Bizkaiko Foru Aldundiaren Sare Sozial instituzionalen kudeatzea

2022/04/25

AURKIBIDEA

1 XEDEA 3

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK 3

2.1. SARE SOZIALAK 3

2.2. EKOSISTEMA DIGITALERA ETA SARE SOZIAL INSTITUZIONALETARA BIDERATUTAKO EDUKIAK SORTZEA ETA EDITATZEA 5

3 GIZA TALDEA ETA MATERIALA 6

4 BALDINTZA BEREZIAK 6

4.1 ZIGORRAK 6

4.2 PROIEKTUA ANTOLATZEA ETA GAINBEGIRATZEA 6

4.3 ZERBITZUAREN ORDUTEGIA 7

4.4 SEGURTASUN ETA KONFIDENTZIALTASUN BALDINTZAK 7

4.5 JABETZA INTELEKTUALA 8

4.6 BERDINTASUNA 8

1 XEDEA

Zehaztapen Teknikoen Plegu honen xedea da Bizkaiko Foru Aldundiaren Sare Sozial instituzionalak kudeatzeko zerbitzua kontratatzea, baita foru-ekosistema digitaleko web/newsletter proiektuetarako edukiak sortzea eta editatzea ere.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Bizkaiko Foru Aldundiak (aurrerantzean BFA) eskatutako sare sozial instituzionalak kudeatzeko zerbitzuak bi zeregin mota handi izan beharko ditu:

a) Erakundeen sare sozialetan profil eta kontu aktiboen bidez zabaldu beharreko postak eta edukiak sortu, editatu, argitaratu eta kudeatzea.
b) Ekosistema digitalera eta sare sozial instituzionaletara bideratutako edukiak sortzea eta editatzea.

Bi zeregin-multzoetarako, eskatutako zerbitzua emateko, erakundeek gizarte-sareetan duten presentziari erreparatu beharko zaio, Zugaztelek plegu honetan definitzen dituen profilen eta kontuen bidez (Facebook, Youtube, Twitter, Instagram eta Linkedin). Nolanahi ere, kontratuaren xede den zerbitzua ematen den aldian, estrategikoki zehaztuko da kontu berriak irekitzea, beste gizarte-sare batzuk berriro izendatzea edo beste batzuk modu estrategikoan birdefinitzea.

2.1. SARE SOZIALAK

BFAren sare sozialetako estrategiak agiri honen xede diren honako kontu hauek definitzen ditu: @bizkaia, @bizkaiagazteak, @bizkaiakultura, @bizkaiasocial, @bizkaiaemprende, @bizkaiaempresa, @bizkaiahacienda y @bizkaiaemplea. Bere jarduera-eremua sare sozialen artean banatzen da gaur egun: Facebook, Youtube, Twitter, Instagram eta Linkedin.

Sare sozialetako edukien kudeaketa- eta euskarri-zerbitzuak eta une bakoitzean definituta dauden kontuei lotutako profilek honako ataza hauek barne hartzen dituzte:

Postak sortu, editatu, argitaratu eta kudeatzea:

Kontratu honen xede diren kontuen profiletan post-edukiak sortzea, editatzea eta argitaratzea Zugaztelekin zuzenean koordinatuta eta Diputatu Nagusiaren Kabinetearen Burutzak horretarako duen taldearen zuzendaritzapean egingo da.
Zugaztelek eskatzen duen formatuan, sare sozial instituzionalen bidez zabaldu beharreko edukiak idaztea, diseinatzea eta editatzea/maketatzea hartzen dute berariaz egin beharreko zereginek, arreta berezia jarriz formatu ugaritasunean, eduki natiboen sorreran, horien kalitatean, argitalpenaren maiztasunaren optimizazioan, lortutako engagement

ratioa indartzeko orientazio espezifikoan, mekanika barietatean, komunikazioen profilean eta aplikazioen kudeaketan, kasuan kasu.
Nolanahi ere, sare sozial instituzionalen bidez egiten den edozein komunikazio egokitu egin beharko da argitalpen-arauetara eta gaur egun indarrean dagoen Bizkaiko Foru Aldundiaren Sare Sozialen Gidan definitutako nortasun grafikoaren eta layout-en baldintzetara.
Era berean, sare sozialen gida horretan berariaz ezarritako jarraibideak eta irizpideak bete beharko ditu, honako alderdi hauei dagokienez:

- Argitaratzeko arau orokorrak.
- Eduki garrantzitsuak sortzeko irizpideak eta jarraibideak.
- Edukiak argitaratzeko plangintza eta egutegia egiteko jarraibideak eta tresnak.
- Sustapenak eta publizitate-kanpainak.
- Erabiltzaileekin elkarreragiteko irizpideak.
- Definizioa, irismena eta kudeaketa-irizpideak krisi-egoeretan.
- Kontu berriak kudeatzeari, sortzeari eta, oro har, kontu eta profiletara sartzeari buruzko antolaketa- eta segurtasun-jarraibideak.

