K:\SIC\Administracion\Pliegos\1339-PT.docx

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicios de mantenimiento web, redes sociales, marketing online y analítica de acciones de comunicación de Ihobe S.A. en Internet

Nº DE EXPEDIENTE: 1339

ANTECEDENTES

Ihobe es la Sociedad Pública de Gestión Ambiental adscrita al Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco. Esta sociedad pública, con el fin de transferir conocimiento y dar a conocer los resultados de su actividad, utiliza principalmente sus páginas web, redes sociales y acciones de marketing online como herramientas de comunicación a los diferentes agentes a los que quiere dirigir esta información.

La presencia de Ihobe en Internet (web y redes sociales, principalmente) se despliega a través de la imagen de la propia Agencia, Ihobe, así como a través de otras marcas que son gestionadas también de forma integral desde Ihobe como son (Basque Ecodesign Center, Basque Circular Hub, Udalsarea2030, Red Ekoetxeak y OCRU). Además de estas marcas, existen otras que, de manera excepcional y estacional, también se gestionan a través de Ihobe como la Semana del Clima y la Energía de Euskadi, ASTEKLIMA; y otras que pudieran surgir en el transcurso de este contrato. Las web de las mencionadas marcas son: www.ihobe.eus, www.basqueecodesigncenter.net, www.basquecircularhub.eus, www.ocru.net, www.udalsarea2030.eus, www.ekoetxea.eus y www.asteklima.eus.

Todas estas marcas asociadas a Ihobe, junto con los diferentes canales de comunicación a través de los cuáles Ihobe se dirige a los agentes finales, requiere una planificación y coordinación exhaustiva entre gestores de todas estas herramientas comunicativas y las personas responsables de las áreas de comunicación y digitalización de Ihobe, y debe atender también a las directrices marcadas por la estrategia de la presencia en Internet de Ihobe, y siguiendo nuevas y efectivas tendencias que puedan llevar a cabo otras entidades similares.

Todo este trabajo se hace especialmente relevante debido a que, en esta época en la que vivimos, la comunicación en todas sus vertientes, debido a su abundancia y dinamismo, es una herramienta imprescindible para todas las organizaciones.

Por otro lado, a lo largo de este ejercicio se elaborará una estrategia de presencia de Ihobe en Internet, cuyo despliegue se prevé para final del presente ejercicio o inicio del siguiente. Una vez elaborada esta estrategia, las acciones integradas en el presente pliego deberán ser coherentes con su despliegue.

OBJETO DEL TRABAJO

Esta licitación tiene por objeto contratar la prestación de servicios para la planificación, coordinación, ejecución y analítica de acciones de comunicación en Internet de Ihobe, Sociedad Pública de Gestión Ambiental del Gobierno Vasco, principalmente centradas en la gestión de páginas web, redes sociales, boletines electrónicos y comunicaciones online, y analítica y posicionamiento web.

Este trabajo deberá conseguir la máxima optimización comunicativa de los mensajes que se quieran transmitir por parte Ihobe hacia los agentes diana definidos.

El presente pliego recoge los siguientes lotes independientes de adjudicación, donde cada empresa licitadora podrá presentar ofertas independientes para optar hasta un máximo de dos lotes. Cada entidad no podrá presentar más de una proposición a cada uno de los lotes al que opte. La adjudicación se efectuará por cada uno de los lotes, pudiendo, no obstante, adjudicarse uno o dos lotes a la misma entidad licitadora.

- **LOTE 1:** Actualización y gestión de contenidos web.
- **LOTE 2:** Gestión, dinamización y analítica de la presencia en redes sociales.
- **LOTE 3:** Diseño, maquetación y envío de boletines electrónicos, invitaciones y otros contenidos similares a través de marketing online
- **LOTE 4:** Analítica y posicionamiento web

ALCANCE DEL TRABAJO

El alcance de cada uno de los lotes mencionados en el punto anterior es:

- **LOTE 1:** Actualización y gestión de contenidos web.

  Este lote incluirá la actualización continuada de los **contenidos** de las siguientes webs: www.ihobe.eus, www.basquecircularhub.eus, www.basqueecodesigncenter.net y www.ocru.net. Además, coordinará los contenidos que se publiquen en otras webs de Ihobe cuya actualización no se incluye dentro de esta tarea, como son, www.udalsarea2030.eus, www.ekoetxea.eus y otras nuevas que puedan surgir, asociadas a eventos organizados por Ihobe S.A.

  Este lote incluirá la **gestión integral de contenidos** estáticos de las diferentes webs, así como el resto de información más dinámica como noticias, eventos o publicaciones. Incluirá la tanto la revisión y corrección del contenido actual, así como la manipulación y edición del material necesario para su subida directa a web (imágenes, videos, textos…). También incluirá el desarrollo de nuevas secciones, páginas y otras actuaciones que supongan mejoras funcionales de las webs y que repercuta en una mejor y más ágil web para el usuario y usuaria final.

