Sare Sozialen eta Visitbiscay webgunearen Kontua kudeatzea

2022/12/20

AURKIBIDEA

1 XEDEA 3

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK 3

2.1 VISBISCAY-REN PROFILEN ETA KONTU AKTIBOEN BIDEZ ZABALDU BEHARREKO POSTAK ETA EDUKIAK SORTZEA, EDITATZEA, ARGITARATZEA ETA KUDEATZEA 3

2.1.1 Argitalpenak/Eguneroko edukia: 3

2.1.2 Eduki berriak sortzea eta egokitzapenak: 4

2.1.3 Streaminga 5

2.1.4 Kanpainak: 5

2.2 VISITBISCAY WEBGUNERA BIDERATUTAKO EDUKIAK SORTZEA ETA EDITATZEA 5

2.3 BEZEROARENTZAKO ARRETA-ZERBITZUA 6

2.4 VISITBISCAY KONTUA DINAMIZATZEA HAINBAT LANKIDETZAREN BIDEZ ETA ERABILTZAILEEKIN ELKARRERAGINAK SORTUZ 7

3 JARDUERA-TXOSTENAK 7

4 HIZKUNTZA 7

5 GIZA TALDEA ETA MATERIALA 8

6 BALDINTZA BEREZIAK 8

6.1 ZIGORRAK 8

6.2 PROIEKTUA ANTOLATZEA ETA GAINBEGIRATZEA 8

6.3 ZERBITZUAREN ORDUTEGIA 9

6.4 SEGURTASUN ETA KONFIDENTZIALTASUN BALDINTZAK 9

6.5 JABETZA INTELEKTUALA 10

6.6 BERDINTASUNA 11

1 XEDEA

Zehaztapen Teknikoen Plegu honen xedea Visitbiscay kontuari dagokion sare sozialak kudeatzeko zerbitzua kontratatzea da, bai eta Visitbiscay webgunera bideratutako edukiak sortzea eta editatzea ere.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Eskatutako zerbitzua Visitbiscay webgunearen bidez eman beharko da, bai eta Zugaztelek plegu honetan definitzen dituen profilen eta kontuen bidez ere (Facebook, Youtube, Twitter, Instagram eta Tik Tok). Nolanahi ere, estrategikoki erabaki ahal izango da kontratuaren xede den zerbitzua emateko aldian kontu berriak irekitzea, beste lurralde komunikatibo batzuk berriz izendatzea edo estrategikoki birdefinitzea, edo lehen kontuan hartu gabeko beste sare sozial batzuetan egotea.

Zerbitzu hau Bizkaiko Foru Aldundiko Ekonomia Sustatzeko Saileko Lurralde Lehiakortasuneko eta Turismoko Zuzendaritza Nagusiak zehaztutako estrategiaren testuinguruan eman beharko da, eta estrategia horretan ezarritako helburu estrategikoak lortzen lagundu beharko du. Zehazki, 2020-2023an:

a) Web-trafikoa eta sare sozialen komunitateak handitzea.
b) Bilbao Bizkaia bisitatzen duten turisten kopurua handitzea.
c) Jarraitzaileekiko irismena eta elkarreragina hobetzea.
d) Nazioarteko merkatuan sartzea.

Zugaztel M.P.S.Ak eskatutako Visitbiscay kontua eta webgunea kudeatzeko zerbitzuak lau zeregin mota nagusiri erantzun beharko die:

a) Visitbiscay-ren profilen eta kontu aktiboen bidez zabaldu beharreko postak eta edukiak sortzea, editatzea, argitaratzea eta kudeatzea.
b) Visitbiscay webgunera bideratutako edukiak sortzea eta editatzea.
c) Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua.
d) Visitbiscay kontua dinamizatzea, hainbat kolaborazioren bidez eta erabiltzaileekin elkarreraginak sortuz.

2.1 VISBISCAY-REN PROFILEN ETA KONTU AKTIBOEN BIDEZ ZABALDU BEHARREKO POSTAK ETA EDUKIAK SORTZEA, EDITATZEA, ARGITARATZEA ETA KUDEATZEA

2.1.1 Argitalpenak/Eguneroko edukia:

Egin beharreko zereginetan berariaz sartzen dira @visitbiscay kontuaren bidez zabaldu beharreko edukien edo posten idazketa, diseinua eta edizioa/maketazioa,

profil honetan erabilitako komunikazio-erregistroetara egokituta eta estrategikoki definitutako targetak kontuan hartuta, betiere definitutako posizionamendu instituzionalaren esparrua kontuan hartuta. Argitalpenak 1.000 like-ra iritsi behar dira.
Hala, egin beharreko zereginak honako hauek izango dira:

- Sare sozialak kudeatzea: Facebook, Instagram eta Twitter.
- Eguneko irudi/bideo eta copy-ekin egutegi bat egitea, kontuan hartuta sare bakoitza desberdina dela eta horietako bakoitzaren estrategiak desberdina izan beharko lukeela.
- Stories-en edukia sortzea.
- Edukia planifikatzea, Bilbao Bizkaia 2030 Estrategian zehaztutako produktuetan oinarrituta eta lurraldea eta hura osatzen duten eskualdeak kontuan hartuta.
- Sare sozialetan aurkezten den edozein galderari/eskaerari edo iruzkini erantzutea, informazioa emateko, zalantzak argitzeko eta bidaia errazteko eta sustatzeko.

2.1.2 Eduki berriak sortzea eta egokitzapenak:

Enpresa adjudikaziodunak egutegi bat egin beharko du hilero, planifikatutako irudiak/bideoak eta eguneroko copy-ak bilduko dituena. Plangintza horrek gutxienez honakoak izan behar ditu:

- 8 argazki hilean (2 astean).
- 4 bideo FEEDerako (bideo berri bat astean)
- 4 reel hilean (nornerak soirtutako reel bat astean)
- Asteko agenda beste jarduera batzuekin, stories formatuko ekitaldiekin…
- Kreatibitateen diseinua, egun bereziak nabarmenduz.
- Streaminga: Astean behin zuzenean beteko dira ekitaldiak, jarduerak, turismo-produktuak, ikono turistikoak, pertsonei egindako elkarrizketak eta turismo-gertakariak.

Argitalpenek Bizkaian sustatzen diren zerbitzu eta produktuen ezagutza zabala beharko dute, eta, horrez gain, kontuan hartu beharko dira zer merkatutara zuzenduko garen, estiloa eta hizkuntzak merkatu horietara egokituz. Argitalpenek eta bideoek kalitate ona izan beharko dute, eta sare sozialek eskatzen dituzten formatuak errespetatu beharko dituzte. Bideoak mugikor baten bidez grabatu ahal izango dira, betiere zehaztutako helburu estrategikoak lortzen laguntzeko adinako kalitatea badute.

2.1.3 Streaminga

Astean behin zuzenean beteko dira Bizkaiko Lurralde Historikoko ekitaldiak, jarduerak, turismo-produktuak, ikono turistikoak, pertsonei egindako elkarrizketak eta turismo-gertakariak.
Grabazioak mugikorrarekin egingo dira, betiere kalitatea Instagramen 130.000 jarraitzaile baino gehiago eta Facebooken 60.000 baino gehiago dituen kontu baterako nahikoa bada.

2.1.4 Kanpainak:

Sustapen-kanpainak ere babestu beharko dira, eta, beharrezkoa izanez gero, kanpainen edukiak argitaratu eta kudeatuko dira. Era berean, kontuan hartu beharko da zein merkatutara zuzenduko garen, estiloa eta hizkuntzak merkatu horietara egokituz.

Horrela, kanpainak eguneroko egutegian txertatu beharko dira. Bai eta edukiak egokitu ere, beharren arabera:

- Bilbao Bizkaia erreserba - Bilbao Bizkaiko jardueren erreserben ataria.
- Bilbao Bizkaia produktuen mikrokanpainak.
- Ko-marketing kanpainak hegazkin-konpainiekin, etab.
- Helburu Kanpaina Orokorra.

2.1.5. Dinamizazioa:

@visitbiscay kontua dinamizatzea, hainbat kolaborazioren bidez eta erabiltzaileekin elkarreraginak sortuz:
@visitbiscay kontua dinamizatuko da, beste influencer batzuekin eta marka jakin batzuekin lankidetzan arituz, lurraldeko eskualdeekin sinergiak sortuz, beste erabiltzaile batzuen irudiak partekatuz, etab., hori guztia ZNk adostutako estrategiarekin bat etorriz.

2.2 VISITBISCAY WEBGUNERA BIDERATUTAKO EDUKIAK SORTZEA ETA EDITATZEA

Enpresa adjudikaziodunak visitbiscay.eus webgunearen edukiak kudeatzen lagundu beharko du. Zehazki, zeregin hauek hartu beharko ditu bere gain:

- Hileroko agenda mantentzea.

- Erreportajeak/testuak/abisuak sortzea, kudeatzea eta iraultzea, Zuzendaritza Nagusiak aldez aurretik egindako diseinuan oinarrituta eta kasu bakoitzean Zugaztelek definitutako arloen arabera. (Liburuxkak, irudiak, ekitaldiak eta abar kargatzea).
- Dagoeneko argitaratuta edo argitaratzeke dauden edukiak berrikustea eta zuzentzea.
- ZNk eta Zugaztelek zehaztutako estrategiarekin bat datozen asteroko erreportajeak planteatzea eta idaztea.
- Jarduera-txostena.