<u>Sare sozial, kontu eta/edo profil bakoitzaren xede-publikoen irismena indartzea:</u>
Kontratu honen helburu nagusia da kontakizun instituzionala indartzea, Bizkaiko herritarrei zerbitzu eta intereseko informazioa ematea eta sare sozial, kontu eta/edo profil bakoitzaren xede-publikoen irismena indartzea.

<u>Herritarren elkarrekintzak kudeatzea</u>:
Enpresa adjudikaziondunak, Zugaztelekin koordinatuta, profiletan jasotako herritarren interakzioen kudeaketan parte hartu beharko du, herritarren informazio-eskaerei irtenbide zehatzak eskainiz eta, ahal den neurrian, BFAko edozein sailek eska litzakeen transakzio- eta administrazio-prozesuak arinduz, Ahaldun Nagusiaren Kabinetearen buruzagitzak horretarako duen taldearen koordinaziopean.

<u>Katalogazioa</u>:
Enpresa adjudikaziodunak dauden infografien, irudien eta argazkien katalogazioa egin beharko du, bai eta agiri honen xede den zerbitzuaren garapenean sortzen dituen argazkiena ere. Horretarako, BFAren jabetzakoak diren infografien eta argazkien inbentarioa egin beharko du, eta adierazten den software-tresnari gehitu beharko dizkio.

Enpresa adjudikaziodunak sortzen dituen infografia, irudi eta argazkien kasuan, katalogazio eta gehiketa hori hilero egingo da aldi horretako ekoizpenari dagokionez.

Jardueta-txostenak:
Horrez gain, enpresa adjudikaziodunak honako alderdi hauek justifikatu eta aurkeztu beharko ditu zerbitzua emateko:

- Datuen analitikako tresnak, ereduak eta dashboardak kudeatzea, jarduna ebaluatzeko eta kudeaketa-erabakiak hartzeko metrikak eta KPIak espezifikoki definituz.
- Erakundeak sare sozialetan jasotako aipamenak eta erreferentziak monitorizatzea eta aztertzea, eta aipamen horien oinarri diren keyword-ak, horien eskala, erabiltzaileen klusterrak eta detektatutako sentimendua zehaztea.

Bi alderdi horiek, txostenen egiturari dagokionez, Zugaztelen eskakizunetara egokituko dira, eta agiri honen xede den kontratuan zehar aldatu ahal izango dira.

2.2. EKOSISTEMA DIGITALERA ETA SARE SOZIAL INSTITUZIONALETARA BIDERATUTAKO EDUKIAK SORTZEA ETA EDITATZEA

Foru-ekosistema digitalaren web-proiektuetarako edukiak sortzea eta editatzea, sare sozialetan zabaltzera bideratuak, Zugaztelekin zuzenean koordinatuta eta Ahaldun Nagusiaren Kabinetearen Burutzak horretarako duen taldearen zuzendaritzapean egingo da, horien diseinuan, sorkuntzan eta edizioan inplikatutako beste eragile batzuekiko harremanari eta koordinazioari kalterik egin gabe.

Egin beharreko lanak honako hauek dira: dokumentazioa eta beharrezko informazioa lortzea, erakundeen sare sozialen bidez zabaldu beharreko edukiak idaztea, diseinatzea eta editatzea/maketatzea, Zugaztelek eskatzen duen formatuan, eta arreta berezia jarriko da erregistroen aniztasunean, kasu bakoitzean definitutako publiko objektiboekiko egokitzapen optimoan, horien kalitatean eta, nolanahi ere, definitutako posizionamendu instituzionalaren esparruan.

Ataza multzo honen xede dira, halaber, edukiak aldian-aldian eguneratzea, bai eta foru-ekosistemaren hainbat webgunetan edukiak sortzea, kudeatzea eta iraultzea ere, BFAk egindako aldez aurreko diseinuan oinarrituta eta Zugaztelek kasu bakoitzean definitutako arloen arabera.

Nolanahi ere, edukien sorkuntzak eta edizioak alderdi hauek jaso beharko ditu berariaz:

- Sortutako edukiak herritarrentzat ulergarriak izatea.
- Indarrean dauden irizpide estrategikoak eta argitaratzeko arauak jasotzea.

