso a dicha cuenta tendrá una duración igual a la del presente contrato, debiendo estar la misma a disposición del equipo de AZAB en todo momento.

Todas las labores que se detallan en este pliego se realizarán bajo la supervisión del equipo de Comunicación de AZAB.

2.3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá ofrecer el siguiente tipo de servicios que se relacionan en este epígrafe cuando así se le solicite.

2.3.1. Fotografía

- **Requisitos**

La empresa adjudicataria deberá realizar la cobertura fotográfica de los eventos que AZAB le indique, siendo 1 hora la duración aproximada de estos actos generalmente.

La adjudicataria deberá realizar de forma integral todas las tareas que formen parte del proceso, incluido, cuando fuera preciso, el tratamiento o retoque de las imágenes.

Las prestaciones objeto del contrato incluyen el envío del reportaje fotográfico en soporte digital o por email a las personas que se le indique previamente con estas condiciones:

- Envío, tanto en alta como en baja resolución (para redes sociales y sitio web), en un plazo máximo de 12 horas desde la finalización de cada evento cultural.
- Envío de un mínimo de 6 fotografías y un máximo de 20 por evento.
- Los ficheros llevarán metadatos, con información de la imagen, fecha, lugar de la realización y autoría.

Las fotografías digitales deberán cumplir las siguientes características:

- Baja resolución para Redes Sociales, web y envíos inmediatos a prensa:

  - Formato: JPG
  - Resolución 2302 px x 1535 px, (nunca un peso inferior a 1MB ni superior a 2,5 MB).

- Alta resolución para archivo, impresión:

  - Formato: JPG

- Resolución 5315 px x 3543 px x 300 ppp, (nunca un peso inferior a 5MB ni superior a 20 MB).

Asimismo, se podrán solicitar a la empresa adjudicataria las adaptaciones de las imágenes que sean necesarias para su difusión en cualquier otra red social, página web, pantalla o soporte publicitario digital o en papel.

No se considerarán válidas aquellas imágenes desenfocadas, borrosas o que presenten cualquier otra distorsión.

La tipología de fotografías solicitadas se detallan en el siguiente cuadro, que está creado en base a los últimos años, pero que puede ser susceptible de ser modificado según las necesidades del centro.

❖ Servicio a prestar

Tipología	Descripción	Horario	Alcance
Fotografía de eventos	Captura de imágenes de eventos, performances, charlas, actuaciones, conciertos, exposiciones, inauguraciones, talleres…	Mañanas o tardes; Normalmente entre semana y eventualmente fin de semana. Horario horquilla: 11:00-21:00 Disponibilidad para horarios fuera de rango, incluido madrugadas muy eventualmente (1 o 2 al año).	100-130 eventos al año La mayoría de eventos suceden en AZ, pero otros no (1-5 salidas al año), aunque siempre en Bilbao o alrededores.
Fotografía de festivales y simposios	Captura de imágenes de eventos como Gutun Zuria Bilbao, Prototipoak o Simposio Acute. La duración suele ser de entre 3 y 5 días.	Disponibilidad de día completo durante estos eventos	2-3 festivales y simposios al año. Cada una de ellas puede incluir entre 10 y 25 actividades/necesidades fotográficas.
Fotografía de registro	Documentación de exposiciones, instalaciones y soportes para archivo.	Entre semana, por las mañanas o a criterio del adjudicatario, ya que no están sujetas a asuntos inmediatos.	10-15 sesiones de fotografía de registro al año.
Fotografía del día a día	Fotos del edificio, visitantes, visitas guiadas, días especiales…	Entre semana, por las mañanas o or las tardes, a criterio del licitador.	10-15 sesiones al año.
Fotografía institucional	Fotos de ruedas de prensa, de inauguraciones y visitas de grupos institucionales. Fotos de personal de AZAB (Dirección).	Por las mañana y/o por las tardes.	10 – 15 al año.

Tipología	Descripción	Horario	Alcance
Otras peticiones	Puntualmente se realizan fotos de perfil, registros específicos, material fotográfico ad hoc para publicaciones…) Trimestralmente se realizan las fotos de productos nuevos de DendAZ (50 productos al año). Otras que pudieran surgir y que no se recogen en este pliego.	Por las mañanas o tardes.	5-10 al año.