  Incluirá también la **gestión y seguimiento de las incidencias** que puedan surgir en las diferentes webs, así como la coordinación general con Ihobe, el resto de los lotes que forman el presente pliego y/u otras entidades proveedoras de Ihobe cuyos servicios impacten de manera directa o indirecta en la presencia en Internet de la sociedad pública tarea.

  Las webs www.ihobe.eus, www.basqueecodesigncenter.net y www.ocru.net son **trilingües** (euskera, castellano e inglés), por lo que el contenido que vaya a incluirse finalmente en las webs estará presente en los tres idiomas, haciendo especial hincapié en la versión inglés de www.ihobe.eus. No obstante, puede haber contenidos que por diversas razones se decida no publicar en alguno de los tres idiomas. La traducción de los contenidos a los diferentes idiomas no estará incluida en el presente lote, asumiendo Ihobe la tarea de traducción y su coste.

  También incluirá un servicio de **detección de buenas, nuevas y efectivas tendencias** de comunicación de otros sitios webs que podrían ser replicados o servir de inspiración para Ihobe.

- **LOTE 2:** Gestión, dinamización y analítica de la presencia en redes sociales

  El presente lote incluye la **gestión y dinamización** continuada de los siguientes perfiles en las siguientes redes:

  - Canales de Twitter: @ihobe_eus, @Udalsarea2030
  - Página de Facebook: @ihobe.eus
  - Perfil de empresa en Instagram: @ihobe_eus
  - Página de Linkedin: https://www.linkedin.com/company/ihobe
  - Youtube: https://www.youtube.com/user/ihobenet
  - Youtube: https://www.youtube.com/user/udalsarea21
  - Flickr: https://www.flickr.com/photos/ihobe/
  - Spotify: https://open.spotify.com/show/21h6a4UjL19lAYrZG6IYXD?si=&61ItieAaNeS1av923xH-2Ufg=&nd=1
  - iVoox:https://www.ivoox.com/escuchar-audios-en-verde-berdean_al_24567851_1.html?show=programs
  - Así como otros perfiles en redes sociales que puedan crearse a raíz de eventos u otras iniciativas temporales.
  - Udalsarea

  Las publicaciones mínimas aproximadas a realizar son:

  - Facebook: 8-10 semanales.
  - Twitter: 10-12 semanales.
  - Instagram: 8-10 semanales.
  - LinkedIn: 10-12 semanales
  - El resto de las redes según las necesidades de cada momento.

  También incluirá el diseño y creación de contenidos multimedia necesarios para mover en redes, así como la canalización y/o respuesta de preguntas y consultas.

  Así mismo, se incluye en esta tarea el **análisis** de la comunidad que sigue los canales y del impacto de la actividad realizada en redes sociales.

  Finalmente, se incluye también la elaboración de un **manual de directrices para uso individual** de las redes y una **jornada de presentación del manual** dirigido al personal de Ihobe.

  En cuanto a idiomas, las redes sociales de Ihobe son bilingües y las publicaciones se realizarán en los dos idiomas oficiales (euskera y castellano), pudiendo requerirse también en algún caso la publicación en inglés u otros idiomas. La traducción de los contenidos a los diferentes idiomas no estará incluida en el presente lote, asumiendo Ihobe la tarea de traducción y su coste.

- **LOTE 3:** Diseño, maquetación y envío de boletines electrónicos, invitaciones y otros contenidos similares a través de marketing online

  Este lote incluirá las acciones relativas al envío masivo de boletines, invitaciones y otros contenidos a los grupos diana que previamente haya definido el propio Ihobe. Estas acciones se llevarán a cabo a través de la herramienta comercial adquirida por Ihobe para

acciones de marketing online, Active Campaign. Ihobe dará acceso a la herramienta a la entidad adjudicataria para proceder a la ejecución de este lote.

De forma orientativa, la actividad de este lote de forma anual será:

- 36 envíos de boletines/anuales
- 70 eventos/año (tener en cuenta posibles refuerzos en las inscripciones y envíos posteriores para informar sobre la disponibilidad de presentaciones y/o encuestas)
- 50 envíos de otros contenidos/año

Las tareas a realizar en el presente lote son:

- Mantenimiento y desarrollo de plantillas modelos para envíos tipo
- Apoyo en la gestión de la base de datos
- Elaboración y maquetación de los contenidos
- Envíos inmediatos o programados
- Seguimiento del impacto de las publicaciones y acciones de refuerzo

En cuanto a los idiomas, la publicación de estos envíos podrá ser bilingüe (euskera y castellano), solo en euskera, solo en castellano o solo en inglés, sin ser de obligación de la entidad adjudicataria la traducción y el coste de ésta.

