

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA
PARA LA GESTIÓN, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y
SEGUIMIENTO DE LOS PERFILES INSTITUCIONALES DEL
GOBIERNO DE CASTILLA-LA MANCHA EN LAS REDES
SOCIALES ASÍ COMO LA CONTRATACIÓN DE UNA
PLATAFORMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ON LINE.**

EXPTE Nº 14-ICLM-2018

1.-OBJETO DEL CONTRATO.

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 institucionales del Gobierno de Castilla La Mancha en las redes sociales, así como la contratación de una plataforma de gestión on line de la información, durante un año.

La Fundación Impulsa Castilla-La Mancha es una Fundación sin ánimo de lucro, perteneciente al sector público regional de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, adscrita a la Vicepresidencia de la Junta de Comunidades, debidamente reconocida, clasificada e inscrita en el Registro de Fundaciones.

La Fundación tiene entre sus fines esenciales, entre otros, contribuir a la investigación, conservación y difusión de los bienes culturales y patrimoniales de Castilla-La Mancha, la promoción y difusión de la cultura en su acepción más amplia, colaborar en el fomento y extensión de la práctica del deporte, la promoción de los recursos naturales y productivos protegidos de Castilla-La Mancha como destino turístico, la promoción institucional de Castilla-La Mancha, así como la promoción de eventos, actos conmemorativos y actuaciones de patrocinio de interés regional.

Se ha aprobado aumento de la subvención nominativa para el ejercicio 2018 por el Director General de Presupuestos en fecha 5 de febrero de 2018, para la realización, entre otras actuaciones, de la contratación del servicio de asistencia técnica para la gestión, mantenimiento, actualización y seguimiento, de los perfiles institucionales del Gobierno de Castilla-La Mancha en las redes sociales, así como la contratación de una plataforma de gestión on line de la información.

2.- PRESCRIPCIONES TÉCNICAS GESTIÓN DE REDES SOCIALES.

- a) La Fundación Impulsa Castilla-La Mancha se encargará de la dirección y supervisión de los trabajos objeto del contrato para su adecuado desarrollo y ejecución.
- b) A los efectos de este contrato, la empresa adjudicataria seguirá las directrices en el trabajo diario marcadas por la Dirección General de Comunicación, a través de la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha y el personal técnico encargado de la supervisión de las redes sociales.
- c) La adjudicataria deberá designar un interlocutor válido y único que estará en contacto permanente con el equipo técnico coordinador de la Dirección General de Comunicación, a través de la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha, que actuará como coordinador del servicio ejecutado y como responsable de la comunicación y de la correcta prestación del mismo.
- d) La información y contenidos destinados a ser publicados en las redes sociales deberán ser validados previamente por el equipo responsable de redes sociales de la Dirección General de Comunicación a través de la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha.
- e) La adjudicataria trabajará, a través de la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha, por tanto, en coordinación con la Dirección General de Comunicación 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 Gobierno de Castilla-La Mancha y de la Dirección General de Comunicación solo y exclusivamente para los fines expuestos en el objeto y funciones de la presente licitación. Asimismo, la empresa adjudicataria podrá servirse de sus recursos multimedia propios, siempre y cuando estén autorizados y cumplan la legislación en materia de propiedad intelectual.
- f) Además de lo especificado en el punto anterior, la empresa adjudicataria habrá de tener disponibilidad para personarse en la Dirección General de Comunicación o en aquellos otros lugares, dentro del territorio de la Comunidad, en los que se requiera su presencia. Esto supone la asistencia a actos y eventos hasta un máximo de 15 cada mes, la redacción de contenidos y toma y adaptación de imágenes a los formatos de las redes, y la participación en reuniones de trabajo periódicas.
- g) Será obligatoria la asistencia, dentro del máximo de 15 en cada mes a que se hace referencia en el anterior apartado, a todos aquellos actos y eventos que determine la Dirección General de Comunicación a través de la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha de acuerdo a las siguientes directrices:

- Se comunicará al adjudicatario los actos a asistir con antelación suficiente, que será, como mínimo, de dos días laborables.
- El adjudicatario no estará obligado a atender todos los actos señalados si éstos se solapan o se celebran sin suficiente margen de tiempo como para permitir la asistencia a todos ellos. En este último caso, el adjudicatario respetará las prioridades establecidas por la Dirección General de Comunicación.

h) El personal de la Dirección General de Comunicación, a través de la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha, en paralelo a la empresa adjudicataria, también podrá insertar información en las cuentas corporativas del Gobierno de Castilla-La Mancha en las redes sociales.

i) Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección General de Comunicación, la información y documentación que estas soliciten para conocer las circunstancias en las que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

j) En una primera fase, de seis (6) meses, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la gestión entendida a lo largo de todo este pliego de cláusulas técnicas como el mantenimiento, actualización y seguimiento de los perfiles institucionales del Gobierno de Castilla-La Mancha en las redes sociales Facebook, Twitter, Telegram, Instagram y YouTube. A partir de ese plazo, se contemplará la posibilidad de ampliar el número de cuentas oficiales según los criterios de la Dirección General de Comunicación.

