EGOITZA BIZKAIA /
SEDE BIZKAIA
Muntsaratz Auzoa, 17A
(Muntsaratz Dorretxea)
48220 Abadiño - Bizkaia
T 94 603 03 30
hazi@hazi.es
www.hazi.eus

PLIEGO TÉCNICO PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS TÉCNICOS PARA EL ASESORAMIENTO, LA GESTIÓN DE CONTENIDOS Y LA COMUNICACIÓN WEB Y REDES SOCIALES DEL PROGRAMA NIREA

Febrero 2024

Índice

1 DESCRIPCIÓN GENERAL 3

2 OBJETO DEL CONTRATO 3

3 DESARROLLO DE LOS TRABAJOS A EFECTUAR 4

4 CALENDARIO DE EJECUCION DEL PROYECTO 7

5 CONDICIONES LINGÜÍSTICAS 7

6 DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE COLABORACIÓN 8

7 SEGUIMIENTO DEL DESARROLLO DEL TRABAJO 8

1 DESCRIPCIÓN GENERAL

HAZI, Fundación del Gobierno Vasco para el desarrollo rural, litoral y alimentario, tiene por objeto y fin fundacional impulsar, promover y desarrollar la competitividad, sostenibilidad e innovación dentro de su ámbito de actuación, que comprende el sector primario, el medio rural y litoral y la industria alimentaria, contribuyendo a su valoración y al mantenimiento del patrimonio natural y cultural.

Dentro de las actuaciones dirigidas al conocimiento y puesta en valor de la actividad agraria en Euskadi, HAZI lidera la dinamización y comunicación del programa NIREA, un **movimiento compartido por múltiples entidades** cuyo objetivo es impulsar la corresponsabilidad social en la reactivación del sector primario y la revitalización del medio rural y litoral de Euskadi promoviendo la conexión y el conocimiento rural-urbano.

Para conseguir este objetivo, entre otras herramientas, el programa dispone de **web y redes sociales dirigidas a la sociedad**, que funcionan como **escaparate compartido** para "*romper techos de cristal"* de las entidades comprometidas con Nirea en la comunicación a la sociedad. El objetivo es visibilizar la importancia del sector primario y del medio rural y litoral para el conjunto de la sociedad vasca y el desarrollo territorial sostenible de Euskadi y dar respuesta al "qué puedo hacer yo" para contribuir al mismo.

En concreto, buscan acercar la información y herramientas a aquellas personas que ya sienten cierto interés por la situación y la problemática del ámbito y son, en una pequeña medida, conscientes de la importancia de protegerlo, pero todavía no conocen bien el papel que cumplen tanto el sector agroalimentario como el medio rural y litoral en el desarrollo económico, cultural y social del territorio.

2 OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato la prestación de **servicios de comunicación del programa Nirea** bajo la supervisión de HAZI Fundazioa.

Esta prestación incluye:

- **el asesoramiento y diseño de la estrategia de comunicación,**
- **la dinamización de redes sociales,**
- **la creación de contenidos para web y redes sociales,**

- **la dinamización de la comunidad de usuarios,**
- **la cobertura de eventos y acciones destacadas de Nirea y**
- **el análisis de la información**.

Mediante el presente Pliego de condiciones se pretende establecer las labores a realizar y señalar las condiciones técnicas que se han de cumplir para llevar a cabo la prestación de servicios de comunicación del programa Nirea, llevando a efecto el objetivo establecido.

3 DESARROLLO DE LOS TRABAJOS A EFECTUAR

El trabajo consiste en la ejecución de las siguientes labores específicas en el proyecto, siempre bajo la supervisión de HAZI Fundazioa:

1. **ASESORAMIENTO Y DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN:**
   El trabajo se iniciará con el diseño y planificación de una estrategia de comunicación anual que incluirá indicadores cualitativos y cuantitativos para su medición y seguimiento. Para ello, la empresa adjudicataria analizará la situación actual de la web y redes sociales de Nirea así como del plan de comunicación vigente para el programa.

   Asimismo, creará una Guía de Estilo con el objetivo de mantener una imagen y tono unificado en todos los canales acordes a la voz de marca de Nirea.

2. **DINAMIZACIÓN DE REDES SOCIALES:**
   La empresa adjudicataria ajustará, en caso necesario, los perfiles existentes en función del análisis realizado en el punto anterior, incluyendo, en su caso, la orientación a distintos públicos objetivo. Además, si así lo recomendara el citado análisis, propondrá la creación de nuevos perfiles.

   Se realizará la orientación estratégica de los contenidos semanales, en coordinación con la persona coordinadora de HAZI, de acuerdo con la actividad y la agenda de las entidades adscritas a Nirea.

   Se gestionarán los perfiles de las redes sociales con atención permanente al usuario y se generarán contenidos (incluyendo imágenes) para reforzar los objetivos de comunicación de Nirea y dar cobertura comunicativa a las necesidades del programa.

Se deberá ofrecer seguimiento a los temas informativos relacionados con los objetivos del programa, cuidando especialmente la interacción con las publicaciones en este contexto de las entidades adscritas al programa.

Se prevé una publicación propia diaria en cada canal (en función de las necesidades), que podrá adaptarse en base al plan de comunicación propuesto por la empresa adjudicataria y aprobado por HAZI.

3. GESTIÓN DE LA PÁGINA WEB NIREA.EUS Y DINAMIZACIÓN DE LA COMUNIDAD:

La empresa adjudicataria deberá mantener activa la página web www.nirea.eus, realizando al menos una publicación semanal en las secciones dinámicas de la misma (proyectos, actualidad...). Dicha publicación se coordinará con la persona responsable de HAZI. La empresa adaptará los contenidos a la web y redes sociales, adaptándolos al perfil de usuario.

