



LASARTE-ORIA

UDALA-AYUNTAMIENTO

BALDINTZA TEKNIKO BEREZIEN AGIRIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

KOMUNIKAZIO INSTITUZIONALEKO, WEB ORRIAREN MANTENTZE-LANETAKO ETA SARE SOZIALEN KUDEAKETAKO ZERBIZUA

SERVICIO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, MANTENIMIENTO DE LA PÁGINA WEB Y
GESTIÓN DE REDES SOCIALES.

1. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratuaren xedea honako zerbitzu hau ematea da: komunikazio-agentziaren laguntza-zerbitzua, webgunearen edukiak eta funtzionaltasunak mantentzea, komunikazio digitala, marketina eta publizitatea, agiri honetan zehaztutako baldintzetan. Lasarte-Oriako Udalak komunikazio integral eta homogeneo bat behar du bere komunikazio-kanal guztietan eta herritarrentzako zerbitzuan, non gaur egun garrantzi handiagoa hartzen ari diren kanal digital propioak. Lasarte-Oriako Udalaren (aurrerantzean, Udala) komunikazio-neurriak eta -ekintzak garatzeko eta gauzatzeko euskarria eta laguntza teknikoa barne hartzen ditu, bere ospea helarazteko, kokatzeko eta areagotzeko eta bere jarduera guztiei ezagutza, ikusgarritasuna eta aintzatespena emateko.

Kontratu honen formalizazioarekin Udalak bete nahi dituen helburu, behar eta funtzionaltasun zehatzak honako hauek dira:

- Lasarte-Oria markaren aktiboaren balioa, ospea, irudia eta prestigioa handitzea, balioak indartuz eta haren jarduera nabarmenduz.
- Herritarrei zerbitzua eskaintzea, bai informazioaren aldetik, bai zerbitzu digitalen eskaintzaren aldetik, kanal digitalen funtzionaltasunak eta erabilgarritasuna handituz, web orria barne. (Zerbitzuen digitalizazioa bultzatzea).
- Udalaren marketin- eta komunikazio-estrategian proposatutako helburuak lortzen laguntzea, helburu horietan inplikaturako eragileekin koordinatuta eta lankidetzan.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en la prestación de un servicio de asistencia de agencia de comunicación, mantenimiento de contenidos y funcionalidades de la página web, comunicación digital, marketing y publicidad en los términos y condiciones definidos en este pliego. El Ayuntamiento de Lasarte-Oria precisa de una comunicación integral y homogénea en todos sus canales de comunicación y en el servicio a la ciudadanía, en la que en la actualidad están tomando mayor importancia los canales digitales propios. Comprende el apoyo, soporte y asistencia técnica en el desarrollo y la ejecución de las medidas y acciones de comunicación del Ayuntamiento de Lasarte-Oria (en adelante, el Ayuntamiento) con el objetivo de trasladar, posicionar y aumentar su reputación y dar conocimiento, visibilidad y reconocimiento al conjunto de sus actividades.

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

- Incrementar el valor del activo de la marca Lasarte-Oria, su reputación, imagen y prestigio, destacando los valores y resaltando su actividad.
- Ofrecer servicio a la ciudadanía tanto desde el punto de vista informativo como en la oferta de servicios digitales, aumentando las funcionalidades y usabilidad de los canales digitales incluida la página web. ([Impulso a la digitalización de los servicios](#))
- Apoyar la consecución de los objetivos propuestos en la estrategia de marketing y de comunicación del Ayuntamiento, en coordinación y cooperación con los distintos agentes implicados en los mismos.



- Ekintzak koherenteak izatea eta Udalaren jarduerarekin lerrokatzea, aipatutako helburuak lortzen lagunduz.
- Otorgar coherencia a las diversas acciones y alinearlas con la actividad del Ayuntamiento, ayudando a ésta a conseguir los mencionados objetivos.
- Herritarren interesa eta parte-hartze aktiboa sustatzea.
- Fomentar el interés y la participación activa de la ciudadanía.

2. EMAN BEHARREKO ZERBITZUAK

Zerbitzuak Baldintza Tekniko Berezien Agiri honetan (aurrerantzean, BTBA) eta kontratazio honi dagozkion Baldintza Administratibo Berezien Agirian (aurrerantzean, BABA) ezarritako eskakizunen eta baldintzen arabera emango dira.

Kontratuaren izaera eta xedea kontuan hartuta, gauzatu beharreko jarduerak hobeto identifikatzeko, hiru ekintza motatan banatzea aurreikusten da:

1. ekintza. Udalaren kanpo-komunikazioan euskarria, sostengua eta laguntza ematea.

2. ekintza. Udalaren webgunea mantentzea. Maila guztietako edukiak sortu, maketatu eta argitaratzea Liferay eduki-kudeatzailean, udalaren web-orrian.

3. ekintza. Udaleko sare sozialak dinamizatzea; kontuak Whatsapp, X, Facebook eta Instagramen eta YouTube kanalean.

1. EKINTZA: LAGUNTZA, AHOLKULARITZA ETA EUSKARRIA EMATEA UDALAREN KANPOKO KOMUNIKAZIO INSTITUZIONALEAN.

Enpresa esleipendunak euskarria, sostengua eta laguntza teknikoa emango du Udalaren kanpo-komunikazioko neurriak eta ekintzak gauzatzeko.

Hauek dira kontratua gauzatzeko egin beharreko laguntza- eta euskarri-lanak:

- Udalari aholkularitza-lanak egitea bere komunikazio-plana gauzatzeko.
- Komunikabideen eskaerei erantzutea.

