PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE REDES SOCIALES Y ELABORACIÓN DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES PARA EL AREA DE ALCALDÍA AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI

1. **OBJETO**
2. **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**
3. **COBERTURA DE LA INFORMACIÓN QUE HA DE SER OBJETO DE LA GESTIÓN EN LAS REDES SOCIALES**
4. **ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.**
5. **LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS Y MEDIOS MATERIALES**
6. **COOFICIALIDAD LINGÜÍSTICA**
7. **CUMPLIMIENTO DE LA NORMATICA REGULADORA DE LA PUBLICIDAD INSTITUCIONAL**
8. **DERECHOS DE PROPUEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**
9. **CONFIDENCIALIDAD. PROTECCIÓN DE DATOS.**

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {5415d0e9-67cb-43df-993c-1dfe1ac9c593} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

1. **Objeto**.

El presente pliego tiene por objeto la regulación de las condiciones técnicas que han de regir la contratación de la asistencia técnica para la gestión, mantenimiento, actualización y seguimiento, de los perfiles del Ayuntamiento en las redes sociales: cuentas en *Facebook, Twitter, otras herramientas de mensajería instantánea, YouTube* e Instagram.

Asimismo, la empresa adjudicataria elaborará contenidos audiovisuales para comunicar a través de estos canales y estará capacitada para dar apoyo, en caso de necesidad, a la comunicación off-line.

2. **Descripción del servicio.**

En la actualidad, las cuentas del ayuntamiento en redes sociales son los tres perfiles oficiales de *facebook*, *Twitter* e *Instagram*, además de un canal en *YouTube.*

A) Principios.

Los principios básicos en la selección y difusión de la información a los que ha de ajustarse la empresa adjudicataria a través de los perfiles institucionales son los siguientes: veracidad, utilidad, transparencia, relevancia, promoción de hábitos de vida saludable, difusión de valores de marca e interés para la ciudadanía, de todo aquello que promueva u organice, o en lo que participe o colabore el Ayuntamiento.

B) Gestión de las redes sociales en las que participa el

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {5415d0e9-67cb-43df-993c-1dfe1ac9c593} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Ayuntamiento de Santurtzi: Facebook, Twitter, Instagram y Youtube.

a. Tareas.

En el desarrollo de esta gestión de los perfiles del Ayuntamiento en las redes sociales la empresa adjudicataria será responsable de las siguientes tareas:

- la dinamización de los perfiles existentes en estas redes sociales (*Facebook*, *Twitter*, *Instagram*) atendiendo en base a la estrategia acordada con el equipo municipal responsable.
- el seguimiento de su evolución mediante la elaboración de informes mensuales con las métricas adecuadas, utilizando herramientas de software especializadas que aporten un valor añadido a los gestores de estadísticas implícitos en cada una de las grandes plataformas social media.
- la edición, publicación y actualización constante de información textual, audiovisual y gráfica de interés y relevancia para la ciudadanía distribuida a través de los perfiles en las redes sociales.

b. Periodicidad.

b.1.- Los contenidos deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Las publicaciones serán en los días del año que se requiera, incluidos los festivos, acorde a las necesidades.
- El ámbito horario de publicación es el

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {5415d0e9-67cb-43df-993c-1dfe1ac9c593} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

comprendido entre las 8 y las 21 horas, preferentemente.

- El número de publicaciones dependerá de la actualidad y de la función de servicio informativo de interés público y/o de alerta.

b.2 En los perfiles de redes sociales, han de incluirse:

- Actualidad prevista en el Ayuntamiento elaborada y difundida por el Área competente en materia de Comunicación. Este apartado incluye actividades organizadas por el Ayuntamiento o eventos en los que colabora.
- Actualidad sobrevenida e imprevista y alertas.
- Contenido con valor emocional y relevante, a partir de la selección de imágenes adecuadas y contenidos gráficos

c. Contenidos gráficos.

Todas las publicaciones deberán ir acompañadas de imagen, con las características que exige cada red para su correcta visualización.

Estas imágenes o elementos gráficos pueden ser fotografías, carteles, infografías, imágenes animadas (GIFs) o vídeos y serán proporcionadas por la propia empresa adjudicataria, si así se le requiere, o en su caso,

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {5415d0e9-67cb-43df-993c-1dfe1ac9c593} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

por el área de Alcaldía.

d. Gestión de la interacción del público.

A la hora de responder mensajes de la ciudadanía, si es posible se responderá con la información que se solicita, siempre con las garantías de veracidad que resulten de contrastar las respuestas con el Ayuntamiento. Si no es posible, se traslada al equipo de Alcaldía, quien derivará la demanda al área que puede responder o tramitar la petición o situación expuesta por la persona usuaria, transmitiéndole la información solicitada cuando se obtenga la respuesta.

e. Gestión en situación imprevistas, de crisis y que requieran una atención inmediata por su gravedad.