Este lote prestará especial atención al cumpliendo la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales**.**

- **LOTE 4:** Analítica y posicionamiento web

  El alcance de este lote es la **elaboración de una propuesta de medición/analítica** de presencia integral de Ihobe en web, que asegure conocer su estado de una forma real, fiable y trazable y que permita la comparativa con otros agentes. Esta tarea también incluye el propio **despliegue de esta propuesta y su posterior medición**, además de la propuesta de **acciones para mejorar este posicionamiento web**, basado en los análisis realizados.

  En concreto, la prestación de servicios de seguimiento y gestión del plan y de las acciones de comunicación digital consiste en las siguientes tareas.:

  - Creación de una metodología integral para la medición/analítica de la presencia de Ihobe en web.
  - Medición y evaluación de la efectividad de la comunicación digital en sus diferentes formatos y canales.
  - Analítica web mediante reportes de la actividad. Seguimiento de indicadores y evolución de estos.
  - Posicionamiento en buscadores.
  - Propuesta de mejoras evolutivas para todos los soportes digitales objeto de este concurso.

Cada lote deberá nombrar una persona responsable para asegurar la coordinación con Ihobe, con el resto de los lotes y/u otras entidades proveedoras de Ihobe cuyos servicios impacten de manera directa o indirecta en la presencia en Internet de la sociedad pública tarea. La responsabilidad de esta tarea de coordinación recaerá en el lote 1.

DEFINICIÓN DE FASES Y TAREAS DEL PROYECTO

Las fases y tareas de los diferentes lotes son las siguientes:

LOTE 1: ACTUALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CONTENIDOS WEB.

- **Tarea 1: Actualización de contenidos:**

Este lote incluye la generación y gestión de contenidos en www.ihobe.eus y las otras webs que se gestionan, simultáneamente, desde el gestor multiplataforma de Ihobe. Estas otras webs son www.ihobe.eus, www.basquecircularhub.eus, www.basqueecodesigncenter.net y www.ocru.net. Estos contenidos destacarán lo más estratégico en cada momento, incluyendo nuevos contenidos e implementando cambios que mejoren la experiencia de las personas usuarias, para que el sitio web corporativo de Ihobe sea moderno y ofrezca su contenido de interés de forma estéticamente atractiva.

Estos contenidos podrán ser estáticos de las diferentes webs, así como información más dinámica como, por ejemplo, noticias, eventos o publicaciones.

La tarea consiste en subir, eliminar y maquetar, si fuera necesario, el contenido que previamente haya sido definido por Ihobe para cada una de las webs, para conseguir unas webs actualizada, atractivas y prácticas de cara a los y las usuarias finales.

De forma paralela, esta tarea irá revisando el contenido íntegro de la web www.ihobe.eus para asegurar que su contenido, tanto en texto como en imágenes, incorpora la perspectiva de género y la aplicación de las políticas lingüísticas aplicables.

Estas acciones atenderán las directrices marcadas por la estrategia de la presencia en internet de Ihobe y a las directrices marcadas por el departamento de digitalización de Ihobe para asegurar un uso posterior de las webs ágil. Se pondrá especial hincapié en que el contenido subido a las webs esté optimizado para que, manteniendo el atractivo de la web, no repercuta en la velocidad de navegación dentro de las webs. Además del otras de directrices marcadas por el departamento de digitalización de Ihobe, se asegurará que todas las imágenes subidas a las webs respeten el tamaño y los formatos (webp o avif) más adecuados para conseguir este propósito.

Esta tarea coordinará los contenidos que, desarrollándose de forma independiente al presente pliego, se publiquen en otras webs de universo Ihobe como www.ekoetxea.eus y www.udalsarea2030.eus, www.asteklima.eus u otras nuevas que puedan surgir, asociadas a eventos organizados por Ihobe S.A.

Este servicio incluye la planificación y actualización constante de la página de inicio de www.ihobe.eus, al menos una vez por semana, para garantizar el interés y la actualidad del escaparate web de esta sociedad pública. Para la consecución de este trabajo, la empresa adjudicataria deberá ser capaz de diseñar banner u otros elementos web que resulten necesarios.

Finalmente, esta tarea identificará también aquellas acciones de mejora de la web, en cuanto a contenido y operativa, que permitan una más intuitiva y ágil navegación por las diferentes webs de Ihobe.

- **Tarea 2: Gestión y seguimiento de incidencias**

Esta tarea llevará a cabo la gestión y seguimiento de las incidencias con el servicio informático responsable del gestor multiplataforma, las plataformas SIC y GCW (publicaciones y contenidos estáticos) o las nuevas herramientas que se implementen para la gestión web de www.ihobe.eus. Esta tarea se encargará, por lo tanto, de detectar posibles incidencias en las diferentes páginas web, cualquiera que sea su naturaleza, y su posterior gestión y seguimiento para asegurar su resolución.

Si estas incidencias pueden ser resueltas por la propia asistencia técnicas, se resolverán de forma directa y se comunicarán a Ihobe en el informe mensual de actividad. El resto de las incidencias que no puedan resolverse por la asistencia técnica, se trasladarán a Ihobe a través de la vía definida por el departamento de digitalización de Ihobe para el reporte y posterior resolución de estas incidencias.