Kontsultak egin, datuak baieztatu edota

2. SERVICIOS A REALIZAR

La prestación de los servicios se efectuará con arreglo a los requerimientos y condiciones estipulados es este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, PPTP), así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, PCAP), relativas a esta contratación.

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

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

Acción 2. Mantenimiento de la página web municipal. Creación, maquetación y publicación de contenidos en todos los niveles en el gestor de contenidos Liferay que soporta la página web municipal.

Acción 3. Dinamización de redes sociales municipales; cuentas en Whatsapp, X, Facebook e Instagram y canal YouTube.

ACCIÓN 1: APOYO, ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA EN LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EXTERNA EN EL AYUNTAMIENTO.

La empresa adjudicataria dará apoyo, soporte y asistencia técnica en la ejecución de las diferentes medidas y acciones en la comunicación externa del Ayuntamiento.

Estas tareas de apoyo y soporte a realizar en la ejecución del contrato son:

- Labores de asesoramiento al Ayuntamiento en la ejecución de su Plan de Comunicación.
- Atención a demandas de medios de comunicación.

Los periodistas que deseen realizar consultas,



gobernu-taldeko kideren bat elkarriketatu nahi duten kazetariak, lehenik eta behin, prentsa-zerbitzuarekin harremanetan jarriko dira, eta horren bidez bideratuko dituzte beren eskakizunak.

Komunikabideekin etengabeko harremana bermatzeko, datu-base zabal bat mantenduko da, helbide elektronikoekin, telefonoekin eta harremanetarako izenekin tokiko eta autonomia-erkidegoko egunkari, irrati eta telebistetan, baita nazio-mailako hedabideen tokiko ordezkartzetan ere.

- Kazetaritza-idazketan deialdiak, komunikatuak, prentsa-oharrak, dosierak, newsletterak, txostenak edo komunikabideentzako mailing-lanak egitea eta laguntzea.
- Prentsaurrekoen deialdian parte hartzea eta komunikabideekin koordinatzea.

- Hedabideentzako deialdia.

Prentsaurreko bakoitza baino bi egun lehenago, deialdi bat egin eta hedabide guztiei bidaliko zaie, jendaurreko agerraldiaren data, ordua eta lekua eta arrazoi nagusiak azalduz. Aldi berean, tokiko informazio-bide nagusiekin harremanetan egongo da telefonoz, prentsaurreko horren presentzia eta estaldura bermatzeko.

- Prentsa-oharrak idaztea eta bidaltzea.

Udal-arduradunekin koordinatuta, enpresa esleipenduna arduratuko da Udalak eskatutako prentsa-oharrak idazteaz, dela prentsaurrekoetan aurkezteko, dela komunikabideetara bidaltzeko. Ohar guztiak euskaraz eta gatzelaniaz bidaliko dira.

Erredakzio-taldeak prentsa-dosierra eta ondorengo prentsa-oharra egiteko behar den informazioa eskatuko du. Bestalde, dosierra eta aipatutako prentsa-oharra osatzeko egokitzen jotzen dituen argazkiak lortzeko ardura izango du.

Era berean, prentsaurrekoa amaitu bezain laster, prentsa-oharra bidaliko zaie datu-

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

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

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

- Convocatoria a medios.

Dos días antes de cada rueda de prensa, se elaborará y enviará a todos los medios una convocatoria explicando la fecha, hora y lugar de la comparecencia pública, así como sus principales motivos. De manera paralela se mantendrá contacto telefónico con los principales medios de información local para garantizar la presencia y cobertura de la rueda de prensa en cuestión.

- Redacción y envío de notas de prensa.

De manera coordinada con los responsables municipales, la empresa adjudicataria se encargará de redactar las notas de prensa requeridas por el Ayuntamiento, ya sea para presentar en ruedas de prensa o para su simple envío a los medios de comunicación. Todas las notas serán enviadas en euskera y castellano.

El equipo redactor solicitará la información necesaria para la elaboración del dossier de prensa y la posterior nota de prensa. Por otro lado, será responsable de obtener las fotografías que estime oportuno para complementar tanto el dossier como la citada nota de prensa.

Asimismo, apenas concluya la rueda de prensa se enviará la nota de prensa a todos



basean dauden hedabide guztiei, modu presentzialean egon ez diren guztiek ere informazioa denbora errealean jaso dezaten.

- Hedabideetan udalerriari buruz zabaldutako albisteen jarraipena egitea astero.
- Udalak sortzen eta hautatzen dituen aurkezpen edo deialdi interesgarriak bezalako komunikazio-egintza garrantzitsuetan estaldura grafikoko zerbitzua. Argazkiak Udalaren jabetzakoak izango dira, gerora artxibatu edo horiekin bestelako ekintzak egin ahal izateko.

Udalak udal arlo eta zerbitzuen ardurapekoak diren planifikatutako jardueren zerrenda emango dio enpresa esleipendunari.

Eman beharreko informazioa:

1. Eguneroko gertaerak, hala nola:

- Bide publikoaren gaineko eraginak: kale-mozketak, planifikatutako obrak, bide publikoaren okupazioak.
- Kultura-, hezkuntza-, kirol-, elkartasun- eta antzeko ekitaldiak.
- Udal-gobernuko edozein kidek parte hartzen duen ekitaldi ofizialak, Udalaren ordezkari gisa.
- Udalerrian gizartean garrantzia duten ekitaldi pribatuak.
- Obrekin, garbiketa- edo lorezaintza-zerbitzuekin lotutako berriak.
- Aldaketak hiri-antolamenduan.
- Ingurumeneko jarduerak edo programak.
- Enpleguarekin eta merkataritzarekin lotutako berriak.
- Udalerriko elkarte edo klubekin zerikusia duten edukiak sustatzea.

los medios incluidos en su base de datos, para lograr que todos aquellos que no hayan estado de manera presencial también puedan contar con la información en tiempo real.