- Edukien eskuragarritasuna bermatzea.
- Posizionamendua eta etiketatzea optimizatzeko SEO irizpideak txertatzea.
- Dagozkion analisietan integratzeko edozein ezarpen tekniko aurreikustea.
- Edukiak editatzeko egutegien proposamen egituratu bat izatea, eta, hala badagokio, ondoren sortzea, editatzea eta ekoiztea.

3 GIZA TALDEA ETA MATERIALA

Enpresa adjudikaziodunak giza baliabideak eta tekniko nahikoak izango ditu, sor litekeen eskaerari aurre egiteko beste direnak.

4 BALDINTZA BEREZIAK

4.1 ZIGORRAK

Plegu honen xede den zerbitzua garatzean, bi gorabehera mota identifikatzen ditugu:

- Zerbitzurik ez edukitzeagatik: zerbitzua erabilgarri ez dagoela ulertuko da, bai aurreikusitako zereginen bat ez egitea, bai, larrialdietan, agiri honen xede den zerbitzuari esleitutako ekipoarekin harremanetan jartzeko ezintasuna.
- Zerbitzu-kalitatea: atazaren bat oker gauzatzea, hala nola, planifikatutakoa ez den beste egun edo ordu batean argitaratzea, dagokion kontuan ez egitea, egindako argitalpenen transkripzioan edo idazketan akatsak egitea.

Zugaztelek hileko fakturaren % 3ko zigorra ezarriko du enpresa adjudikaziodunak bost gorabehera egiten dituen hilabete bakoitzeko, prestasun ezarengatik zein zerbitzuaren kalitateagatik.

4.2 PROIEKTUA ANTOLATZEA ETA GAINBEGIRATZEA

Enpresa adjudikaziodunak arduradun/solaskide bakarra izendatuko du Zugaztelen, Proiektuaren arduradun gisa.
Proiektuaren arduradunaren lana izango da egin beharreko lanen plangintza, jarraipena eta kontrola egitea eta kalitate-maila egiaztatzea. Solaskide horrek jasoko ditu Zugaztelen instrukzio orokorrak.
Arduradunak proiektua garatzeko lan taldea koordinatuko du, proiektuko eginkizun guztiak egiteko. Bereziki, honako funtzio hauei erreparatuko zaie:

- Eskaintzan proposatu eta Zugaztelek onartutako lan-plangintzaren jarraipena, zorrotz beteko direla plangintza horretan jasotako epeak eta gertaerak.
- Berehala jakinaraziko da kontratuko baldintzetan izandako edozein aldaketa (langileak, alde teknikoa, alde ekonomikoa etab.), betiere adajudikaziodunarenak ez diren arrazoiak badira.

- Berehala jakinaraziko dizkio Zugazteli lana egitean izan daitezkeen ondorioak eta/edo arazoak: plangintzan aldaketak egoteagatik, aurreikusitako gertaerak ez betetzeagatik, proiektuaren irismenean aldaketak izateagatik, egindako eta onartutako eginkizunetan aldaketak egiteagatik, etab.

4.3 ZERBITZUAREN ORDUTEGIA

Lan taldearen dedikazioa zerbitzuaren ordutegiaren barruan egingo da, urteko egun guztietan, 24x7 ordutegian.

- Zerbitzu gehienak egiteko gutxi gorabeherako ordutegia izango da astelehenetik ostiralera, 8:30-19:00.
- Zerbitzu teknikoak 24X7 ordutegian egingo dira, eta 4 orduko gehieneko asistentzia-denborarekin, abisua egiten denetik hasita. Euskarri tekniko honek sartuta izan behar ditu berehalako erantzun-denbora eta arazoak konpontzeko 6 orduko gehieneko denbora.

Zerbitzua 24X7 ordutegian betetzeko eta edozein larrialdi-egoeratan edozein erantzun emateko, adjudikaziodunak larrialdietarako telefono-zenbaki bat izan eta erantzun beharko du.

4.4 SEGURTASUN ETA KONFIDENTZIALTASUN BALDINTZAK

Zugaztelek, behar izanez gero, bere sistema informatikoetan sartzen utziko du, aldez aurretik ezarritako prozedura eta baimenekin bat, eta kontratu honek zehaztutako zerbitzuak burutzeko beharrezkoa den informazioa eta dokumentazioa emango du. Enpresa adjudikaziodunak konpromisoa hartuko du informazio hori Oinarri Teknikoen Pleguetako helburuetarako baino ez erabiltzeko; halaber, konpromisoa hartuko du informazio hori ez ateratzeko, ez lagatzeko, ez argitaratu edo saltzeko, osorik edo partzialki, ez euskarri informatikoan ez paperean, eta itzuli egin beharko ditu jasotako informazio-euskarriak, baita ekipo informatikoetatik deskargatu ere (baldin badaude), behin lana bukatuta.