En cualquier caso, la asistencia técnica llevará a cabo un registro de todas las incidencias y poder así realizar el seguimiento oportuno y asegurar la resolución de las incidencias en el tiempo en que el que la gravedad de la incidencia lo requiera.

- **Tarea 3: detección de buenas, nuevas y eficaces tendencias**

La asistencia técnica elaborará un primer estado del arte para identificar aquellas webs de otras agencias o entes similares que cuenten con webs, RRSS u otras vías de comunicación susceptibles de ser replicadas por Ihobe y resto de webs asociadas. Este informe estudiará, como mínimos, los siguientes aspectos: atractivo, agilidad, nivel de actualización y grado de innovación/novedad.

Además de este primer entregable, la asistencia técnica seguirá con esta actividad de detección de posibles ejemplos a seguir de forma continuada y se trasladará a Ihobe a través del informe mensual de actividad.

- **Tarea 4: Coordinación con Ihobe, resto de lotes y** otras entidades proveedoras de Ihobe cuyos servicios impacten de manera directa o indirecta en la presencia en Internet de Ihobe

La asistencia técnica establecerá una metodología de coordinación entre el departamento de comunicación y el departamento de digitalización de Ihobe y resto de lotes que conforman el presente pliego, además de con las personas encargadas de otros sitios webs, diseño gráfico y otras áreas que confluyan con el desempeño de las tareas.

Esta coordinación deberá asegurar la coherencia y perfecto traslado de información de unos lotes a otros para que la información trasladada desde Ihobe, a través de las diferentes vías, hacia el exterior esté coordinada y no se produzcan incoherencia ni falta de información a aquellos agentes que así lo requieran.

De forma puntual, desde Ihobe se podrá requerir la coordinación con otras entidades proveedoras de Ihobe cuyos servicios impacten de manera directa o indirecta en la presencia en Internet de Ihobe. En estos casos, se avisará previamente desde Ihobe y se definirá entre todas las partes la forma de coordinación óptima.

Como mínimo, una persona responsable de la empresa adjudicataria deberá reunirse semanalmente con las personas responsables de Ihobe y, si procediera, las personas responsables de otras asistencias técnicas de manera telemática para planificar el trabajo. Ante situaciones excepcionales, las reuniones podrían o bien requerir la presencialidad de la empresa adjudicataria en las oficinas de Ihobe.

- **Tarea 5: Reporte mensual y anual de actividad**

De forma mensual, la asistencia técnica reportará a Ihobe un informe práctico donde se recoja la actividad llevada a cabo en las tareas anteriores, así como cualquier propuesta de actuación que haya sido detectada y que suponga una mejora tanto en la gestión operativa de este lote, en la coordinación con Ihobe y resto de lotes, o en los propios resultados de las acciones de comunicación llevadas a cabo.

LOTE 2: GESTIÓN, DINAMIZACIÓN Y ANALÍTICA DE LA PRESENCIA EN REDES SOCIALES

- **Tarea 1: Gestión y dinamización de redes**

Tal y como se ha comentado previamente, este lote incluye la **gestión y dinamización** diaria de los siguientes perfiles en las siguientes redes:

- Canales de Twitter: @ihobe_eus,
- Página de Facebook: @ihobe.eus
- Perfil de empresa en Instagram: @ihobe_eus
- Página de Linkedin: https://www.linkedin.com/company/ihobe
- Youtube: https://www.youtube.com/user/ihobenet
- Flickr: https://www.flickr.com/photos/ihobe/
- Spotify: https://open.spotify.com/show/21h6a4UjL19lAYrZG6IYXD?si=&61ItieAaNeS1av923xH-2Ufg=&nd=1
- iVoox:https://www.ivoox.com/escuchar-audios-en-verde-berdean_al_24567851_1.html?show=programs
- Así como otros perfiles en redes sociales que puedan crearse a raíz de eventos u otras iniciativas temporales.

Las publicaciones mínimas aproximadas son:

- Facebook: 8-10 semanales.
- Twitter: 10-12 semanales.
- Instagram: 8-10 semanales.
- LinkedIn: 10-12 semanales
- El resto de las redes según las necesidades de cada momento.

Esta tarea incluirá una planificación semanal del contenido a incluir en los diferentes perfiles, que será contrastado la semana previa con el equipo de comunicación corporativo de Ihobe. El contenido que se plantee de forma semanal deberá repercutir en la optimización de la presencia de Ihobe, y de sus marcas asociadas, mejorando la influencia y reputación en las redes.

Esta tarea deberá llevarse a cabo revisando de forma continuada las redes sociales del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco, para asegurar coherencia y aprovechar al máximo las sinergias que puedan surgir. Por otro lado, se desplegará una línea de escucha activa para identificar publicaciones relevantes que por la naturaleza del propio Ihobe pueda requerir hacerse eco al respecto.