- Seguimiento semanal de las noticias difundidas en los distintos medios sobre el municipio.
- Servicio de cobertura gráfica en actos de comunicación relevantes como presentaciones o convocatorias de interés que genere y seleccione el Ayuntamiento. Las fotografías pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento para su archivo u acciones posteriores que considere.

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

Información que ha de ser objeto de cobertura:

1. Acontecimientos diarios como:

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



- Udalak zabaldu nahi dituen albisteak.

- Noticias que el Ayuntamiento considere que se debe dar difusión.

2. Aldizkako eta planifikatutako gertaerak, hala nola:

2. Acontecimientos y eventos periódicos y planificados como:

- Udalerriko auzoetako jaiak eta jai herrikoiak.
- Herriko jaiak.
- Gabonetako jaiak.
- Inauteriak.
- Halloween.
- Udalak antolatutako programak, kanpainak eta ekitaldiak, zuzenean edo beste laguntzaile batzuen bidez.

- Fiestas de los barrios del municipio y fiestas populares.
- Fiestas patronales.
- Fiestas navideñas.
- Carnaval.
- Halloween.
- Programas, campañas y eventos organizados por el Ayuntamiento, directamente o por medio de otros colaboradores.

3. Udal-politika eta -zerbitzuei, administrazio-prozedurei eta dagozkien izapideak betetzeari buruzko informazioa. Adibidez, dirulaguntzen deialdiak, laguntzak, bekak eta antzekoak, langileak kontratatzeak, zergak ordaintzeko epeak irekitzekoak, arauak aldatzekoak, etab.

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

- Ikus-entzunezko pieza laburrak egitea – hilean behin, gehienez ere – Udalak eskatzen duenean, prentsa-ekitaldi bereziak estaltzeko eta ondoren sareetan edo beste kanal batzuetan zabaltzeko. Piezak Udalaren jabetzakoak izango dira, artxibatzeko eta ondoren egoki irizitako ekintzak egiteko.
- Amaierako memoria egitea, ondorengo ebaluaziorako. Era berean, egindako argazki- eta ikus-entzunezko material guztiaren bilduma digitala egingo da.

- Realización de piezas audiovisuales breves – como máximo 1 al mes - cuando lo solicite el Ayuntamiento para coberturas de actos especiales de prensa y su posterior difusión en redes u otros canales. Las piezas pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento para su archivo y acciones posteriores que considere.
- Elaboración de memoria final para la evaluación posterior. Contemplará, asimismo, una recopilación digital de todo el material fotográfico y audiovisual realizado.

Udalak, unean-unean, bere komunikazio digitalerako offline komunikazio edota publizitate kanpainaren baten irudia hartzea erabakitzen badu, esleipendunari originalak emango dizkio, esleipendunak profil bakoitzaren ezaugarri grafiko eta teknikoetara egokitu ahal izan dezan sormena.

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

Enpresa esleipendunak lan proaktiboa egin beharko du, planteatutako helburuak lortzeko egiten dituen lanetan ekimena hartuz, eta Arloari egokitzen jotzen dituen jarduerak proposatu ahal

La empresa adjudicataria deberá realizar una labor proactiva, tomando la iniciativa en los trabajos que realice para la consecución de los objetivos planteados, pudiendo proponer las

izango dizkio, onar ditzan.

Zeregin horiek guztiak alderdiek adostutako koordinazio-protokoloaren arabera koordinatuko dira (6. puntua).

2. EKINTZA: UDALAREN WEBGUNEAK MANTENTZEA.

Azken urteotan, herritarrek informazioa eskuratzeko orduan ohiturak nabarmen aldatu dira. Komunikabide tradizionalen bidez informatzeaz gain (prentsa, irratia eta telebista), kanal digitaletara sartzeko da (sare sozialak, web-orria, APP-ak) informazioa jasotzeko eta Administrazioarekin harremanetan jartzeko. Horregatik, Udalak, herritarrei zerbitzua emateko duen betebeharrean, etengabe eguneratuta eduki behar ditu kanal digitalak, modu homogeneoan eta gainerako off line kanalekin koordinatuta, eta komunikazio-estrategiak eta -ekintzak ezarri behar ditu, pertsona bakoitzari interesekoa izan dakioken informazioa eta zerbitzua bitarteko egokienaren bidez helarazteko.

Atal honen barruan, honako zeregin hauek gauzatu behar dira:

- Udalaren web-orria mantentzea eta udal-arloekin koordinatzea, beharrezkoak diren edukiak eta funtzionaltasunak sortzeko eta web-orrian argitaratzeko.
- Diseinu grafikoa eta UX. Erabilgarritasun-printzipioetan oinarritutako web-diseinuko metodologia erabiliko da, eta web-orria erabiltzeko erraztasuna lehenetsiko da, bai eta gailu, ordenagailu, tablet edo mugikor desberdinetara egokitzeko ere.
- Sortutako edukiek eta udalaren web-orri osoak AA irisgarritasun-maila izan behar dute desgaitasunen bat duten pertsonentzat, Web Edukirako Irisgarritasun Jarraibideen 2.1 bertsioaren arabera (WCAG 2.1), irailaren 7ko 1112/2018 Errege Dekretuaren arabera (1112/2018 Errege Dekretua, sektore publikoko webguneen irisgarritasunari eta gailu mugikorretarako aplikazioei buruzkoa).
- Web orria Liferay eduki-kudeatzailean oinarrituta dago, 7.4 bertsioan; beraz,

actuaciones que considere convenientes al Área para su aprobación.

