PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "GESTIÓN Y PUBLICACIÓN EN REDES SOCIALES Y CANAL YOUTUBE DE CONTENIDOS DEL DEPARTAMENTO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS"

1.- SERVICIOS REQUERIDOS. -

La empresa contratista deberá realizar los siguientes trabajos:

a. **Labores de Community management-Gestión de redes sociales.** Publicación diaria de contenidos informativos y dinamización de las redes sociales del Departamento de Justicia y Derechos Humanos en Facebook, X, Instagram y Youtube, así como del Instituto Gogora. Igualmente, respecto a las cuentas de la sailburu.
b. **Creación de contenidos digitales.** Realización de jpgs, gifs animados infografías o adaptaciones de imágenes para las diferentes RRSS y para la página web del Departamento. Realización de vídeos breves optimizados para RRSS, realización de vídeos sobre eventos, diseño de banners, adaptación del contenido audiovisual creado por el Departamento.
c. Análisis crítico de la presencia del Departamento de Justicia y Derechos Humanos en las redes sociales y propuesta de gestión de los debates en las mismas
d. **Implementación de las propuestas de mejora de las redes sociales aportadas,** conforme el análisis crítico, realizado y entregado previamente.
e. Acordar e implementar la estrategia de redes sociales y realizar su seguimiento. Realización del calendario editorial semanal. La estrategia de comunicación online se orientará a la captación de nuevos seguidores y a incrementar la interacción y la comunicación directa con las personas usuarias de distintas redes sociales.
f. Creación de un cuadro de control del Departamento en redes sociales, a entregar en el plazo de un mes desde la firma del contrato, y la realización de informes -a entregar mensualmente- en los que se detallen el alcance de la audiencia lograda por los contenidos publicados y la evolución mensual de sus indicadores estadísticos. En caso de noticias que generen mucha interacción se entregará un informe previo.
g. Es imprescindible en la publicación de las noticias la **inmediatez**.

A continuación, se detallan las tareas a realizar, con las frecuencias que se estiman necesarias:

- **Diariamente:**
  - La persona responsable nombrada por la empresa adjudicataria anticipará previamente -en la víspera-, a la persona designada por el Departamento, las publicaciones previstas en las distintas Redes Sociales para su revisión, visto bueno y autorización.
  - Monitorización de las Redes Sociales e Internet para noticias relacionadas con el Departamento de Justicia y Derechos Humanos, o que puedan afectar a su imagen. La persona responsable de la empresa contratista, **comunicará al Departamento de cualquier noticia de relevancia en plazo inferior a 24 horas, también el fin de semana**
  - Configuración de un Feed RSS para recibir todas las noticias y contenidos relacionados con el Departamento.

- Mensualmente:

- Informe sobre alcance e interacciones en Redes Sociales, así como también valoraciones sobre el funcionamiento y desarrollo de la estrategia.
- Entrega en archivos Excell de las publicaciones mensuales en X y Facebook.
- Análisis mensual de Analytics de la web del Departamento para ver el impacto en las Redes Sociales.
- Análisis de las 10 noticias on-line más relevantes del mes, indicando su fuente y palabras claves.

- Según necesidad:

- Publicación en Redes Sociales de las notas de prensa, declaraciones institucionales y comunicaciones del Departamento de Justicia y Derechos Humanos del Gobierno Vasco.
- Acciones concretas de difusión de campañas del Departamento, congresos, encuentros, jornadas y presentaciones, entre otras, dirigidas a un público determinado, a través de las Redes Sociales mencionadas (Facebook, X y otras que estime precisas el departamento), además de la plataforma publicitaria de Instagram, y la difusión de vídeos en Youtube.
- Refuerzo de difusión en Social Ads, para llegar a un público más amplio, más allá de los seguidores del perfil del Departamento.

- **Cobertura de actos institucionales o cualquier información o imprevisto que así lo requiera los 7 días de la semana, también podrán ser el fin de semana.**
- La frecuencia la marca la agenda del Departamento.

- Frecuencia y cantidad de publicaciones en Redes Sociales:

- Facebook: Mínimo (1) publicación diaria de lunes a viernes, sobre:
  - Novedades del Departamento y sus organismos.
  - Agenda y actividades de la Consejera del Departamento: visitas, eventos, congresos, acuerdos, declaraciones, ruedas de prensa, vídeos de plenos, etc.
  - Siempre se publicará en ambos idiomas oficiales.
- X: Ocho (8) tuits diarios de lunes a viernes, en ambos idiomas, noticias sobre servicios, ayudas, congresos, acuerdos y empleo del Departamento, también la agenda y actividades de la Consejera del Departamento. Es necesaria una comunicación fluida entre la empresa y el Departamento, para ello la empresa enviará una propuesta con los contenidos a publicar del siguiente mes. A estos contenidos se añadirán los eventos que surjan en el día a día: ruedas de prensa, encuentros, foros, declaraciones, notas de prensa, fotos, etc. Todo ello al servicio de una comunicación completa y fluida en redes sociales para el Departamento.
- Youtube: soporte para publicar vídeos de los Servicios del Departamento, promocionarlos a través de la plataforma Youtube entre grupos de interés, la frecuencia de la publicación será según los materiales audiovisuales que se vayan elaborando.
- Semanalmente la empresa contratada se reunirá con la dirección de Comunicación, con la persona designada por el Departamento. La forma de comunicación la marcará la agenda informativa, de todas formas, lo importante es que la comunicación sea fluida y constante, podría ser por videoconferencia.