Incluirá también la detección de aquellas noticias que, además de gestionarse desde el perfil corporativo de Ihobe y resto de redes, podría ser relevante reforzarse por perfiles individuales de

los y las trabajadoras de Ihobe, principalmente desde la Dirección General. Esta acción incluirá también propuesta de texto que podría incluirse en el momento de compartir las noticias por parte de los perfiles individuales.

En las noticias a desplegar por los diferentes canales, se asegurará el control de los plazos de cierres de las diferentes convocatorias que hayan sido publicados por las propias redes (subvenciones, programas…), para poder realizar, la semana previa, sus respetivos recordatorios a través de las redes sociales.

Respecto al contenido a movilizar en las redes, éste podría ser contenido propio de Ihobe o externo, debiendo realizarse dentro de esta tarea la curación de estos contenidos. La asistencia técnica deberá tener iniciativa para proponer contenidos atractivos para el agente objetivo y contar con la flexibilidad que estas herramientas de uso tan dinámico y la naturaleza del propio Ihobe requieren. Esta flexibilidad requerirá una comunicación continuada entre Ihobe y la asistencia técnica para permitir el cambio de contenidos sobre lo planificado.

También se incluirá el diseño y creación de contenidos que puedan ser necesarios para nutrir cada uno de los canales. Cuando la asistencia técnica considere que el diseño y creación de los contenidos suponga excesiva dedicación, se trasladará al contacto de Ihobe para tomar una decisión al respecto.

La asistencia técnica deberá prestar, ocasionalmente, un servicio de cobertura de eventos. Deberá estar disponible para hacer cobertura en redes sociales desde las propias localizaciones en las que se celebran eventos estratégicos.

Por último, la planificación semanal incluirá también la identificación de días internacionales o situaciones de especial relevancia para la actividad de Ihobe, bien sea por su relevancia ambiental, como el día de medio ambiente, o por cualquier otra razón de especial interés como el día de la mujer, o cualquier otra situación relevante no establecida en calendario. Además de esta identificación se propondrá, si así se considera, contenido relacionado para movimiento en las redes.

En cuanto a idiomas, las redes sociales de Ihobe son bilingües y las publicaciones se realizarán en los dos idiomas oficiales (euskera y castellano), aunque en caso de necesidad, también podría requerirse la publicación en inglés u otros idiomas. La traducción de los contenidos a los diferentes idiomas no estará incluida en el presente lote, asumiendo Ihobe la tarea de traducción y su coste.

Tarea 2: Canalización y respuesta de preguntas y consultas

En esta tarea la asistencia técnica se encargará de identificar las preguntas/consultas que se planteen en las redes sociales.

Estas preguntas se canalizarán a Ihobe a través del equipo de comunicación corporativa de Ihobe para su gestión. La asistencia técnica realizará un seguimiento de las preguntas planteada para asegurar su respuesta en plazos asumibles. Si las preguntas son repetitivas, se establecerán respuestas modelo para que determinadas preguntas, que tras el VºBº por parte de Ihobe, puedan ser respondidas directamente por la propia asistencia de forma directa.

En cualquiera de los casos, la asistencia técnica recogerá esta actividad en el informe de actividad mensual.

- **Tarea 3: Análisis de la comunidad y del impacto de la actividad**

Esta tarea definirá un panel de indicadores que permita medir y visualizar la evolución y el impacto de la actividad en cada canal, haciendo especial hincapié en el análisis de la comunidad, así como

el método de obtención de cada uno de los indicadores. Estos indicadores deberán ser fácilmente obtenidos por la asistencia técnica y por Ihobe.

Una vez contrastado el panel de indicadores y con el VºBº por parte de Ihobe, la asistencia técnica medirá cada indicador, como mínimo, de forma trimestral para visualizar la evolución y el impacto mencionado. En esta medición se incluirá también valoraciones profesionales que permitan la toma de decisiones por parte de Ihobe al respecto.

Esta tarea deberá asegurar la coherencia con el trabajo desarrollado en el LOTE 4: Analítica y posicionamiento web.

- **Tarea 4: Manual de directrices para uso individual de las redes y jornada de acercamiento y optimización del uso de las redes sociales.**

La asistencia técnica elaborará un manual de directrices de uso para las diferentes redes sociales (linkedin, twitter, Instagram y Facebook). Este manual iría dirigido a los perfiles individuales de las personas de Ihobe con menor conocimiento en el uso de redes, debiendo ser un documento muy práctico que facilite un uso básico/medio de las redes mencionadas por el personal de Ihobe.

Por otro lado, la asistencia técnica planificará, diseñará e impartirá una sesión de 1,5 horas de duración, como máximo, con el personal de Ihobe para transmitir el contenido de manual comentado en el párrafo anterior.