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

ACCIÓN 2: MANTENIMIENTO DE LA PÁGINA WEB MUNICIPAL.

Durante los últimos años hay un claro cambio de hábitos a la hora de acceder a la información por parte de la ciudadanía. Ya no sólo se informa a través de los medios de comunicación tradicionales (prensa, radio y televisión), sino que accede a los canales digitales (redes sociales, página web, APPs) para informarse y ponerse en contacto con la Administración. Por ese motivo, el Ayuntamiento, en su obligación de servicio a la ciudadanía, debe mantener permanentemente actualizados sus canales digitales de forma homogénea en la forma y coordinada en el tiempo con el resto de canales off line, estableciendo estrategias y acciones de comunicación orientadas a hacer llegar a cada persona la información y el servicio que pueda resultar de su interés a través del medio más adecuado.

Dentro de este apartado estas son las tareas a llevar a cabo:

- Mantenimiento de la página web municipal y coordinación con las diferentes áreas municipales para la generación de los contenidos y funcionalidades necesarias y su publicación en la página web.
- Diseño gráfico y UX. Se utilizará una metodología de diseño web basada en principios de usabilidad, priorizando la facilidad de uso de la página web así como para su adaptación a diferentes dispositivos, ordenador, tablet o móvil.
- Los contenidos generados y el conjunto de la página web municipal deben contar con un nivel de accesibilidad AA para persona con algún tipo de discapacidad de acuerdo con las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web en su versión 2.1 (WCAG 2.1) de conformidad con el Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- La página web está basada en el gestor de contenidos Liferay en su versión 7.4 por lo



lizitatzailleek esperientzia egiaztatu beharko dute ingurune horretako edukien kudeaketan.

- Enpresa esleipendunak web orriaren erabilera neurtzeko eta aztertzeko sistema bat proposatu beharko du, eta hiru hilean behin txostenak eskaini beharko ditu, webguneko atal nagusien erabilera eta hobekuntza-planteamenduak jasotzeko, garrantzitsuentzat jotzen diren arloetan.

que los licitadores deberán acreditar experiencia en la gestión de contenidos en este entorno.

- La empresa adjudicataria deberá proponer un sistema de medición y análisis del uso de la página web y ofrecer informes trimestrales que recojan el uso de los principales apartados de la misma y planteamientos de mejora en aquellas áreas que se consideren más importantes.

3. EKINTZA: UDALAREN, WHATSAPP, X, FACEBOOK, INSTAGRAM ETA YOUTUBE-REN SARE SOZIALEN PROFILEN KUDEAKETA.

ACCIÓN 3: GESTIÓN DE LOS PERFILES DE REDES SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO, WHATSAPP, X, FACEBOOK, INSTAGRAM Y YOUTUBE.

Zerbitzu hauek emango dira:

Los servicios a prestar serán los siguientes:

- Etorkizuneko kanalak sortzea eta konfiguratzeko (LinkedIn, Tiktok...), Udalak egokitzen jotzen badu.
- Edukien kudeaketa.

- Creación y configuración de futuros canales (LinkedIn, Tiktok...) si se considera adecuado por parte del Ayuntamiento.
- Gestión de contenidos.

Edukien kudeaketari dagokionez, edukien gutxienezko argitalpen bat egin beharko da sare hauetan, erabiltzaileek eta jarraitzaileek igorritako mezuak eta iruzkinak jasotzeko:

Con respecto a la gestión de contenidos deberá mantenerse una publicación mínima de contenidos en las siguientes redes, con captación de los mensajes y comentarios emitidos por los usuarios y seguidores:

- Whatsapp: gutxienez, 8 komunikazio astean.
- X: 5 eduki-argitalpen, propioak edo erlazioatuak, aipamen gehiago, interakzioak, retweets, esker onak eta zalantzak argitzea.
- Instagram: gutxienez, 5 post eta storie astean.
- Facebook: hilean 16-20 albiste, Udalak ezarritako edukien plangintzaren arabera.
- YouTube: Udalak edo erakunde laguntzaileek emandako materialaren bideo guztiak argitaratuko dira, eskuragarri dagoen ikus-entzunezko materialaren arabera.

- Whatsapp: al menos, 8 comunicaciones semanales.
- X: 5 publicaciones de contenidos, propio o relacionado, más menciones, interacciones, Retweets, agradecimientos y resolución de dudas.
- Instagram: al menos, 5 post y stories semanales.
- Facebook: de 16 a 20 noticias mensuales, en función de la planificación de contenidos establecida por el Ayuntamiento.
- YouTube: se publicarán todos los vídeos de material proporcionado por el Ayuntamiento o entidades colaboradoras, en función del material audiovisual del que se vaya disponiendo.

Protokolo bat ezarri beharko da (6. puntua), lanegunetan erabiltzaileek sor daitezkeen premia guztietan dituzten interakzioei modu arinean erantzuteko modua arautzeko. Erantzun egokia emateko modua (esleipendunaren edo

Se deberá implementar un protocolo (punto 6) que regule la respuesta de manera ágil en días laborables a interacciones de las personas usuarias en todas las necesidades que se puedan derivar. La forma de dar una respuesta adecuada (a través del



Udaleko arduradunen bidez) jarduketa-prozeduran/lan-metodologian zehaztu beharko da.