Las frecuencias que se recojan por el adjudicatario en su oferta, deberán ser ejecutadas sin excusa, en el caso de no ejecutarse o lo sean de forma parcial, se descontará de la facturación mensual, la labor no efectuada o efectuada de forma parcial.

Este servicio se ejecutará con calidad, rigor y eficacia y con absoluto cumplimiento de las disposiciones reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que, de forma directa o indirecta, regulan la misma.

Se pondrá en valor el trabajo que se desarrolla en el Departamento con el objetivo de acercarlo a la ciudadanía

- **Captación de personas Usuarias**: La captación de personas usuarias resultará un elemento clave para la difusión de los servicios del Departamento, por lo que la empresa contratista

tendrá que desarrollar propuestas de captación de personas usuarias para Redes Sociales.

2.-GESTIÓN DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS. -

a. **Inserción de publicidad,** si así lo considera el Departamento, en sus cuentas mediante la promoción de contenidos informativos relevantes para conseguir un mayor alcance por una cantidad máxima del 5,64% del importe de adjudicación del contrato, será minorada del importe por el que se adjudique el contrato.
b. **Estrategia y plan de medios en los diferentes soportes** digitales (Facebook, Instagram, X, Youtube, Google Adwords, Google Display Network, Compra programática y todos aquellos soportes afines al target). El licitador tendrá que incluir en su oferta un plan específico de medios pagados, detallando objetivos generales y específicos de la campaña, KPIs, estimación del valor de los KPIs que se alcanzarán, canales y presupuesto. Implementación analítica para campañas. Etiquetado de campañas para el seguimiento de las conversiones en Google Analytics.

3.- ORDENES DE TRABAJO. -

El adjudicatario nombrará a una persona responsable de los trabajos ante el Departamento que le representará para todas las notificaciones, requerimientos, etc. que sea preciso realizar.

La propuesta de designación de representante del adjudicatario deberá realizarse en un plazo máximo de 15 días a contar desde la adjudicación del contrato. A petición del Departamento, y durante toda la duración del contrato, podrá ser modificada la persona representante del adjudicatario.

Una vez adjudicado el contrato, y con carácter previo al inicio de los trabajos, se mantendrá una reunión entre los representantes del Departamento y del adjudicatario a efectos de clarificar cuantos extremos resulten precisos.

4.-OFERTAS ECONÓMICAS. -

El adjudicatario emitirá una factura mensual electrónica detallando los servicios y trabajos realizados.

5.-ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. -

5.1. Local e infraestructura. La contratista prestará los servicios encomendados desde sus propios locales donde ubicará al personal adecuado y los medios técnicos optimizados para su funcionamiento. El local o establecimiento deberá estar situado en la Comunidad Autónoma de Euskadi, y desde el cual se centralizará la prestación del servicio. Estos medios permitirán una disponibilidad inmediata a los requerimientos y consultas que se realicen desde el Departamento.

5.2. Personal. La empresa adjudicataria deberá indicar la identidad de la persona o personas integrantes del equipo de trabajo que llevarán a cabo dichas tareas. Deberán contar con la experiencia indicada en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

5.3. Horario. En relación con la dinamización de los canales del Departamento, la empresa contratista deberá prestar **un servicio 24 horas / 7 días semana con total disponibilidad** para atender las interacciones que sean necesarias entre las cuentas corporativas y la ciudadanía en coordinación con el Departamento.

6.-OTRAS ESPECIFICACIONES. -

Los informes propios de presentación pública estarán en soporte informático adecuado a tal efecto que permitan su reproducción, edición o incluso modificación mediante sistemas telemáticos.

La empresa contratista garantizará un uso no sexista del lenguaje en todas las publicaciones que requiera la ejecución del contrato y aportará datos desagregados por sexo en los informes que se elaboren en el marco del proyecto.

La empresa adjudicataria garantizará la calidad de las publicaciones en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Toda la documentación (Informes, memorias, etc.) que con ocasión del presente contrato elabore la empresa adjudicataria deberá presentarse en las dos lenguas cooficiales en la Comunidad Autónoma de Euskadi y tanto en papel como en soporte informático.

Los contenidos creados deberán ser accesibles y seguir las directrices del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

La empresa contratista habrá de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a la seguridad de datos de carácter

personal según Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 (RGPD), en la utilización y tratamiento que haga de los datos cedidos por el Departamento.

Todos los documentos y resultados del trabajo objeto del presente contrato serán propiedad del Departamento.

7.- DEPENDENCIA PERSONAL. -

Las personas que participen en la ejecución del contrato no tendrán dependencia ni orgánica ni funcional con la Administración.

Los gastos de dietas, telefonía móvil, internet y vehículo y transporte en general correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

8.- CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y PROPIEDAD INTELECTUAL. -

La empresa contratista habrá de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a la seguridad de datos de carácter personal en la utilización y tratamiento que haga de los datos cedidos por la administración contratante.

Bajo ningún caso, ni circunstancia, el adjudicatario podrá suministrar a terceros, ni utilizar para sí ni para otros, los datos facilitados por el Departamento para fines distintos contemplados en el objeto del presente contrato.

Todos los documentos y resultados del trabajo objeto del presente contrato serán propiedad de la administración contratante.

En Vitoria-Gasteiz, a 11 de diciembre de 2024

SILVIA FERNANDEZ PEREZ - 44678869N

Firmado digitalmente por SILVIA FERNANDEZ PEREZ - 44678869N
Fecha: 2024.12.11 13:56:42 +01'00'

Silvia Fernández Pérez
KOMUNIKAZIO ZUZENDARIA
DIRECTORA DE COMUNICACIÓN