Se definirá conjuntamente al equipo de Alcaldía el protocolo de actuación ante situaciones de crisis de reputación o incidencias graves.

En estos casos, se actuará de urgencia y de forma extraordinaria, suceda en el horario que suceda y, siempre se pondrá en conocimiento de las personas responsables de Alcaldía. Asimismo, se garantizará la presencialidad en caso de ser requerida en un tiempo máximo de una hora.

f. Captación de personas usuarias y promoción de imagen corporativa en las redes sociales.

La empresa adjudicataria tendrá que desarrollar propuestas de lanzamiento y captación de personas usuarias, mediante la interacción, relación y

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {5415d0e9-67cb-43df-993c-1dfe1ac9c593} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

comunicación directa. El crecimiento ha de ser exclusivamente orgánico.

g. Seguimiento de cuentas corporativas externas.

La empresa debe "seguir" las cuentas de aquellas entidades públicas y privadas que el ayuntamiento considera colaboradoras, aliados o grupos de interés, las cuales estarán recogidas en el listado que se facilite a la empresa adjudicataria.

C) Monitorización e informes mensuales de los impactos logrados, así como uno a la vigencia del contrato.

La Empresa adjudicataria debe proporcionar una evaluación del funcionamiento de las cuentas institucionales en las redes sociales, aportando, como mínimo:

- *Twitter*: Número de *tweets*; Número total de seguidores y crecimiento mensual; Datos de seguidores (Franjas de edad; género, etc.); Número de menciones; Número de respuestas; Número de me gustas; Número de *retuits*; Número de impresiones; Número de *clics* en el perfil, así como otros datos de tipo técnico que le sean requeridos.
- *Facebook*: Número de publicaciones (post); Número total de Fans; Datos de seguidores (Franjas de edad; género, etc.); Alcance total; Tasa compromiso; Número de me gustas en

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {5415d0e9-67cb-43df-993c-1dfe1ac9c593} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

publicaciones; Número de comentarios en publicaciones; Número de publicaciones compartidas; Número de *clics* en enlaces, así como otros datos de tipo técnico que le sean requeridos.

- *Instagram*: Número de impresiones; Alcance de las publicaciones; Número de visitas al perfil; Número de *clics* en el sitio web de la biografía; Evolución del número de seguidores; Datos de seguidores (Franjas de edad; género, etc.); Evolución del número de interacciones en las publicaciones, así como otros datos de tipo técnico que le sean requeridos.

3. Cobertura de la información que ha de ser objeto de la gestión en las redes sociales.

3.1 Acontecimientos diarios:

Se deberá atender a la información oficial que se genere por la realización de actos, actividades y eventos de carácter diario y ordinario en el municipio. Se incluyen, sin carácter exhaustivo, los siguientes:

- Afecciones a la vía pública: corte de calles, obras planificadas, ocupaciones de vía pública.

- Eventos culturales, educativos, deportivos, solidarios y similares.

- Actos oficiales en los que intervenga cualquier miembro del equipo de gobierno municipal en representaron del Ayuntamiento.

- Actos privados de relevancia social en el municipio.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {5415d0e9-67cb-43df-993c-1dfe1ac9c593} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Noticias generadas por cualquiera de las áreas, servicios y por departamentos municipales.

3.2 Acontecimientos/eventos periódicos y planificados.

Se deberá atender a la información generada con motivo de los acontecimientos de carácter periódico y/o planificado. Por parte del Ayuntamiento se pondrá oportunamente a disposición de la empresa adjudicataria y con antelación suficiente la relación de actos y eventos planificados.

Se incluyen, sin carácter exhaustivo, los siguientes:

- Fiestas del Carmen y San Jorge.
- Campañas de Navidad.
- Participación en ferias nacionales e internacionales.
- Programas/campañas/festivales organizados por el Ayuntamiento, bien directamente o por medio de una empresa contratada.

3.3 Información sobre políticas y servicios municipales, procedimientos administrativos y cumplimiento de los correspondientes trámites.

*S*e incluyen aquí a título ejemplificativo las convocatorias de subvenciones, ayudas, becas y similares, de contratación de personal, de apertura de plazos para pago de impuestos, de modificaciones normativas, etc...

4. Organización del trabajo.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {5415d0e9-67cb-43df-993c-1dfe1ac9c593} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

La empresa adjudicataria trabajará en coordinación con el equipo responsable de redes sociales del equipo de Alcaldía en materia de agenda, eventos, noticias y recursos textuales y gráficos.