- **Tarea 5: Reporte mensual y anual de actividad**

Como mínimo de forma trimestral y anual, la asistencia técnica reportará a Ihobe informe de actividad práctico donde se recoja la actividad llevada a cabo en las tareas anteriores, así como cualquier propuesta de actuación que haya sido detectada y que suponga una mejora tanto en la gestión operativa de este lote, en la coordinación con Ihobe y resto de lotes o en los propios resultados de las acciones de comunicación llevadas a cabo.

LOTE 3: DISEÑO, MAQUETACIÓN Y ENVÍO DE BOLETINES ELECTRÓNICOS, INVITACIONES Y OTROS CONTENIDOS SIMILARES A TRAVÉS DE MARKETING ONLINE

- **Tarea 1: Mantenimiento y desarrollo de plantillas de envío a través de correo electrónico**

Aunque Ihobe cuenta ya con varias plantillas diseñadas en Active Campaign, la empresa adjudicataria deberá mantenerlas y actualizarlas, así como generar nuevas plantillas si fuera necesario. Este trabajo deberá siempre dar respuesta a los requerimientos que la propia herramienta Active Campaign requiera para su uso posterior. Los modelos de plantillas actualmente disponible son relativos al envío de boletines de información general, invitaciones a eventos y noticias o publicaciones destacadas.

- **Tarea 2: Diseño y maquetación del cuerpo de los diversos envíos**

Una vez detectada la necesidad de la acción comunicativa a llevar a cabo mediante el presente lote, Ihobe definirá las necesidades al respecto y serán facilitadas a la asistencia técnica para su gestión.

Partiendo de las plantillas de envío previamente facilitadas por ihobe, la asistencia técnica elegirá la más apropiada y para su uso, adaptándola si así lo requiriera el envío posterior. Ihobe facilitará los contenidos redactados, las imágenes, los vídeos y el material necesario para su edición, maquetación y publicación.

La plantilla final para su envío siempre requerirá del VºBº por parte de Ihobe y deberá incluir la información/texto necesario para el cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, previamente facilitado en las plantillas por el propio Ihobe.

En cuanto a los idiomas, la publicación de estos envíos podrá ser bilingüe (euskera y castellano), solo euskera, solo castellano o solo en inglés, sin ser de obligación de la entidad adjudicataria la¡traducción y su coste.

Esta tarea asegurará, por lo tanto, que el cuerpo del envío está preparado para su posterior envío.

- **Tarea 3: Envío de las acciones de marketing online**

Una vez preparada la plantilla para el envío, la asistencia técnica propondrá el o los grupos diana más adecuados para la comunicación que se requiera realizar, y tras el VºBº por parte de Ihobe, la asistencia técnica procederá a su envío a través de la herramienta Active Campaign puesta a su disposición por parte de Ihobe.

La periodicidad de envío de los boletines de forma general es mensual, no habiendo periodicidad regular para el resto de los envíos, sino que es en función de las necesidades en cada momento.

Esta tarea deberá estar alimentada por la tarea 5 del presente lote que incluye la elaboración de una propuesta de segmentación de las diferentes tipologías de clientes a los que Ihobe puede dirigirse para poder así optimizar las acciones a llevar a cabo.

- **Tarea 4: Seguimiento y acciones de refuerzo**

Tras el envío, la asistencia técnica realizará seguimiento la acción comunicativa llevada a cabo con el objetivo de corregir posibles incidencias (mails incorrectos…) y asegurar el mayor éxito de la comunicación realizada.

Este seguimiento incluirá también el estudio de las variables que la herramienta usada permita para optimizar al máximo tanto el envío inicial, como envíos posteriores de esta u otras temáticas.

Este seguimiento podrá detectar necesidades comunicativas de refuerzo para conseguir los objetivos planteados como, por ejemplo, la necesidad de mailings sucesivos. Esta tarea incluirá la ejecución de estas tareas identificadas.

- **Tarea 5: Optimización del uso de herramienta de envíos de marketing online**

Una vez facilitado el acceso a la plataforma de marketing online, la asistencia técnica estudiará las posibilidades de uso y propondrá acciones a llevar a cabo para conseguir la máxima optimización de la herramienta con el objetivo de conseguir un mayor éxito de las diferentes tipologías de envíos llevados a cabo por Ihobe.

Esta tarea incluirá también una propuesta de segmentación de las diferentes tipologías de clientes a los que Ihobe puede dirigirse y llevará a cabo la gestión necesaria de la base de datos de Ihobe en Active Campaign para tenerla actualizada y poder así optimizar las acciones planteadas en el presente lote.

Esta tarea es una tarea de mantenimiento general, que posteriormente y una vez identificada la necesidad de una acción especifica de comunicación, permita identificar grupos diana de forma ágil a los que dirigir las acciones comunicativas específicas de la forma más eficaz posible.