Azkenik, sare sozialetako kontuak esleipendunak kudeatzen baditu ere, Udalaren jabetzakoak izango dira, eta sarbide-gakoak izango ditu. Nahi duenean editatu eta argitalpenak egin ahal izango ditu, baita enpresa esleipendunari baimena kendu ere, kontratua suntsiarazten bada edo kontuak behar ez bezala erabiltzen badira.

- Eduki garrantzitsua biltegiatzea eta dokumentuak, irudiak eta bideoak igotzea.
- Enpresa esleipendunaren kontura izango da gizarte-estrategia ertaineko elementu digital grafiko guztien sormena eta ekoizpena egokitzea. Horretarako, enpresa esleipendunak hainbat elementu grafiko diseinatzeko gaitasuna izan beharko du.
- Udalaren online komunikazio-estrategian (Socialmending Strategist) sartu beharreko online marketineko eta komunikazioko proposatutako ekintzak garatzea eta gauzatzea, plegu honetan planteatutako helburuak lortzen lagunduko dutenak (adibidez, hangoutsen erabilera, online formularioak, erabiltzaileen online parte-hartzea sustatzeko inkestak, etab.).

3. PROGRAMAZIOA ETA EGUTEGIA

Enpresa esleipendunak zerbitzuaren jarraitutasunari eutsi beharko dio kontratuaren indarraldi osoan, Udalaren komunikazio-beharren arabera.

Agiri honetan deskribatutako profiletan edukiak aste osoan zehar argitaratuko dira, Udalaren eguneroko jarduerak sortutako edukien arabera. Asteburuetak eta jaiegunetak argitalpenak behar beste lehenago programatu ahal izango dira.

Larrialdietan, herritarrentzako informazio garrantzitsua argitaratuko da eguneko 24 orduetan.

adjudicatario o responsables del Ayuntamiento) se deberá determinar en el procedimiento de actuación/metodología de trabajo.

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

- Almacenamiento de contenido relevante y subida de documentos, imágenes y vídeos.
- Adaptación de la creatividad y producción de todos los elementos digitales gráficos de la estrategia social media correrá a cargo de la empresa adjudicataria. Para ello la empresa adjudicataria deberá contar con capacidad para realizar diseño de distintos elementos gráficos.
- Desarrollo y ejecución de las acciones propuestas de marketing y comunicación online a incluir en la estrategia de comunicación online del Ayuntamiento (Socialmending Strategist) y que contribuyan a la consecución de los objetivos planteados en el presente pliego (ej. Uso de Hangouts, formularios online, encuestas destinadas a fomentar la participación online de los usuarios, etc.).

3. PROGRAMACIÓN Y CALENDARIO

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

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

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



Argitalpenak gutxienez 48 ordu lehenago programatu beharko dira, presazko kasuetan izan ezik, horiek ahalik eta lasterren egin beharko baitira.

4. GARATU BEHARREKO ZEREGINAK GAUZATZEARI BURUZKO MEMORIA

Kontratuaren xedea eta aurreko ataletan jasotako helburuak eta egin beharreko zereginak kontuan hartuta, enpresa lizitatzailerak hileko memoria bat egin beharko du, helburuen gauzatze- eta lortze-maila monitorizatu ahal izateko, eta beste bat urtero, hilabeteko epean, uneko urtea amaitzen denetik zenbatzen hasita.

Horrez gain, Udaleko Alkatetza eta Partaidetza Arloak offline komunikazioko beste jarduketa batzuekin koordinatuta garatzen dituen jarduera zehatzen txosten espezifikoa eta monitorizazioa eskatu ahal izango du.

Hileko txostenek, gutxienez, honako informazio hau jaso beharko dute:

- X: txio-kopurua, jarraitzaile kopurua eta hileko hazkundea, jarraitzaileen datuak (adin-tarteak, generoa, etab.), segidako kopurua, interakzioak (RT, aipamenak, etab.), txioen azterketa eta gaien estaldura.
- Instagram: argitalpen kopurua, jarraitzaile kopurua, jarraitzaileen datuak (adin-tarteak, generoa, etab.), elkarrekintza guztien eta interakzio kopuruaren bilakaera, argitalpenetako Likes kopurua, argitalpen partekatuen kopurua, argitalpenetako iruzkin kopurua, profilera egindako bisita kopurua, irismena, behar bezala egindako eta erantzundako kontsultak, kometario negatiboak eta positiboak, etab.
- Facebook: argitalpen kopurua, jarraitzaile kopurua, jarraitzaileen datuak (adin-tarteak, generoa, etab.), elkarrekintza guztiak, Likes kopurua, argitalpen partekatuen kopurua, argitalpenetan egindako iruzkinen kopurua, esteken klik kopurua, irismena, behar bezala egindako eta erantzundako kontsultak, kometario negatiboak eta positiboak, etab.
- Youtube: igotako bideoen laburpena, inpresioak eta irismena.

Las publicaciones deberán programarse con una antelación mínima de 48 horas, excepto en caso de urgencia, que deberán realizarse a la mayor brevedad posible.

