PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "GESTIÓN Y PUBLICACIÓN EN REDES SOCIALES Y CANAL YOUTUBE DE LANBIDE- SERVICIO PÚBLICO VASCO DE EMPLEO"

1. OBJETO DEL CONTRATO

La finalidad del contrato es prestar a Lanbide-Servicio Público Vasco de Empleo un servicio integral de comunicación digital orientado a mejorar el conocimiento, la visibilidad, la reputación y el alcance de su actividad, así como reforzar la difusión de los servicios, programas y actuaciones que desarrolla dirigidos a la ciudadanía, las empresas y los demás agentes del ecosistema vasco de empleo.

A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá definir, ejecutar y evaluar una estrategia integral de comunicación digital que comprenderá, entre otras actuaciones, la gestión de redes sociales, la generación de contenidos, la escucha social, la monitorización de medios de comunicación, la gestión de campañas promocionadas, el análisis del rendimiento de los canales digitales y la aplicación de estrategias SEO (*Search Engine Optimization*) y GEO (*Generative Engine Optimization*).

2. NECESIDADES QUE PRETENDEN CUBRIRSE MEDIANTE ESTE CONTRATO

La empresa adjudicataria deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Incrementar la notoriedad y visibilidad de Lanbide en los entornos digitales.
- Mejorar el alcance y la eficacia de la comunicación institucional dirigida a la ciudadanía, las empresas, las entidades colaboradoras y otros grupos de interés, ajustándose a la singularidad y especialización que esto requiere.
- Difundir de forma accesible, comprensible y atractiva los servicios, programas, ayudas, convocatorias y actuaciones impulsadas por Lanbide.
- Reforzar el posicionamiento de Lanbide como referencia en materia de empleo, orientación profesional, formación para el empleo e intermediación laboral en Euskadi.
- Favorecer la generación de tráfico hacia los activos digitales de Lanbide y potenciar su utilización por parte de la ciudadanía y las empresas.
- Mejorar los niveles de interacción y participación de los distintos públicos objetivo.
- Conocer y analizar la conversación digital vinculada al empleo, la formación y las políticas activas de empleo, identificando tendencias, riesgos reputacionales y oportunidades de comunicación.
- Mejorar el posicionamiento y la visibilidad de los contenidos de Lanbide en motores de búsqueda tradicionales y en sistemas de recuperación de información basados en inteligencia artificial.

- Establecer objetivos cuantificables y evaluar de forma continua el rendimiento de las acciones desarrolladas mediante indicadores objetivos que permitan la mejora continua de la estrategia de comunicación digital.

3. PRESTACIONES OBJETO DE ESTE CONTRATO

La empresa adjudicataria prestará un servicio integral de comunicación digital para Lanbide, orientado a la planificación, gestión, dinamización y evaluación de su presencia en los distintos canales y plataformas digitales. El servicio deberá contribuir a reforzar la visibilidad, el posicionamiento y la difusión de la actividad, programas, servicios e iniciativas de Lanbide, garantizando una comunicación coherente, accesible, eficaz y adaptada a los diferentes públicos destinatarios.

Las actuaciones objeto del contrato se desarrollarán en los canales digitales corporativos de Lanbide actualmente existentes, así como en aquellos nuevos perfiles o plataformas que puedan incorporarse durante la vigencia del contrato por decisión de Lanbide. A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá asumir las funciones de estrategia, planificación, creación y gestión de contenidos, dinamización de comunidades digitales, ejecución de campañas promocionadas, cobertura de eventos, monitorización de medios, posicionamiento digital y análisis de resultados, de acuerdo con las directrices, objetivos y prioridades de comunicación establecidos por Lanbide.

Actualmente, Lanbide cuenta con los siguientes perfiles en redes sociales:

- Facebook: @Lanbide https://www.facebook.com/Lanbide
- X: @lanbideejgv https://twitter.com/lanbideejgv
- LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/lanbide
- Instagram: https://www.instagram.com/lanbideejgv/
- YouTube: https://www.youtube.com/user/LANBIDEnet
- Telegram: https://t.me/lanbideejgv

3.1. Estrategia y planificación de comunicación digital

La empresa adjudicataria participará, en coordinación con Lanbide, en la definición, ejecución y actualización de la estrategia de comunicación digital del organismo.

A tal efecto deberá:

- Elaborar y mantener actualizado un Plan de Social Media (*Social Media Plan*).
- Definir objetivos, públicos destinatarios e indicadores de seguimiento.
- Identificar oportunidades de mejora y tendencias relevantes.
- Establecer una estrategia de crecimiento y posicionamiento de los canales digitales.
- Diseñar y mantener un protocolo de actuación ante crisis reputacionales.
- Revisar periódicamente la adecuación de la estrategia a las necesidades de comunicación de Lanbide.

