

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO
«SERVICIOS DE ESTRATEGIA DIGITAL, COMUNICACIÓN ONLINE, Y CREACIÓN DE CONTENIDOS WEB
Y DINAMIZACIÓN DE LAS REDES SOCIALES DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO»**

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones técnicas que deben regir la contratación de los siguientes servicios:

- Apoyo en la definición y desarrollo de la estrategia digital para el Ararteko en redes sociales y página web y en la implantación de mejoras derivadas de dicha estrategia.
- Asesoramiento prospectivo de tendencias en la comunicación online.
- Creación de contenidos para la página web del Ararteko a partir de la información que genere la institución del Ararteko.
- Gestión y dinamización de las redes sociales del Ararteko actuales (X (anteriormente Twitter), Facebook, LinkedIn e Instagram o las que las sustituyan en el futuro).
- Elaboración de informes periódicos sobre el impacto generado por los contenidos publicados y la evolución de sus indicadores estadísticos.

Estos servicios se prestarán en coordinación con el equipo de comunicación de la institución.

CLÁUSULA SEGUNDA. PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO.

La prestación de los servicios objeto de contrato se realizará de acuerdo con las líneas de actuación de la institución del Ararteko desde la vertiente de comunicación, siendo los principios generales de actuación:

- **Transparencia.** Desde el Ararteko se pone a disposición de la ciudadanía información y datos en tiempo real sobre su actividad, planes y estrategias. Se ofrece la información de una forma inmediata y también directa, a través de la emisión de actos, para que las personas puedan conformar sus propias opiniones y tengan acceso a la fuente de origen.
- **Participación.** Esta labor de fomento de la participación de la ciudadanía tiene como eslabón fundamental la inclusión de mujeres y hombres, facilitando la integración en la participación de toda la ciudadanía y no sólo de una parte de ella.
- **Colaboración.** El Ararteko colabora con la ciudadanía. La ciudadanía reutiliza la información del Ararteko para compartirla libremente y aportar valor añadido, realizando un trabajo colaborativo, perfilando ideas y aportando documentación y conocimiento compartido.

CLÁUSULA TERCERA. CONCRECCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO.

La contratista deberá realizar los siguientes servicios:

1.- En relación con la estrategia digital:

- Apoyo en la definición y desarrollo de una estrategia digital para la institución, en coordinación con el equipo de comunicación del Ararteko, orientada a la mejora continua de su presencia en los diferentes canales online, tanto actuales como los que durante la vigencia del contrato puedan sustituir a los actualmente existentes.

Para ello, se realizará un estudio previo de tendencias de redes sociales para trazar la estrategia más adecuada y realizar recomendaciones, así como Benchmarking de otros perfiles similares, con especial interés en las redes/perfiles más adecuados.

A partir de la reflexión estratégica digital, el licitador propondrá de una forma concreta las líneas de acción, los canales y soportes más apropiados para alcanzar a los públicos objetivos determinados que ayuden a cumplir con los objetivos de la entidad, favorezcan el crecimiento de la comunidad digital y mejoren a la atención y la vinculación positiva de los ciudadanos y grupos de interés con el Ararteko. Esta estrategia deberá ser documentada e incluirá un manual con criterios sobre contenidos noticiables y publicables.

- Seguimiento consultivo de la estrategia digital del Ararteko, especialmente en redes sociales, formulando una propuesta para crear y mantener un sencillo cuadro de control de las cuentas del Ararteko con el impacto generado por los contenidos publicados y evolución de sus indicadores estadísticos, que se facilitarán en informes periódicos.

2.- En relación con la comunicación digital en la página web:

Diseño y creación de nuevos contenidos en la actual página web del Ararteko, tanto en formatos redaccionales, gráficos y multimedia, necesarios para que la web tenga información actualizada y atractiva.

- Podrán ser trabajos específicos de preparación de documentos para su publicación/maquetación, de textos para difusión en entornos digitales, de diseño gráfico de banners, infografías, presentaciones, cabeceras, micro vídeos, etc.
- Apoyo en la dinamización de las personas del Ararteko susceptibles de ser creadoras de contenidos para disponer de informaciones para alimentar la página web.
- Proponer/remitir contenidos en la página web.
- Mejoras que se propongan en cuanto a la forma de presentar y divulgar la información en la página web. La información base la aprobará y publicará la institución del Ararteko.

La contratista no tendrá permisos para administrar y subir contenidos, sino la responsabilidad de crear documentos publicables en la web.

3.- En relación con los perfiles del Ararteko en redes sociales:

- A partir del análisis de los actuales perfiles de la institución en (X (anteriormente Twitter), Facebook, LinkedIn e Instagram, se presentará por escrito una propuesta de difusión y dinamización de las posibles cuentas del Ararteko, y, en su caso, la sustitución de alguna de ellas.

- Atender la gestión diaria y dinamización de los perfiles del Ararteko en redes sociales, y realizar las publicaciones que se le indiquen por parte de la responsable de comunicación del Ararteko o de los miembros del equipo de dirección de la institución, incorporando la información mediante la edición, publicación y actualización constante de información de texto y gráfica de interés y relevancia para la ciudadanía.
- La contratista debe responder los mensajes que la ciudadanía envíe a las redes sociales citadas en el pliego en un breve plazo (límite máximo de 12 horas en días laborables y 24 horas en fines de semana y festivos según calendario de Vitoria-Gasteiz), siempre que se trate de ofrecer una información de servicio, y conforme a los criterios que defina el equipo de comunicación del Ararteko. La respuesta será un modelo-tipo. El mensaje de la ciudadanía se trasladará a la persona responsable de comunicación para gestionar la información solicitada.
- La empresa debe “seguir” y etiquetar las cuentas de aquellas entidades públicas y/o privadas que el Ararteko considera colaboradores, aliados o grupos de interés, las cuales estarán recogidas en el listado que se facilite a la contratista.