4. MEMORIA DE EJECUCIÓN DE LAS TAREAS A DESARROLLAR

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

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

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

- X: número de tuits, número de seguidores y crecimiento mensual, datos de seguidores (frangas de edad, género, etc.), número de seguidos, interacciones (RTs, menciones, etc.), análisis de los tuits y cobertura de temáticas.
- Instagram: número de publicaciones, número de seguidores, datos de seguidores (frangas de edad, género, etc.), interacciones totales y evolución del número de interacciones, número de Likes en publicaciones, número de publicaciones compartidas, número de comentarios en publicaciones, número de visitas al perfil, alcance, consultas realizadas y contestadas satisfactoriamente, comentarios negativos y positivos, etc.
- Facebook: número de publicaciones, número de seguidores, datos de seguidores (frangas de edad, género, etc.), interacciones totales, número de Likes, número de publicaciones compartidas, número de comentarios en publicaciones, número de clics en enlaces, alcance, consultas realizadas y contestadas satisfactoriamente, comentarios negativos y positivos, etc.
- Youtube: Resumen de vídeos subidos, impresiones y alcance.



- Whatsapp: harpidedun kopurua, kanalaren hazkunderen bilakaera, bidalitako mezu kopurua, etab.

Gainera, hiru hilean behin webgunearen erabilerari buruzko estatistikak eskainiko dira, gutxienez adierazle hauekin: bisiten guztizko kopurua, bisiten jatorria, gehien bisitatzeko diren orriak eta eremuak, orrialdea bisitatzeko gailua, bisitaren hizkuntza, erabilera-joerak.

Atal honetan jasotako guztia bat etorritz egin beharko da Administrazio Klausula Partikularren Pleguaren karatulako 15. puntuan jasotako genero-berdintasuneko kontratazioaren arloko baldintza bereziekin. Baldintza horien artean garrantzi berezia du datuak eta inpaktu-adierazleak bereiztearena.

Horren arabera, estatistika-datu guztiak, audientzia-neurketak, inkestak, hedabideetako eraginaren analisia, sare sozialen metrikak, kanpainen irismen-erregistroak eta kontratua gauzatzean lortutako edo landutako beste edozein informazio kuantitatibo edo kualitatibo modu sistematikoan jaso, tratatu eta aurkeztu beharko dira, sexuaren arabera berezita.

Era berean, kontratistak aurkeztutako aldizkako txostenek eta amaierako ebaluazio-memoriek berariazko atal bat izan beharko dute, egindako komunikazio-jardueren genero-eragina aztertzeke, eta gutxienez honako hauek neurtzeko adierazleak jaso beharko dituzte:

- Komunikazio-kanpainen irismena, hartzaileen profilaren arabera segmentatuta.
- Emakumeek eta gizonen mezu instituzionalak modu bereizian jasotzea eta hautematea.
- Emakumeen eta gizonen presentzia eta irudikapen orekatua eta ez-estereotipatua sortutako irudietan, edukietan, informazio-iturrietan eta komunikazio-euskarrietan.

5. EMPRESA ESLEIPENDUNAREN BETEBEHARRAK

5.1. Baliabide propioak

Enpresa esleipendunak zerbitzua emateko behar diren langileak eta kualifikazio tekniko egokia izan beharko ditu (marketina, maketazioa Liferayn,

- Whatsapp: número de suscriptores, evolución del crecimiento del canal, número de mensajes enviados, etc.

Además, se ofrecerán trimestralmente estadísticas de uso de la página web con al menos estos indicadores: número de visitas totales, procedencia de las visitas, páginas y áreas más visitadas, dispositivo con el que se visita la página, idioma de la visita, tendencias de uso.

Todo lo contenido en este apartado deberá realizarse en concordancia con las condiciones especiales en materia de contratación de tipo de igualdad de género recogidas en el punto 15 de la carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, entre las cuales adquiere especial relevancia la de desagregación de datos e indicadores de impacto.

En virtud de la misma, todos los datos estadísticos, mediciones de audiencia, encuestas, análisis de impacto en medios, métricas de redes sociales, registros de alcance de campañas y cualquier otra información cuantitativa o cualitativa obtenida o elaborada durante la ejecución del contrato deberán recogerse, tratarse y presentarse de manera sistemática desagregada por sexo.

Asimismo, los informes periódicos y memorias finales de evaluación presentados por la contratista deberán incluir un apartado específico que analice el impacto de género de las actuaciones de comunicación realizadas, incorporando indicadores que permitan medir, al menos:

- El alcance de las campañas de comunicación segmentado según el perfil de la población destinataria.
- La recepción y percepción diferenciada de los mensajes institucionales por parte de mujeres y hombres.
- La presencia y representación equilibrada y no estereotipada de mujeres y hombres en las imágenes, contenidos, fuentes informativas y soportes de comunicación generados.

5. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

5.1. Recursos propios

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario y la cualificación técnica adecuada para la prestación del servicio



komunikazioa, etab.). Kontratuaren prezioak barne hartuko ditu, halaber, zerbitzu bakoitza garatzeko behar diren baliabide teknikoak. Gainera, enpresa esleipendunak egokituko ditu gizarte-estrategiaren eta estrategia digital ertainaren elementu digital grafiko guztien sormena eta ekoizpena. Horretarako, enpresa esleipendunak hainbat elementu grafiko diseinatzeko gaitasuna izan beharko du.

5.2. Giza baliabideak

Talde barruan dauden pertsonen sare sozialak kudeatzeko, ikus-entzunezkoak editatzeko eta testuak tratatzeko beharrezkoak diren ezagutzak izan beharko dituzte.