3.2. *Social Media Plan*

La empresa licitadora deberá presentar una memoria explicativa del proyecto a modo de resumen del *Social Media Plan* que contenga, como mínimo, los siguientes apartados:

- Análisis de la situación de Lanbide.
- Evaluación de los canales a dinamizar.
- Planteamiento de los objetivos específicos y cuantificables en cada una de las cuentas según las necesidades detectadas.
- Propuesta de la dinamización de cada uno de los canales identificados anteriormente.
- Estrategia de segmentación de públicos.
- Análisis y situación de otras empresas y entidades del sector.
- Indicadores KPI necesarios para el seguimiento de la estrategia.
- Definición de las herramientas de análisis que se utilizan para la medición de la actividad.

3.3. Gestión de contenidos y redes sociales

La empresa adjudicataria será responsable de la planificación, creación, adaptación, programación, publicación, seguimiento y evaluación de los contenidos difundidos a través de los canales digitales y redes sociales de Lanbide.

Las prestaciones incluidas en este ámbito comprenderán, como mínimo:

- Elaboración de una propuesta quincenal (periodicidad que podría modificarse en función de las necesidades) de planificación editorial.
- Definir, mantener y actualizar los ejes de comunicación, el tono y estilo comunicativo y la agenda de contenidos de los perfiles objeto del contrato, adaptándolos a las características de cada red social y a los públicos destinatarios definidos por Lanbide.
- Extender dichos criterios a las nuevas cuentas o perfiles que puedan incorporarse durante la vigencia del contrato, previa autorización de Lanbide.
- Redacción de contenidos en euskera y castellano.
- Diseño gráfico de las piezas necesarias para su difusión.
- Producción y edición de contenidos audiovisuales.
- Adaptación de los contenidos a las características técnicas y comunicativas de cada plataforma.
- Programación y publicación de contenidos en los perfiles oficiales de Lanbide.
- Seguimiento diario de la actividad de las cuentas en días laborables.
- Gestión de las interacciones recibidas a través de las redes sociales, conforme a los criterios y protocolos establecidos por Lanbide.
- Gestión, seguimiento y optimización de campañas promocionadas (*paid*) en redes sociales.
- Elaboración de propuestas dirigidas a mejorar el alcance y la interacción de las publicaciones.
- Coordinación con la estrategia digital de Lanbide para favorecer la difusión de contenidos y la derivación de tráfico a sus canales digitales.

La empresa adjudicataria deberá aplicar criterios de posicionamiento digital en la elaboración y difusión de contenidos, incluyendo técnicas SEO y GEO adaptadas a los motores de búsqueda y sistemas de recuperación de información disponibles en el mercado durante la vigencia del contrato.

3.3.1. Producción de contenidos

La empresa adjudicataria deberá elaborar una producción mensual estimada integrada por:

- 22 contenidos originales.
- 2 vídeos breves.

A efectos del presente contrato, se entenderá por contenido original cualquier pieza única de comunicación elaborada específicamente para su difusión digital, con independencia de las adaptaciones que deban realizarse para su publicación en uno o varios canales.

Las adaptaciones de formato de un mismo contenido para distintas plataformas no computarán como contenidos originales adicionales.

Los contenidos podrán materializarse, entre otros, mediante:

- Publicaciones estáticas.
- Infografías.
- Carruseles.
- Stories.
- Reels.
- GIF.
- Vídeos breves.
- Otras piezas digitales de características equivalentes que sean autorizadas previamente por Lanbide.

La determinación del formato concreto corresponderá a Lanbide, a propuesta de la empresa adjudicataria.

Se entenderá por vídeos breves las piezas audiovisuales de hasta un minuto de duración, destinadas principalmente a redes sociales y realizadas con una calidad de grabación equivalente a la de un teléfono móvil de gama alta. Su producción podrá requerir el desplazamiento a cualquier punto de la Comunidad Autónoma de Euskadi para la grabación de imágenes, entrevistas o testimonios. La prestación incluirá la grabación, edición y adaptación de la pieza para su publicación, así como los desplazamientos necesarios, que estarán incluidos en el precio del contrato.

Lanbide podrá poner a disposición de la empresa adjudicataria los recursos gráficos y audiovisuales necesarios para la ejecución del contrato, incluyendo fotografías, vídeos, bancos de imágenes, materiales corporativos y demás elementos de identidad visual.

La empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos y derecho a la propia imagen. En aquellos contenidos

audiovisuales o fotográficos en los que las personas participantes sean identificables de forma individualizada, deberá disponerse de la correspondiente autorización previa y por escrito para la captación y difusión de su imagen.