Sare sozialetan bezala eta parametro berberekin, enpresa adjudikaziodunak Ekonomia Sustapen Saileko Lurralde Lehiakortasun eta Turismo Zuzendaritza Nagusiak sustatutako kanpainak babestuko ditu, eta, beharrezkoa izanez gero, kanpaina horien edukiak argitaratu eta kudeatuko ditu.

Argitalpenek ezagutza zabala beharko dute Bizkaian sustatzen diren zerbitzu eta produktuei buruz, bai eta zuzenduko garen merkatu edo publiko objektiboei buruz ere, estiloa eta hizkuntzak horietara egokituz. Argitalpenek eta bideoek kalitate ona izan beharko dute, eta behar dituzten formatuak errespetatu beharko dituzte, betiere definitutako posizionamendu instituzionalaren esparrua kontuan hartuta. Gainera, haietarako irisgarritasuna bermatu beharko du.

Enpresa adjudikaziodunak edukien egutegi editorialen proposamen egituratu bat aurkeztu beharko du hilero, eta, hala badagokio, horien gerokoa, sorkuntza, edizioa eta ekoizpena.

2.3 BEZEROARENTZAKO ARRETA-ZERBITZUA

Enpresa adjudikaziodunak, Zugaztelekin koordinatuta, herritarren elkarreraginen kudeaketan parte hartu beharko du, zehazki:

- Mezuei edo kontsultei erantzun beharko die, zalantzak argitzeko, bidaia errazteko eta abarretarako.
- Sareetako iruzkinei erantzungo die, herritarrekiko elkarreraginak sortuz.
    - Sustapen-kanpainarik egiten ez den aldietan, gehienez 800 kontsultari eta/edo iruzkini erantzun beharko zaie hilero.
    - Sustapen-kanpainekin bat datozen aldietan, gehienez 15.000 kontsultari edo iruzkini erantzun beharko zaie hilean.
- Gatazkarik gabeko interakzio-gune bat begiratu eta elkarreraginak zainduko ditu, ahal den neurrian balizko krisi entzutetsuak saihesteko.

Zerbitzu horren ordutegia egunero 08:30etik 19:00etara izango da. Ordutegi horren barruan, arreta berehalakoa izango da; ordutegi horretatik kanpo, berriz, kontsulten arreta eta iruzkinak aipatutako ordutegira atzeratuko dira.

2.4 VISITBISCAY KONTUA DINAMIZATZEA HAINBAT LANKIDETZAREN BIDEZ ETA ERABILTZAILEEKIN ELKARRERAGINAK SORTUZ

Enpresa adjudikaziodunak Visitbiscay kontua dinamizatu beharko du, beste influencer batzuekin, marka jakin batzuekin eta beste erabiltzaile batzuen irudiekin lankidetzan, eta hori guztia Zugaztelekin eta Bizkaiko Foru Aldundiko Ekonomia Sustatzeko Saileko Lurralde eta Turismo Lehiakortasuneko Zuzendaritza Nagusiarekin koordinatuta.

3 JARDUERA-TXOSTENAK

Horrez gain, hilero enpresa adjudikaziodunak txosten bat aurkeztu beharko du, eta txosten horren edukia Zugaztelekin adostuko da.

Gainera, honako alderdi hauek eman beharko ditu zerbitzua emateko:

- Datuen analisirako tresnak, ereduak eta dashboard-ak kudeatzea, jarduera ebaluatzeko eta kudeaketa-erabakiak hartzeko interesgarriak diren metrikak eta KPIak espezifikoki definituz.

- Sare sozialetan jasotako aipamenak eta erreferentziak monitorizatzea eta aztertzea, aipamen horien oinarri diren keyword-ak, haien eskala, erabiltzaileen klusterrak, ereduzkoak eta hautemandako sentimendua zehaztuz.

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

4 HIZKUNTZA

Zerbitzua ingelesez, euskaraz, gaztelaniaz, nederlanderaz, italieraz, frantsesez eta alemanez eman beharko da, hargatik eragotzi gabe Zugaztelek edukiak plegu hauetan ezarritakoak ez diren beste hizkuntza batzuetan egitea eskatzen duen kasuak.

5 GIZA TALDEA ETA MATERIALA

- Project Manager
- Community Manager errefortzuarekin sustapen-kanpainetan
- Ekitaldi, jarduera eta baliabide turistikoen zuzeneko estaldurarako streamerra
- Pieza sortzaileak sor ditzakeen diseinatzaile grafikoa
- Argazkilaria/Bideografoa

Eskatzen diren profilak balioaniztunak izan daitezke.