Será considerado horario normal de lunes a sábados de 9 a 22h. y horario extraordinario domingos, festivos y de lunes a sábado a partir de las 22:00h.

El nº de horas estimadas al año, del servicio de fotografía es de **200 h. al año** aproximadamente con un máximo de 325 horas.

2.3.2. Video

- **Requisitos**

La empresa adjudicataria deberá realizar videos de los programas, festivales y actividades que AZAB le indique.

La empresa deberá realizar de forma integral todas las tareas que formen parte de dicho proceso para producir los materiales requeridos y que al menos serán:

- Grabación de evento a una cámara.
- Grabación de evento a dos cámaras.
- Grabación de sonido directo del evento.
- Edición y postproducción final.
- Adaptación a otros formatos (16/9, 4/3, etc.)

Los videos producidos deberán cumplir las siguientes características:

- Para redes sociales/youtube:

- Formato: .mp4
- Resolución: HD 1920x1080

- Alta resolución para archivo:

  - Formato: .mov
  - Resolución HD 1920 x 1080

Asimismo, se podrán solicitar a la empresa adjudicataria las adaptaciones de los videos que sean necesarias para su difusión en cualquier otra red social, página web, pantalla o soporte publicitario digital.

En casos puntuales, AZAB se reserva el derecho de poder contratar estos servicios a otras empresas fuera del alcance de este concurso, por razones de sobrecarga de trabajo, por requisitos de los artistas, por ser de tipología muy específica o por otras razones que AZAB considere.

La tipología de videos solicitados se detallan en el siguiente cuadro, que está creado en base a los últimos años, pero que puede ser susceptible de ser modificado según las necesidades del centro.

❖ **Servicio a prestar**

Tipologías	Descripción	Horario	Alcance
Entrevistas a artistas	Vídeo y audio con entrevistas a artistas. Duración aproximada de 5 a 10 min.	Entre semana, por las mañanas	10-15 entrevistas anuales.
Vídeos de eventos y programas	Registro en vídeo de actividades clave de programación y resumen de las mismas, creando videos de 1 a 5 min.	Mañanas y tardes; la mayoría entre semana y 2 o 3 en fin de semana	10-20 eventos anuales.
Vídeos del día a día	Material del día a día que pueda servir para otros vídeos, anuncios, teaser, material de recurso, RRSS…	Entre semana, por las mañanas o por las tardes	10 sesiones al año.
Videos resumen de Festivales	Grabación durante los días del festival de las diferentes actividades programadas y producción de un video resumen del mismo. Duración entre 3 y 5 min.	De 9:00 a 21:00 todos los días del festival.	1 a 3 al año

Será considerado horario normal de lunes a sábados de 9 a 22h. y horario extraordinario domingos, festivos y de lunes a sábado a partir de las 22:00h.

El nº de horas estimadas al año, del servicio de video es de **250 h. al año** aproximadamente con un máximo de 450 horas.

2.3.3. Locución

- **Requisitos**

AZAB dispone de un estudio de grabación (AZ Irratia) perfectamente equipado en el que se graban diferentes podcast. Además, se suelen grabar locuciones y audios para cuñas, avisos de megafonía, audioagendas de programación, etc.

Si bien la parte técnica no es objeto de este servicio, es objeto de este concurso contratar una "voz" para la grabación de este tipo de audios.

Las grabaciones se realizarán en 3 idiomas (euskera, castellano e inglés), por lo que se exige el mayor nivel del manejo de idiomas de o las personas propuestas. Puesto que se trata de un servicio de locución, deberán de ser capaces de locutar los textos de forma nativa en los 3 idiomas, por lo que es requisito indispensable disponer de un nivel C2 tanto de inglés como de euskera. Se deberá acreditar mediante certificado oficial que la persona que prestará este servicio pose un nivel C2 de euskera y de inglés. La falta de acreditación de los referidos niveles lingüísticos será causa de exclusión.