- **Tarea 6: Reporte trimestral y anual de actividad**

De forma trimestral, la asistencia técnica reportará a Ihobe informe de actividad práctico donde se recoja la actividad llevada a cabo en las tareas anteriores, así como cualquier propuesta de actuación que haya sido detectada y que suponga una mejora tanto en la gestión operativa de este lote, en la coordinación con Ihobe y resto de lotes o en los propios resultados de las acciones de comunicación llevadas a cabo.

Este lote prestará especial atención al cumpliendo la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

LOTE 4: ANALÍTICA Y POSICIONAMIENTO WEB

- **Tarea 1: Creación de una metodología analítica para el estudio de la situación web de www.ihobe.eus y resto de webs.**

En esta tarea se desarrollará una metodología analítica para que Ihobe pueda realizar el estudio de presencia en web de www.ihobe.eus así como de las web asociadas, www.basquecircularhub.eus, www.basqueecodesigncenter.net, www.ocru.net, www.ekoetxea.eus, www.udalsarea2030.eus, www.asteklima.eus y de la web que se desarrolle relativa a la celebración del Basque Economy Circular Summit (antiguo Basque Ecodesign Meeting-www.basqueecodesignmeeting2020.eus), que incluirá estadísticas de uso o comportamiento del usuario o usuaria en las webs.

Esta metodología deberá permitir realizar este análisis de forma real, fiable y trazable y pueda permitir a su vez la comparabilidad con otros agentes similares externos. Esta medición deberá permitir también no solo conocer las estadísticas de uso y el comportamiento del usuario o usuaria, sino también establecer conclusiones para la elaboración de un plan de mejora de posicionamiento web y mejor uso de las webs de Ihobe.

Para este trabajo se deberá identificar cuáles son las alternativas existentes para poder realizar este análisis, tanto a través de herramientas internas establecidas por Ihobe como a través de herramientas comerciales. Se indicarán los pros, los contras, la periodicidad con la que realizar las mediciones y las implicaciones que puede suponer cada una de las opciones para que desde Ihobe se pueda tomar la decisión al respecto.

Teniendo en consideración el conocimiento técnico de la asistencia técnica y, en su caso, en coordinación con el equipo de digitalización de Ihobe, se definirá la propia metodología que incluirá la identificación y definición de cada uno de los parámetros a medir y su método y periodicidad de cálculo. Esta metodología incluirá no solo el propio método de cálculo en su integridad sino también la elaboración de un manual al respecto y el diseño del informe periódico de situación web de Ihobe que se entregará a Ihobe para realizar el estudio procedente de su presencia en web periódica y su correspondiente toma de decisiones.

Si procediera, la asistencia técnica apoyará a Ihobe en la ejecución de la puesta en marcha de la metodología, como puede ser, por ejemplo, los contactos con plataformas de analítica web.

Tarea 2: Despliegue de la metodología y elaboración del diagnóstico inicial

Tras haberse definido la metodología analítica del punto anterior, la asistencia técnica procederá a su despliegue y llevará a cabo el diagnóstico o primera medición del posicionamiento actual de Ihobe en web y redes sociales y uso de www.ihobe.eus. El alcance de la metodología desarrollada

en la Tarea 1 abarcará todas las webs mencionadas en la tarea para asegurar la coherencia entre las mediciones de todas ellas, pero la medición de esta tarea 2 no incluirá el diagnóstico de www.ekoetxea.eus y www.udalsarea2030.eus. Este primer análisis incluirá también un plan de acción a desarrollar para mejorar esta situación y que permita también aumentar el tráfico a todas las páginas web del universo de Ihobe. Este trabajo deberá estar estrechamente coordinado con los lotes 1 y 2 del presente pliego para su despliegue.

Este trabajo incluirá el análisis de las necesidades SEO-Search Engine Optimization (optimización para motores de búsqueda) y SEM-Search Engine Marketing (marketing en motores de búsqueda) de la web y abordará también los siguientes puntos:

- Creación de plan SEO, que incluirá acciones para optimizar el posicionamiento en buscadores (SEM y SEO).
- Definición de una estrategia de captación eje, tráfico y visibilidad de los "productos" de Ihobe.
- Definición de requisitos funcionales que puedan afectar a nuevos proyectos o evolución de los ya existentes, para implementar las mejores prácticas de SEO y SEM. Esta tarea se llevará a cabo con el equipo de digitalización de Ihobe para asegurar la operatividad en la realidad de Ihobe
- Redirección de contenidos: revisión en la consola de búsqueda de Google los enlaces erróneos y construcción de las redirecciones necesarias.
- Otras tareas que puedan afectar al posicionamiento web, (acciones de marketing y/o campañas online)

En caso de que fuera necesario, Ihobe dará acceso a la entidad adjudicataria a su cuenta de Google Analytics y ésta se encargará de su gestión operativa. Ihobe mantendrá siempre el control de administrador de la cuenta, y al finalizar el objeto de este contrato, la entidad adjudicataria dejará de hacer uso de ésta.