En el caso de eventos, jornadas, ferias u otras actividades de carácter público y asistencia masiva, podrán utilizarse imágenes generales o panorámicas con finalidad informativa o institucional, siempre que las personas asistentes no constituyan el elemento principal de forma individualizada y se haya informado previamente de la posible captación de imágenes mediante los mecanismos que determine Lanbide.

La utilización de herramientas de inteligencia artificial para la generación, edición o adaptación de contenidos deberá ajustarse a la normativa vigente y a las directrices e instrucciones que establezca Lanbide durante la vigencia del contrato. En todo caso, la empresa adjudicataria será responsable de la revisión y validación de los contenidos antes de su publicación.

Todos los materiales generados en ejecución del contrato serán propiedad de Lanbide, incluyendo los archivos editables y los derechos de explotación que correspondan.

3.3.2. Gestión de comunidades digitales

La empresa adjudicataria realizará el seguimiento diario de los perfiles oficiales de Lanbide en redes sociales durante los días laborables.

Esta prestación incluirá:

- La detección y clasificación de comentarios, menciones y mensajes recibidos.
- La propuesta de respuesta a las consultas planteadas por las personas usuarias cuando así se establezca por Lanbide para hacer efectiva esa respuesta en un plazo máximo de 24 horas (48 en caso de que sea fin de semana).
- La identificación de incidencias o situaciones susceptibles de generar impacto reputacional.
- La elevación inmediata a Lanbide de aquellas cuestiones que requieran valoración o respuesta institucional.

La empresa adjudicataria no podrá emitir respuestas en nombre de Lanbide que impliquen interpretación normativa, resolución de procedimientos administrativos o fijación de criterios institucionales, salvo autorización expresa de Lanbide.

3.3.3. Gestión de campañas promocionadas

La empresa adjudicataria será responsable de la planificación, configuración, segmentación, ejecución, seguimiento y optimización de las campañas promocionadas que determine Lanbide.

El contrato incluye una bolsa económica máxima anual de 2.400 euros (IVA no incluido) destinada exclusivamente a la contratación de espacios publicitarios en plataformas digitales.

La empresa adjudicataria deberá justificar mensualmente la inversión realizada mediante la presentación de los correspondientes informes y evidencias documentales emitidas por las plataformas de publicidad utilizadas.

El importe destinado a inversión publicitaria tendrá la consideración de gasto ejecutable a demanda de Lanbide, sin que exista obligación de consumo total durante cada anualidad.

3.3.4. Cobertura de eventos

La empresa adjudicataria realizará la cobertura comunicativa presencial de un máximo de 24 eventos por anualidad que se celebren en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Cada cobertura incluirá:

- Coordinación previa con Lanbide.
- Desplazamiento al lugar de celebración.
- Presencia física durante alrededor de cuatro horas por evento, excluidos los tiempos de desplazamiento. En caso de que la duración de uno o varios eventos supere en más de una hora lo estipulado (es decir, más de 5 horas), Lanbide acordará con la empresa adjudicataria la compensación correspondiente ajustando la cantidad de eventos anuales.
- Obtención de material gráfico y audiovisual.
- Elaboración y publicación de contenidos asociados al evento.

Salvo indicación expresa de Lanbide, cada cobertura generará como mínimo:

- Una pieza audiovisual o fotográfica resumen.
- Los contenidos necesarios para su difusión en las redes sociales que determine Lanbide.

3.4. Otras consideraciones

3.4.1. Posicionamiento digital (SEO y GEO)

La empresa adjudicataria deberá incorporar criterios de posicionamiento digital en todas las acciones de comunicación desarrolladas en el marco del contrato.

Para ello deberá:

- Coordinar su actuación con la estrategia web de Lanbide.
- Aplicar buenas prácticas SEO en la elaboración de contenidos.
- Incorporar criterios GEO orientados a mejorar la visibilidad de los contenidos en motores de búsqueda tradicionales y en sistemas de búsqueda basados en inteligencia artificial.
- Adaptar las estrategias de posicionamiento a la evolución tecnológica y a las tendencias existentes durante la vigencia del contrato.

3.4.2. Analítica, *reporting* y mejora continua

La empresa adjudicataria deberá implantar un sistema de seguimiento y análisis de resultados que permita evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

A tal efecto deberá:

- Definir los indicadores clave de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés).
- Elaborar informes mensuales y anuales.
- Analizar la evolución de las comunidades digitales.
- Evaluar el rendimiento de los contenidos y campañas.
- Proponer acciones correctoras y de mejora.