Además, la voz o voces sugeridas deberán de tener un tono, entonación y dicción perfecta en los 3 idiomas.

La persona/as que vayan a realizar las locuciones serán convocadas para acudir al estudio de grabación para grabar el texto que previamente AZAB le habrá hecho llegar, con una antelación mínima de 1 a 5 días.

Este estudio de grabación puede situarse en AZAB o bien en otras instalaciones en Bilbao.

La tipología de locuciones solicitadas se detallan en el siguiente cuadro, que está creado en base a los últimos años, pero que puede ser susceptible de ser modificado según las necesidades del centro.

❖ **Servicio a prestar**

Tipologías	Descripción	Horario	Alcance
Audioagendas	La programación del centro se puede escuchar en la web en modo audioagenda mensual. Se graban trimestralmente en una única sesión 3 meses en 3 idiomas.	Mañana o tarde	4 sesiones al año. 2 horas de grabación en cada sesión.
Locuciones para megafonía	Avisos al público sobre inicios o cierres de programación, avisos informativos, etc. Son breves y en 3 idiomas.	Mañana o tarde	10 al año. ½ hora de grabación cada sesión
Audioguías	Las principales exposiciones del centro disponen de visitas guiadas por audioguía. Son locuciones de 10 a 20 min aprox. En 3 idiomas.	Mañana o tarde	3 sesiones al año. 2 horas de grabación en cada sesión
Cuñas de radio	Se graban cuñas de 20" en 2 idiomas (euskera y castellano) para las exposiciones y Festivales.	Mañana o tarde	5 sesiones al año ½ hora de grabación cada sesión
Podcast	AZAB realiza diferentes podcast en los que la empresa licitadora deberá de proponer la voz del presentador/a. Las preguntas y materiales serán proporcionado por AZAB pero se valorará que la voz propuesta esté familiarizada con la cultura contemporánea para entender bien el contexto de las conversaciones.	Mañana o tarde	5 sesiones al año 1 hora de grabación en cada sesión

Este servicio siempre se prestará en horario normal.

El nº de horas estimadas al año, del servicio de locución es de **30 h. al año** aproximadamente, con un máximo de 40 horas.

2.3.4. Dirección artística

- **Requisitos**

La edición de videos fotos y audios, requiere de una supervisión artística a fin de adecuar cada pieza a los requisitos establecidos en cada soporte, medio o campaña de comunicación de AZAB.

Esta tarea, además conlleva la realización de grafismos, cortinillas, sobreimpresiones u otros elementos que aporten valor al material audiovisual.

Además se encargará de rescatar material multimedia del archivo histórico de AZAB para realizar otras producciones multimedia que sean necesarias para alimentar RRSS, la web, u otros canales y soportes de AZAB, en base a peticiones que el equipo de comunicación de AZAB solicite.

Para esta última tarea es imprescindible conocer la actividad de AZAB y el tipo de material audiovisual que ya ha generado el centro y que está disponible en sus canales habituales (web, artxiboAZ, Youtube, Fliker, etc.).

- **Servicio a prestar**

Búsqueda de material multimedia de interés para la producción y edición de otros materiales multimedia. Esta búsqueda se puede realizar entre la producción audiovisual de AZAB o en otras fuentes externas (artistas, medios de comunicación, etc.).

Edición de videos y fotos para optimizarlos en formato, duración, etc. y su envío a AZAB o la empresa que lleve el servicio de mantenimiento de la web, las RRSS y las pantallas de AZAB, para su posterior publicación.

Realización de grafismos, cortinillas, motion graphs, sobreimpresiones, morfings, etc para enriquecer, dar valor adicional o adaptarlos a la imagen de la campaña de comunicación en la cual se vayan a utilizar.

Supervisión y dirección artística de todo el material multimedia para que cumplan los criterios previamente establecidos por AZAB en cuanto a branding, línea editorial, estándares de género, lingüísticos y de cualquier otro tipo.

Este servicio siempre se prestará en horario normal.

El nº de horas estimadas al año, del servicio de Dirección artística es de **580 h. al año** aproximadamente, con un máximo de 700 horas.