Podrá hacer uso del material multimedia, ficheros de texto, imagen fija, imagen en movimiento del equipo de Alcaldía, solo y exclusivamente para los fines expuestos en el objeto y funciones de la presente licitación.

Además de lo especificado en el punto anterior, la empresa adjudicataria habrá de tener disponibilidad para personarse en el Ayuntamiento o en aquellos otros lugares en los que se requiera su presencia.

Esto supone la asistencia a actos y eventos, la redacción de contenidos y toma y adaptación de imágenes a los formatos de las redes, y la participación en reuniones de trabajo periódicas.

El desplazamiento es por cuenta de la empresa adjudicataria.

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 actuaciones que considere convenientes al Área para su aprobación.

5. Lugar de realización de los trabajos, medios materiales y acreditación profesional.

Los trabajos se llevarán a cabo de forma presencial,

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {5415d0e9-67cb-43df-993c-1dfe1ac9c593} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

preferentemente, en las dependencias municipales.

La empresa adjudicataria aportará el equipamiento técnico para desempeñar la labor (ordenador: Equipo de edición no lineal de última generación; pantallas de ordenador; cámara de vídeo 4K profesional; objetivos profesionales variados (20 mm, 35mm, 80mm); cámara profesional secundaria para grabación de ruedas de prensa; Equipo de iluminación profesional; dron y permiso en vigor; trípode de vídeo profesional para rodajes que requieran su uso; equipo de grabación de sonido profesional, con micrófono de solapa para entrevistas, de cañón y de condensador para grabación de evento).

Además, la empresa adjudicataria es responsable de su mantenimiento, buen uso y es obligatorio disponer de Seguro de Responsabilidad Civil para cubrir posibles daños a terceros por accidente durante el desempeño de la actividad

La persona designada para las labores de este contrato deberá acreditar, mediante titulación oficial una Licenciatura y/o Grado en Periodismo, así como estudios superiores en realización audiovisual(Master y/o Grado Superior en Realización Audiovisual).

Asimismo, será obligatorio el manejo nivel avanzado de Adobe Photoshop, Adobe Premiere y Adobe Effects que se acreditará mediante al menos 2 trabajos propios con archivos de proyectos originales, y licencia original de software para las aplicaciones requeridas.

6. **Cooficialidad lingüística y lenguaje inclusivo**

Los mensajes insertados en cada uno de los medios de comunicación previstos serán en euskera y castellano,

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {5415d0e9-67cb-43df-993c-1dfe1ac9c593} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

utilizando en las comunicaciones un lenguaje inclusivo no sexista.

En todo caso las conversaciones interactivas con las personas usuarias de este servicio se realizarán en el idioma oficial que éstos hayan utilizado.

7. Cumplimiento de la normativa reguladora de la publicidad institucional.

En el desarrollo de esta actividad, el Ayuntamiento de Santurtzi habrá de observar el cumplimiento de las exigencias establecidas en la Ley 6/2010, de 23 de diciembre, de publicidad y comunicación institucional de Euskadi.

8. Derechos de propiedad intelectual e industrial.

El material correspondiente a los diversos trabajos que se le encarguen a la empresa adjudicataria, así como los derechos de explotación y reproducción, distribución y utilización en todo o parte para uso interno y externo en cualquier formato y sin ninguna limitación, quedarán en propiedad exclusiva del Ayuntamiento, que podrá hacer uso legal de los mismos en la forma que estime conveniente, en orden a su difusión, exhibición o cualquier otra forma de divulgación.

Además, en el supuesto de que durante el contrato se realice algún tipo de material de diseño, la empresa adjudicataria, una vez que haya realizado la producción

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {5415d0e9-67cb-43df-993c-1dfe1ac9c593} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

definitiva de las distintas piezas, deberá entregar al Ayuntamiento de Santurtzi dos copias originales de todo el material creativo.

9. Confidencialidad. Protección de datos.

El personal que vaya a intervenir en la ejecución del contrato tendrá expresamente prohibido el acceso a los datos de carácter personal que obren en el departamento y, si, por cualquier circunstancia, tuviera acceso a dichos datos vendrá obligado a mantener secreto respecto a los mismos y la utilización de dichos datos se efectuará con estricta observancia de lo dispuesto en la vigente ley.

La empresa adjudicataria deberá comunicar lo establecido en los apartados anteriores a la totalidad del personal que vaya a intervenir en la ejecución del contrato, y responderá de todos los daños y perjuicios que sean consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas, por sí misma o por parte del personal que haya accedido a la información en virtud de la relación con la adjudicataria.

Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {5415d0e9-67cb-43df-993c-1dfe1ac9c593} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.