Ezagutza hori prestakuntza akademikoaren bidez eta lan frogagarrien bidez lortutako esperientziaren bidez frogatuko da.

Enpresako langile guztiek behar bezala alta emanda egon behar dute Gizarte Segurantzaren, eta enpresa esleipenduna behartuta egongo da lan-arloan, Gizarte Segurantzaren arloan eta laneko segurtasun eta higienezko arloan indarrean dauden lege-xedapenak betetzera, eta urtarilaren 30eko 171/2004 Errege Dekretuan ezarritako segurtasun-neurrien pean gauzatuko du zerbitzua (171/2004 Errege Dekretua, azaroaren 8ko 31/1995 Legearen 24. artikulua garatzen duena, Lan Arriskuen Prebentzioari buruzkoa, enpresa-jardueren koordinazioari dagokionez). Nolanahi ere, Administrazioak ez du erantzukizunik izango ez-betetze horrengatik.

Enpresa esleipendunak kontratua garatzen duten pertsonen aplikatu beharreko lan-hitzarmen kolektiboaren berri eman beharko du.

Kontratua gauzatzen parte hartzen duten enpresa esleipenduneko pertsonen ez dute Udalarekiko mendekotasun organiko edo funtzionalik izango.

5.3. Baliabide materialak

Agiri honen xede gisa ezarritako zerbitzuak betetzeko, enpresa esleipendunak kontratuaren esku jarri beharko du bere lanak behar bezala egiteko behar duen ekipamendua (ekipo informatikoak, Interneteko konexioa, telefono-lineak, zuzeneko harremanetarako telefono mugikorak eta inplikatuak eta hirugarrenei informazioa transferitzea errazten dieten baliabide guztiak); argazki-kamera profesionala eta piezak

(marketing, maquetación en Liferay, comunicación, etc.). El precio del contrato incluirá igualmente los medios técnicos necesarios para el desarrollo de cada uno de los servicios. Además, la adaptación de la creatividad y producción de todos los elementos digitales gráficos de la estrategia social y digital media correrá a cargo de la empresa adjudicataria. Para ello la empresa adjudicataria deberá contar con capacidad para realizar diseño de distintos elementos gráficos.

5.2. Recursos humanos

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

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

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

La empresa adjudicataria deberá informar del convenio colectivo laboral aplicable a las personas que desarrollen el contrato.

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

5.3. Recursos materiales

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



grabatzeko, editatzeko, muntatzeko eta postproduzitzeko grabazio-ekipo profesionala. Azken batean, enpresa esleipendunak beharrezko ekipamendu tekniko guztia eduki behar du bere lana egiteko, hau da, kalitate eta formatu profesional handiko bideoak eta argazkiak grabatzeko, editatzeko eta editatzeko.

Oro har, prentsaurrekoak edo enpresa esleipendunak bere instalazioetatik kanpo lan egin beharko duen ekitaldi espezifikoak izan ezik, lanak enpresa esleipendunaren bulegoetan egingo dira normalean, bere baliabide fisiko eta logistikoekin, baina salbuespenezko egoeretarako Udalaren bulegoetan lan jakin batzuk egitea erabaki ahal izango da.

Dietak, telefonía mugikorra, Internet, ibilgailua eta garraioa, oro har, enpresa esleipendunak ordainduko ditu.

5.4. Hizkuntza eta irudi mota guztiak modu inklusiboan eta ez-sexistan erabiltzea

Sortzen den dokumentazio, publizitate, irudi edo material guztian, erakunde esleipendunak hizkuntzaren erabilera ez-sexista erabili beharko du, emakumeen edozein irudi diskriminatzaile edo estereotipo sexista saihestu beharko du, eta berdintasunaren, presentzia orekatuaren, aniztasunaren, erantzukidetasunaren eta genero-rol edo -identitate aniztasunaren balioak dituen irudia sustatu beharko du.

5.5. Hizkuntza eta eduki egokitua

Enpresa esleipendunak sare bakoitzaren erabilera sozialetara egokitu beharko ditu hizkuntza eta edukia, eduki eta hizkuntza horiek bat etor daitezen xede-publikoak kasu bakoitzean eskatzen duenarekin. Ilde horretan, nekaezinak eta/edo astunak ez diren komunikazio-estrategiak erabiliko dira, eta udal-edukiak sare sozial bakoitzera egokituko dira. Eduki horiek kasuan kasuko udal-webgunean sartuko dira, dokumentazio eta informazio ofizialerako estekekin.

5.6. Argitalpenen hizkuntza eta zuzenketa

Enpresa esleipendunak Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan egindako argitalpenen kalitatea bermatuko du.

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

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

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

5.4. Uso inclusivo y no sexista de todo tipo de lenguaje e imágenes

En toda la documentación, publicidad, imagen o material que se genere, la entidad adjudicataria deberá emplear un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles o identidades de género.

5.5. Lenguaje y contenido adaptado

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

5.6. Idioma y corrección de las publicaciones

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



Enpresa esleipendunak bermatuko du, halaber, informazio guztia Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan argitaratuko dela, eta itzulpenaz arduratu beharko du, Udalak informazio hori bi hizkuntza ofizialetako batean eman ezin dion salbuespenezko kasuetan.

Horretarako, AKPPn zehaztutako hizkuntza-ezagutzak eta -gaitasunak izan beharko dituzte lantaldeko kideek.

Edukiak argitaratu aurretik eta ondoren, erakunde esleipendunaren betebeharra izango da udalak eduki horietarako eskatzen dituen zuzenketak edo aldaketak sartzea.