3.4.3. Periodicidad del servicio

Sin perjuicio de las actuaciones extraordinarias que puedan ser requeridas por Lanbide, las prestaciones descritas en el presente pliego deberán ejecutarse, como mínimo, con la siguiente periodicidad:

- **Diariamente**
  - Seguimiento de la publicación de contenidos conforme a la planificación aprobada.
  - Monitorización de la actividad de las redes sociales y de las interacciones recibidas.
  - Gestión y seguimiento de las consultas, comentarios y menciones que correspondan al ámbito de actuación definido por Lanbide.
  - Detección de incidencias o situaciones de posible impacto reputacional.
  - Disponibilidad para atender necesidades de comunicación urgente que requieran publicación o actuación inmediata durante los días laborables.
- **Semanalmente**
  - Participación en una reunión de seguimiento con Lanbide.
  - Seguimiento de campañas, acciones de comunicación y resultados obtenidos.
- **Quincenalmente**
  - Presentación de la propuesta de contenidos prevista para las dos semanas siguientes.
- **Mensualmente**
  - Presentación del informe mensual de actividad y resultados.
  - Análisis de los indicadores clave de desempeño (KPI).
  - Evaluación de la evolución de las comunidades digitales, campañas publicitarias, contenidos publicados y tráfico derivado a los activos digitales de Lanbide.
  - Presentación de propuestas de mejora.
- **Anualmente**
  - Presentación de un informe de evaluación estratégica de la comunicación digital.
  - Revisión de la estrategia de contenidos y de posicionamiento digital.
  - Presentación de propuestas de mejora e innovación para el ejercicio siguiente.

4. IMAGEN CORPORATIVA

Todos los contenidos gráficos, audiovisuales y digitales elaborados en ejecución del contrato deberán ajustarse a la identidad corporativa de Lanbide, a los criterios de comunicación del Gobierno Vasco y a las instrucciones que, en cada momento, establezca Lanbide.

Asimismo, deberán respetarse las obligaciones de comunicación y visibilidad que resulten de aplicación a los programas, actuaciones o proyectos financiados o cofinanciados por fondos europeos u otras fuentes de financiación pública.

Lanbide pondrá a disposición de la empresa adjudicataria los recursos corporativos necesarios para la ejecución del contrato, incluyendo manuales de identidad corporativa, logotipos, materiales gráficos, recursos audiovisuales, bancos de imágenes y cualesquiera otros elementos de comunicación que resulten necesarios.

Los contenidos elaborados por la empresa adjudicataria estarán sujetos a los procedimientos de validación y autorización que establezca Lanbide con carácter previo a su publicación.

5. LENGUAJE NO SEXISTA

La empresa adjudicataria garantizará un uso no sexista e inclusivo del lenguaje en todas las publicaciones que requiera la ejecución del contrato.

6. IDIOMAS OFICIALES

La empresa adjudicataria deberá seguir los criterios lingüísticos del Gobierno Vasco y garantizará la calidad de las publicaciones en euskera y castellano. Las publicaciones bilingües deberán ir en primer lugar en euskera y en segundo lugar en castellano. Cuando se opte por hacer publicaciones alternando idiomas, deberá garantizarse el mismo número de publicaciones en ambos idiomas.

Los materiales gráficos y audiovisuales deberán elaborarse con una versión en euskera y otra en castellano.

7. INTERLOCUCIÓN CON LANBIDE

La interlocución ordinaria entre Lanbide y la empresa adjudicataria se realizará a través de la persona responsable de cuenta (*Account Manager*) adscrita al contrato, que actuará como interlocutora única ante Lanbide para la coordinación, seguimiento y correcta ejecución de las prestaciones contratadas.

Cualquier sustitución temporal o definitiva de dicha persona deberá ser comunicada previamente a Lanbide y requerirá la adscripción de un perfil con cualificación y experiencia equivalentes.

Con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, se celebrará una reunión de lanzamiento entre Lanbide y la empresa adjudicataria para establecer los procedimientos de trabajo, circuitos de validación, canales de comunicación y demás aspectos necesarios para la correcta ejecución del contrato.

Durante la vigencia del contrato se celebrarán reuniones periódicas de seguimiento, así como aquellas reuniones extraordinarias que Lanbide considere necesarias.

8. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

Las prestaciones objeto del presente contrato se realizarán, en todo caso, según las directrices del Servicio de Comunicación, Información y Atención de Lanbide, que supervisará los trabajos y ejercerá el control necesario.

Asimismo, se realizará el seguimiento del cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución que se establecen en la carátula del pliego de cláusulas administrativas, que se llevará a cabo por el personal competente según la materia.

Concretamente, y en lo que se refiere al cumplimiento de las condiciones en materia de igualdad de mujeres y hombres, será la Unidad para la Igualdad de Género de Lanbide, quién realizará esta supervisión, pudiendo para ello solicitar cuanta información y/o documentación considere oportuna según indicaciones reflejadas en el apartado correspondiente del pliego de cláusulas administrativas particulares.