Adjudikaziodunak segurtasun arloko konpromisoak bere gain hartu eta arauak bete beharko ditu lan hau dela-eta erabiliko dituen informazio-sistemei dagokienez, indarrean dagoen legeriarekin bat. Hala enpresa nola lan-taldea berariaz derrigortuta daude erabateko konfidentzialtasuna eta zuhurtzia gordetzera kontratua betetzean ezagutu dezaketen edozein daturi buruz, bereziki datu pertsonalak badira. Ezingo ditu kopiatu, ez Oinarri Teknikoen Pleguetako helburuetatik kanpo erabili, ezta gordetzeko beste batzuei laga ere

Ondore horietarako, kontu handiz jokatu beharko da datuak erabiltzean. Arlo honetan egindako arau-hausteak larriak izango dira eta kontratua suntsitzeko arrazoi, egon daitezkeen erantzukizun penalen edo bestelakoen kalterik gabe.

Klausula bereziak bete beharko ditu adjudikaziodunak, eta, bereziki, Klausula Berezien Pleguko "11.3. Datu pertsonalak babestea" eta "11.5. Informazioaren segurtasuna" atalak.

.

4.5 JABETZA INTELEKTUALA

Enpresa adjudikaziodunak honako klausula hauek onartzeko konpromisoa hartzen du:

- Lanarekin zerikusia duten jabetza intelektualaren eskubideak Zugaztelenak dira. Horren ondorioz sortutako edozein produktu edo azpiproduktu dagokion eremutik kanpo ezingo da beste helburu batzuetarako erabili, Zugaztelek berariaz idatziz baimentzen ez badu. Enpresa adjudikaziodunak ZUGAZTELi helaraziko dizkio artxibo guztien iturri guztiak, baita programatzeko erabilitako baliabide guztiak ere.
- Lana egiten zen bitartean sortutako dokumentazioa Zugaztelen jabetza esklusibokoa da, eta enpresa adjudikaziodunak ezingo du jaso, ez eta kopia bat lortu edo hirugarrengoei eman ere, Zugaztelen idatzizko baimen zehatzik gabe. Hala badagokio, Zugaztelek baimen hori emango lioke, enpresak zertarako behar duen berariaz adieraziz eskaera formala egin ondoren. Zugaztelek berariaz ematen du baimena lan honen emaitzak erreferentzia gisa eta Zugaztelek berak egingo dituen lanen oinarri gisa erabiltzeko.
- Enpresa adjudikaziodunak Zugaztelek eskuratutako informazioaren konfidentzialtasuna bermatu beharko du eta, datu pertsonalei dagokienez, arlo horretako indarreko legeria bete beharko du. Lanak egiten ari diren bitartean ezagut ditzaketen datu, informazio eta dokumentu guztiei buruz, enpresako kolaboratzaile guztiek erabateko lanbide sekretua mantentzeko konpromisoa hartzen dute, irudikapen modua (ahoz edo idatziz) alde batera utzita. Informazio horiek esklusiboki kolaboratzaileek lortuko dituzte, ezinbestez aipatzen ari garen eremuaren barruan atxikitako zereginak garatzeko behar badituzte. Guztiei ohartaraziko zaie lortuko duten informazioa zorrozki konfidentzial eta zuhurra dela.

Era berean, enpresa adjudikaziodunak Zugazteli berehala jakinarazi beharko dio informazioaren segurtasun eta babes sistemaren akats edo ihesekin zerikusia duen edozein susmori buruz, hori proiektua garatzen ari den bitartean hautematen bada.

4.6 BERDINTASUNA

Halaber, kontratua indarrean dagoen bitartean, erakunde adjudikaziodunak hizkuntzaren erabilera ez-sexista egin beharko du behin betiko dokumentu idatzi

edo digitaletan. Era berean, eta ahal den guztietan, datuak sexuaren arabera bereizi beharko dira pertsonei buruzko edozein estatistikatan, hori guztia Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 2.3 artikuluaren babesean. Bertan, errespetatu beharreko printzipio orokorrak adierazten dira.

Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua
48015 BILBO (Bizkaia)
Tel - Telf: (+34) 94 656 7717
Faxa - Fax: (+34) 94 401 2348
mailto:erosketakzugaztel@bizkaia.eus
http://zugaztel.bizkaia.eus

- Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko azpiegituren diseinua eta garapena / *Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención a la ciudadanía*
- Dokumentuei alta eman eta horiek grabatu nahiz digitalizatzea zerbitzua / *Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos*
- Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala eskaintzeko zerbitzua / *Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía*
- Marketing digitaleko zerbitzua: sare sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitarizazioa eta jarraipena / *Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*