Tras esta primera medición, si procediera, se llevarán a cabo los ajustes correspondientes tanto de la propia metodología como del diseño del informe de situación web de las webs que se incluyen en esta tarea, o cualquier otra mejora que la asistencia técnica detecte.

- **Tarea 3: Medición/analíticas sucesivas**

Una vez realizada este primer diagnóstico o medición, se realizarán las mediciones sucesivas según la periodicidad estimada y bajo el informe previamente definido en la tarea 1. Esta medición se llevará a cabo de forma sucesiva en toda la duración del contrato.

- **Tarea 4: Reporte mensual y anual de actividad**

Independientemente de la medición realizada en la tarea anterior, de forma trimestral, la asistencia técnica reportará a Ihobe informe de actividad práctico donde se recoja la actividad llevada a cabo en las tareas anteriores, así como cualquier propuesta de actuación que haya sido detectada y que suponga una mejora tanto en la gestión operativa de este lote, en la coordinación con Ihobe y resto de lotes o en los propios resultados de las acciones de comunicación llevadas a cabo.

PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

A continuación, se muestra la planificación estimada para las tareas de cada uno de los lotes del presente pliego:

		2º TRIM. 2022	3º TRIM. 2022	4º TRIM. 2022	1º TRIM. 2023	2º TRIM. 2023	3º TRIM. 2023	4º TRIM. 2023	1º TRIM. 2024
LOTE 1	TAREA 1								
	TAREA 2								
	TAREA 3								
	TAREA 4								
	TAREA 5								
LOTE 2	TAREA 1								
	TAREA 2								
	TAREA 3								
	TAREA 4								
	TAREA 5								
LOTE 3	TAREA 1								
	TAREA 2								
	TAREA 3								
	TAREA 4								
	TAREA 5								
	TAREA 6								
LOTE 4	TAREA 1								
	TAREA 2								
	TAREA 3								
	TAREA 4								

CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN EN MATERIA AMBIENTAL, SOCIAL Y DE IGUALDAD

En todos y cada uno de los lotes se atenderá a las directrices marcadas por la estrategia de la presencia en internet de Ihobe e incorporando la perspectiva de género tanto en los propios textos como las imágenes. Por lo tanto, en cualquier noticia, imagen, slogan o texto que se genere o publique se realizará teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Utilizando un lenguaje inclusivo
- Mostrando imágenes no sexistas
- No perpetuando estereotipos de género: garantizando imágenes múltiples, huyendo de cánones de belleza y estereotipos sexistas sobre las funciones de cada sexo en los

ámbitos de la vida. Visibilizar la participación paritaria de las personas: presencia equilibrada, plural y diversa de ambos sexos, prevaleciendo modelos que expresen la diversidad de nuestra realidad.

- Asimismo, deberán difundirse especialmente las actividades políticas, sociales, culturales, deportivas, etc. promovidas o realizadas por mujeres, con el fin de superar la brecha de género existente en estas áreas.

En aquellas acciones dirigidas a agentes externos se deberá respetar la doble oficialidad lingüística del euskera y castellano en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

También se asegurará el cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Si se diera el caso de incompatibilidades desde el punto de vista comunicativo con alguna de estas políticas, se deberá justificar y contrastar previamente con Ihobe y contar con su VºBº.

Para reducir el consumo de papel, todos los documentos de trabajo generados durante el servicio/proyecto se entregarán en formato electrónico por correo electrónico o a través de un servidor (con enlaces para descargar los documentos o por ftp). No obstante, en caso de que se considere necesaria la impresión de documentos o que la contratante lo solicite expresamente, la adjudicataria deberá:

- Reducir en lo posible el número de impresiones ajustándolas al máximo a las necesidades (número de participantes en una reunión, etc.) para que no haya copias sobrantes.
- Utilizar papel 100% reciclado (mínimo 65% post-consumo) o en papel no reciclado (con un contenido mínimo de fibras de gestión forestal sostenible y/o recicladas del 20%).
- Imprimir los documentos a doble cara, en blanco y negro (el color sólo se utilizará en casos en los que no se pueda interpretar en blanco y negro), a 2 o más páginas por cara (cuando sea conveniente y se garantice su inteligibilidad), con la mínima encuadernación posible y sin tapas de plástico, para facilitar su reciclaje.

JAIONE LAMBORENA ELORDUY - 11925817H

Firmado digitalmente por JAIONE LAMBORENA ELORDUY - 11925817H
Fecha: 2022.04.06 16:02:18 +02'00'

Fdo.: Jaione Lamborena Elorduy

Directora de Área

MIREN GORANE IBARRA GONZÁLEZ - 20220333K

Firmado digitalmente por MIREN GORANE IBARRA GONZÁLEZ - 20220333K
Fecha: 2022.04.06 09:25:19 +02'00'

Fdo.: Gorane Ibarra González

Técnica de proyecto