Udalak edozein motatako testu edo mezueterako zuzenketak eskatzeko eskubidea izango du, euskaraz zein gaztelaniaz.

5.7. Datuen sekretua eta babesa

Enpresa esleipendunak isilpean gorde beharko ditu udalarekin duen harremana dela-eta izaera pribatua duten edo hirugarrenei eragiten dieten gaiak. Gainera, hirugarrenekin duen harremanean, Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoari buruzko datuak babesteko araudia bete beharko du.

5.8. Ordezkaritza-gaitasuna

Enpresa esleipendunak gaitasun eta ahalmen nahikoa izan beharko du enpresaren ordezkaritza izateko, kontratatutako zerbitzuak gauzatzeko bere gain hartutako betebeharrak betetzearen ondoriozko ekintzetan jardutea beharrezkoa denean.

5.9. Segurtasuna

Kontratazio-organoaren informazioa eskuratzea, tratatzea edo kudeatzea edo informatika- eta informazio-sistema korporatiboak erabiltzea eskatzen duten komunikazio instituzionaleko zerbitzuak ematen direnean, enpresa esleipendunak Segurtasun Eskema Nazionalaren (SEN) arabera ziurtagiria izan beharko du ERTAINA kategorian (edo goragokoan), Segurtasun Eskema Nazionala arautzen duen maiatzaren 3ko 311/2022 Errege Dekretuan

La empresa adjudicataria también garantizará la publicación de toda información en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi, debiendo hacerse cargo de la traducción, en los supuestos excepcionales en los que el Ayuntamiento no pueda facilitarle dicha información en alguna de las dos lenguas oficiales.

Para ello, las personas integradas dentro del equipo deberán contar con los conocimientos y capacitaciones lingüísticas concretadas en el PCAP.

Antes y después de la publicación de los contenidos, será obligación de la entidad adjudicataria la inclusión de las correcciones o modificaciones que solicite el ayuntamiento para dichos contenidos.

El Ayuntamiento se reserva el derecho de solicitar correcciones para los textos o mensajes de cualquier tipo, tanto en euskera como en castellano.

5.7. Secreto y protección de datos

La empresa adjudicataria deberá mantener el secreto de aquellas cuestiones que por razón de su relación con el Ayuntamiento sean de carácter privado o afecte a terceros. Además, en su relación con terceros deberá cumplir la normativa de protección de datos relativa a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

5.8. Capacidad de representación

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

5.9. Seguridad

Tratándose de la prestación de servicios de comunicación institucional que implican el acceso, tratamiento o gestión de información del órgano de contratación o el uso de sistemas informáticos y de información corporativos, la empresa adjudicataria deberá estar en posesión de la certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en la categoría MEDIA (o superior), de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 311/2022, de 3 de

xedatutakoaren arabera.

6. JARDUTEKO PROTOKOLOA

Kontratu hau gauzatzean, jarduteko protokolo bat ezarri beharko da bi alderdien artean, honako hauek arautuko dituen:

- Alderdien arteko koordinazio-modua; horretarako, enpresa esleipendunak kontratua gauzatzeko arduraduna zein den adierazi beharko du.
- Alderdien arteko bileren denbora-eremua, garatu beharreko hurrengo ekintzak planifikatzeko eta onartutako estrategiaren gauzatzea ebaluatzeko. Bilera horiek Udalaren bulegoetan egingo dira.
- Argitaratu beharreko informazioa partekatzeko protokoloa.
- Hala badagokio, sare sozialetan sor daitezkeen iruzkin eta eskaerei erantzuteko prozedura.

Jarduteko protokolo hori bi alderdi kontratugileen artean adostu eta landu beharko da, eta, gehienez ere, kontratua gauzatzen den lehenengo bi asteetan zehaztu beharko da, hargatik eragotzi gabe bertan gerora egin daitezkeen aldaketak.

Nolanahi ere, honako hauek dira gutxieneko baldintzak:

- Astero koordinazio bilera bat egingo da komunikazio kabinetearen eta Alkatetzaren artean.
- Hiru hilean behin, txosten bat bidaliko du komunikazio-kabineteak. Txosten horretan, udal-profiletatik egindako argitalpenen inpaktuak parametrizatzeko dira.
- Urtearen amaieran egindako zerbitzuaren urteko memoria bat emango da, eta Alkatetzari emango zaio.

mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

6. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

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

- El modo de coordinación entre las partes, para lo cual la empresa adjudicataria deberá señalar la persona responsable de la ejecución del contrato.
- El ámbito temporal de reuniones entre las partes para planificar las siguientes acciones a desarrollar y evaluar la ejecución de la estrategia aprobada, que se realizarán en las dependencias del Ayuntamiento.
- El protocolo de compartición de la información a publicar.
- El procedimiento para dar respuesta, en su caso, a los comentarios y peticiones que se puedan generar en las redes sociales.

Este protocolo de actuación deberá acordarse y trabajarse entre ambas partes contratantes, debiendo quedar definido, como máximo, en las primeras dos semanas de ejecución del contrato, sin perjuicio de ulteriores modificaciones que puedan realizarse en el mismo.

En todo caso, se exigen como condiciones mínimas las siguientes:

- Semanalmente se hará una reunión de coordinación entre el gabinete de comunicación y Alcaldía.
- Trimestralmente se remitirá un informe por parte del gabinete de comunicación en el que se parametricen los impactos de las publicaciones realizadas desde los perfiles municipales.
- Se entregará una memoria anual del servicio realizado a final del año, que será entregado a Alcaldía.