Mantendrá actualizado el inventario de ferias especiales, realizando solicitudes directas de información complementaria (confirmación de fecha y ubicación, cartelería, etc) a las entidades organizadoras de los mismos.

Tras revision por parte de HAZI, adecuará el inventario de mercados locales de Euskadi y realizará solicitudes directas de información complementaria a los agentes responsables de los mismos.

Asimismo, dinamizará la relación con los centros de interpretación recogidos en el inventario de Nirea, informando de la existencia de esta web e invitándoles a completar la información que aparece en la misma (fotografías, eventos para agenda, etc).

La agenda de la web Nirea se mantendrá viva y actualizada con la información de estos inventarios así como con información de entidades adscritas a la red sobre jornadas, eventos, etc, dirigidos a la sociedad que compartan los objetivos del programa.

La empresa adjudicataria deberá, asimismo, prestar el servicio de atención a los usuarios en cualquiera de los canales habilitados. Las preguntas se canalizarán hacia la persona responsable de HAZI que resolverá dichas cuestiones o decidirá las acciones a realizar, siendo la empresa adjudicataria la responsable de realizar la devolución a la persona usuaria a través del canal original.

En el caso de consultas de personas interesadas en aparecer en el mapa de Baserris Abiertos de Nirea, será la empresa adjudicataria la responsable de la atención y resolución de las consultas que pueden recibirse por el formulario de contacto. El plazo máximo de resolución de estas solicitudes no podrá ser superior a las 24 horas.

Al menos una vez al año, la empresa realizará una auditoría de contenidos de la web e informará a HAZI de los errores que detecte, haciendo hincapié en la usabilidad y resultados de búsqueda de los diferentes inventarios de la web.

La empresa adjudicataria podrá, además, proponer cambios en el diseño o la estructura de esta basados en el seguimiento que realice a la experiencia usuario, e informará a HAZI de los problemas de usabilidad que se detecten y no pueda solventar.

4. COBERTURA DE EVENTOS Y ACCIONES DESTACADAS DE NIREA

Concretamente, y, siempre en coordinación con el personal técnico responsable de HAZI Fundazioa, se realizarán las siguientes actividades:

- Participación en el diseño y desarrollo, así como cobertura de prensa y gráfica de eventos con persona fotógrafa/redactora, según la demanda del evento. Se prevé la realización de 1 evento anual.

- Generación de acciones comunicativas destinadas a promocionar los servicios e iniciativas de Nirea. Se prevé la realización de una acción al año que podría incluir nota de prensa, cartelería y/o banners y anuncios en medios sectoriales. La contratación de los espacios necesarios correspondería a HAZI siendo exclusivamente responsabilidad de la empresa adjudicataria la redacción y diseño gráfico de los citados elementos.

Para todas estas acciones HAZI pondrá a disposición de la empresa adjudicataria:

1. Contacto con las diferentes entidades
2. Acceso a las cuentas de Nirea

HAZI dispone de una galería de imágenes que pondrá al servicio de la empresa adjudicataria tras solicitudes específicas. No obstante, la empresa adjudicataria deberá contar con recursos gráficos propios que podrán ser utilizados para la ejecución del servicio.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE RESULTADOS:

Mensualmente, la empresa adjudicataria emitirá informes con las estadísticas relativas a las diferentes redes sociales, ofreciendo conclusiones y valoraciones que permitan redirigir o reforzar la estrategia en caso de ser necesario.

Se ofrecerá un informe específico para la evaluación del impacto cualitativo y cuantitativo de las acciones contempladas en el apartado *4.COBERTURA DE EVENTOS Y ACCIONES DESTACADAS DE NIREA.* La medición cualitativa requerirá, al menos, la realización de una encuesta con posterioridad al evento.

6. DEDICACIÓN

El servicio se prestará durante los días laborables del año, de forma y en horario flexible para el adjudicatario, en función de las necesidades que haya que cubrir en cada momento. En todo caso, el tiempo de respuesta para atender una solicitud de trabajo no será superior a 24 horas.

Las empresas licitadoras podrán proponer el tiempo y horarios de dedicación a la prestación del servicio.

4 CALENDARIO DE EJECUCION DEL PROYECTO

El calendario anual establecido es de mayo de 2024 a mayo de 2025.

5 CONDICIONES LINGÜÍSTICAS

La prestación de los servicios objeto del contrato deberá ser realizada en euskara y castellano siendo esta condición esencial de ejecución del contrato**.**

6 DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE COLABORACIÓN

La dirección del trabajo de colaboración de los Servicios Técnicos correrá a cargo del personal técnico designado por la FUNDACIÓN HAZI Fundazioa.

Por su parte la Empresa Contratada designará a una persona coordinadora, con titulación y experiencia suficiente y demostrada, que llevará a cabo la supervisión, organización y seguimiento de los trabajos enumerados.

7 SEGUIMIENTO DEL DESARROLLO DEL TRABAJO

Durante todo el período en que la presente licitación se encuentre vigente, se establecerán reuniones de coordinación entre el personal técnico responsable de HAZI Fundazioa y la empresa contratada para desarrollar este servicio, con la frecuencia necesaria para el buen desarrollo del proyecto.

La marcha de los trabajos podrá ser supervisada por la Fundación HAZI Fundazioa en todo momento. Las observaciones o prescripciones que se deriven de dicha supervisión serán comunicadas por escrito a la empresa contratada.