6 BALDINTZA BEREZIAK

6.1 ZIGORRAK

Plegu honen xede den zerbitzuaren garapenean, bi gorabehera mota identifikatzen ditugu:

- Zerbitzua erabilgarri ez egoteagatik: zerbitzua erabilgarri ez egotea, aurreikusitako lanen bat ez egitea eta presazko kasuetan plegu honen xede den zerbitzuari esleitutako ekipoarekin harremanetan jartzeko ezintasuna.
- Zerbitzu-kalitatekoa: atazaren bat oker gauzatzea, hala nola, argitalpenak planifikatutako dataz edo orduaz bestelakoan, dagokion kontuan, egindako argitalpenen transkripzioan edo idazketan akatsak izatea.

Zugaztelek hileko fakturaren % 3ko penalizazioa ezarriko du enpresa esleipendunak bost gorabehera egiten dituen hilabete bakoitzeko, bai erabilgarritasunik ezagatik, bai zerbitzuaren kalitateagatik.

6.2 PROIEKTUA ANTOLATZEA ETA GAINBEGIRATZEA

Enpresa adjudikaziodunak arduradun/solaskide bakarra izendatuko du Zugaztelen, proiektuaren arduradun gisa.

Enpresa adjudikaziodunaren aldetik proiektuaren arduraduna arduratuko da egin beharreko lanen plangintza, jarraipena eta kontrola egiteaz eta kalitate-maila egiaztatzeaz. Solaskide hori izango da Zugaztelen jarraibide orokorrak jasoko dituena.

Arduradun horrek proiektua garatzeko lantaldea koordinatuko du proiektuan inplikatutako zeregin guztiak gauzatzean, eta honako eginkizun hauek bereziki aipatuko ditu:

- Eskaintzan proposatu eta Zugaztelek onartutako Lan Planaren jarraipena egitea, Plan horretan aurreikusitako epeak eta mugarriak zorrotz betez.

- Berehala jakinaraztea Zugazteli kontratu-baldintzen edozein aldaketa (pertsonala, teknikoa, ekonomikoa, etab.), adjudikaziodunarekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik.
- Zugazteli berehala jakinaraztea proiektuaren garapenean sor daitezkeen ondorioak eta/edo arazoak, plangintzan izandako aldaketek, aurreikusitako mugarriak ez betetzeak, proiektuaren irismenean izandako aldaketek, egindako eta onartutako zereginetan egindako aldaketek eta abarrek eragindakoak.

6.3 ZERBITZUAREN ORDUTEGIA

Lantaldearen dedikazioa zerbitzuaren eskatutako ordutegian egingo da urte osoan, 24x7 ordutegian.

- Zerbitzu gehienak garatzeko gutxi gorabeherako ordutegia, arretari dagokiona izan ezik, astelehenetik ostiralera izango da, 08:30-19:00 ordutegian.
- Zerbitzu teknikoak 24x7 ordutegian egin beharko dira, eta gehienez 4 orduko asistentzia eman beharko da abisua egiten denetik. Euskarri tekniko horrek berehalako erantzun-denbora eta arazoak ebazteko 6 orduko gehieneko denbora barne hartu beharko ditu.

Zerbitzuari 24X7 ordutegian estaldura emateko, bai eta edozein larrialdi-egoeratan erantzuna emateko ere, adjudikaziodunak larrialdietarako telefono-zenbaki bat eduki eta artatu beharko du.

6.4 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.

Horretarako, datuak eskuratzeko orduan ahalik eta zuhurtasun handienaz jokatu beharko da. Ildo horretako edozein arau-hauste larritzat joko da, eta kontratua suntsiarazteko kausa izango da, hargatik eragotzi gabe sor daitezkeen erantzukizun penalak edo bestelakoak.

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

6.5 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 lizitatzaileak Zugazteli helaraziko dizkio artxibo guztien iturri guztiak, baita erabilitako programazio-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. Paragrafo honetan xedatutakoa ulertuko da, ez bada kontratatutako lana egin dela frogatzeko gorde behar izatea. Zugaztelek berariaz ematen du baimena lan honen emaitzak erreferentzia gisa eta Zugaztelek berak etorkizunean 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.

6.6 BERDINTASUNA

Era berean, kontratua indarrean dagoen bitartean, erakunde adjudikaziodunak hizkuntza ez-sexista erabili beharko du behin betiko edozein dokumentu idatzitan edo digitaletan. Era berean, eta ahal den guztietan, datuak sexuaren arabera bereizi beharko ditu pertsonei buruz sortzen den edozein estatistikatan, hori guztia Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 2.3 artikuluaren babesean. Artikulu horretan, 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*