4.- Vigilancia de las tendencias en la comunicación online, proponiendo nuevas formas, perfiles, aplicaciones, canales o plataformas de comunicación con el fin de innovar y estar en los espacios y modos de comunicación en los que la sociedad esté presente. En todo caso, anualmente se presentará al Ararteko un informe sobre el análisis prospectivo realizado.

5.- Seguimiento presencial de eventos organizados por el Ararteko o a los que asista alguna persona representante del Ararteko, que se consideren necesarios por el equipo de comunicación, así como la redacción de contenidos y toma y adaptación de imágenes a los formatos de la comunicación online, y consiguiente generación de archivo de fotografías y pequeños vídeos de dichos eventos. Se estima una necesidad de seguimiento presencial de tres eventos mensuales.

CLÁUSULA CUARTA. ALCANCE Y OTRAS ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO.

Régimen de dedicación:

La contratista deberá prestar servicio de 9 de la mañana a 9 de la tarde los 365 días del año con total disponibilidad para atender las interacciones que sean necesarias.

Por lo que se refiere a la **dedicación del personal** de la contratista a estos servicios, se estima dicha dedicación en, aproximadamente, **80 horas mensuales de promedio**, en cómputo anual (información meramente aproximativa, sin que tenga otros efectos limitativos). La asistencia a actos y eventos se estima aproximadamente en **tres eventos cada mes de promedio, en cómputo anual**.

Recursos gráficos.

En cuando a los recursos gráficos a generar para la publicación continua de contenidos informativos y dinamización de la página web y las redes sociales del Ararteko, se prevé la realización de un máximo de 100 recursos gráficos anuales específicos de apoyo a contenidos de la web y redes sociales (infografías máximo 30, imágenes animadas máximo 20 y 20 vídeos de entre 1' y 2'), siempre siguiendo indicaciones de la responsable de comunicación del Ararteko. También se prevé el tratamiento de un máximo de 100 fotografías para su publicación en diferentes tuits y posts. En ocasiones, los recursos gráficos y fotografías serán facilitados desde el Ararteko de los que podrá hacer uso solo y exclusivamente para los fines expuestos.

Los resultados, tanto de vídeo, como de audio, así como los fotográficos, tendrán como destino el archivo documental propio, y/o la publicación en redes sociales y/o página web propias. Las condiciones técnicas de elaboración de estos materiales para la página web serán definidas por el Ararteko.

Los recursos gráficos para redes sociales que se obtengan en los eventos de los que se realice seguimiento presencial, estarán disponibles en el plazo máximo de 6 horas desde la finalización de dicho evento.

En el caso de elaboración de materiales gráficos por la contratista, los derechos sobre la propiedad intelectual de los mismos corresponderán al Ararteko.

El destino de los materiales grabados en vídeo, así como el reportaje fotográfico es alimentar con inmediatez las redes sociales o remitirlas a la institución para publicarlas en la página web del Ararteko. Quedan excluidos de la presente licitación servicios como la grabación completa de un evento, la realización de un reportaje fotográfico completo de un evento, o la edición y realización de vídeos resumen de un evento organizado por el Ararteko a partir de materiales pregrabados, servicios que encuentran su cobertura contractual en el expediente de licitación **3/2023/PA** de la institución del Ararteko.

Medios.

La contratista y su personal aportarán su propio material informático y de telecomunicaciones para la realización de las tareas, así como para la edición y creación de contenidos en la página web y redes sociales. La grabación de imágenes y sonidos se realizará con los medios técnicos que garanticen adecuadamente su calidad.

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

Igualdad de mujeres y hombres y no discriminación.

Asimismo, la contratista garantizará un uso no sexista ni discriminatorio del lenguaje en todas las publicaciones que requiera la ejecución del contrato, evitando trasladar imágenes estereotipadas o contenidos que puedan presentar un sesgo discriminatorio respecto de determinados colectivos o personas pertenecientes a una minoría.

Además, aportará datos desagregados por sexo en los informes que se elaboren en el marco del proyecto.

Euskera.

Finalmente, la contratista garantizará la calidad de las publicaciones en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Del mismo modo, garantizará que aquellos eventos de los que realice cobertura presencial se llevarán a cabo en ambas lenguas.

CLÁUSULA QUINTA. SUPERVISION Y SEGUIMIENTO.

La persona responsable del contrato, con el apoyo del equipo de comunicación, realizará el seguimiento completo de los trabajos contratados y de la calidad de los resultados obtenidos y actuará como interlocutora con la contratista.

El equipo de comunicación del Ararteko y la persona designada por la contratista como coordinadora del servicio realizarán reuniones semanales para planificar las acciones a desarrollar en dicho periodo, y

evaluar la ejecución de la estrategia aprobada. Las reuniones serán presenciales, cuando así lo determine el equipo de comunicación del Ararteko.

Excepcionalmente, se podrán requerir otras reuniones que se estimen imprescindibles por parte del equipo de comunicación.