k) En desarrollo de esta gestión de los perfiles institucionales del Gobierno de Castilla-La Mancha en las redes sociales, la empresa adjudicataria será responsable de la:

1. Dinamización de los perfiles existentes en las redes sociales y seguimiento de su evolución mediante la elaboración de informes mensuales con las métricas adecuadas. En estos informes, la empresa adjudicataria deberá proporcionar una evaluación del funcionamiento de las redes sociales, aportando: número de publicaciones realizadas, número de respuestas ofrecidas y principales temáticas abordadas, así como otros datos de tipo técnico que le sean requeridos.
2. Elaboración y actualización continua de los textos y contenidos distribuidos a través de los perfiles existentes en las redes sociales y plataformas de microblogging determinadas.

3. La empresa adjudicataria debe responder los mensajes que la ciudadanía envía a las redes sociales determinadas, siempre que se trate de ofrecer una información de servicio a la ciudadanía. La información ofrecida deberá tener las garantías de veracidad que resulten de contrastar las respuestas con la Dirección General de Comunicación, a través de la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha.
4. Captación de usuarios. La adjudicataria tendrá que desarrollar propuestas de lanzamiento y captación de usuarios, mediante la interacción, relación y comunicación directa.
5. Creación y gestión de un canal de Telegram para difundir todas las noticias emitidas por el Gobierno de Castilla-La Mancha.
6. Gestión de la reputación online.
7. Promoción de imagen corporativa en estas redes. Esto puede implicar idear e implementar concursos y/o acciones promocionales en las redes sociales que respondan a los objetivos del Gobierno de Castilla-La Mancha o de la Dirección General de Comunicación siempre con la autorización previa de la Dirección General de Comunicación a través de la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha.
8. La empresa adjudicataria asumirá el diseño, creación y pautado de contenidos digitales adecuados para cada red social tales como gráficas, infografías, imágenes, postales, GIFs, videos etc., en función de las necesidades planteadas por la Dirección General de Comunicación.

3.- PLATAFORMA DE GESTIÓN ON LINE DE LA INFORMACIÓN.

La empresa adjudicataria dispondrá de una plataforma de inteligencia que garantice la coherencia de las actuaciones en redes y que sirva como repositorio de información territorial y temática, con las siguientes características:

1. Accesible desde cualquier PC, Tablet o Smartphone con acceso a internet.
2. Diseño personalizado y adaptado a las necesidades del presente contrato.
3. Licencias y perfiles de acceso de acuerdo a los requerimientos del cliente.

4. Sistema de segmentación de perfiles y de información en base a múltiples parámetros combinados (etiquetas, temática, edad, género, territorio etc.), con atención al análisis territorial.
5. Motor de comunicación social que permita contactar con ciudadanos o entidades de manera individual o colectiva y de forma automática o manual.
6. Garantía de protección y confidencialidad de toda la información ingresada al sistema.
7. Capacidad para gestionar las demandas ciudadanas, ya sean procedentes de las redes sociales o de otros medios, y de efectuar un seguimiento de las mismas para asegurar que se atienden correctamente.
8. Con capacidad de convertirse en un gran repositorio de informes y documentos que sirva de referencia para la adecuada toma de decisiones y donde se puedan consultar los históricos de información y recursos generados durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario asumirá el alojamiento y mantenimiento de la plataforma, para lo que se dispondrá de un espacio de alojamiento con los siguientes requisitos técnicos mínimos:

- Servidor multi-Core basado en tecnología Core i5, Xeon E3, Xeon ES o similar con al menos 8 Gb de RAM. En el caso de usar tecnología de virtualización se asegurará un mínimo de 2 núcleos virtuales (vCores).
 - Stack LAMP (Linux, Apache, PHP y MySQL) con las últimas versiones estables, para lo que se mantendrá actualizada una distribución tipo Ubuntu LTS.
 - Alojamiento: Un mínimo de 40 Gb, ampliable de acuerdo a las necesidades del contrato durante el desarrollo del mismo. Se preferirá un alojamiento del tipo SSD.
- o) La empresa adjudicataria tendrá la obligación de capacitar en el uso de la herramienta a todos los usuarios determinados por la Dirección General de Comunicación a través de la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha así como de crear los perfiles que ésta determine y de ajustar adecuadamente sus permisos.

4.- EQUIPO DE TRABAJO.

El adjudicatario deberá disponer y mantener los medios personales con la experiencia y formación adecuadas, y materiales suficientes para garantizar la correcta ejecución del contrato, durante toda la vigencia del mismo. La empresa deberá disponer de oficina en el municipio de Toledo como requisito esencial y excluyente, y se deberá acreditar que dicha oficina se encuentra en funcionamiento a través de la entidad licitante, como mínimo por un periodo de 3 meses anteriores a la fecha del presente pliego.

El equipo de trabajo deberá estar conformado por al menos 5 perfiles profesionales.

- a) Un community manager senior, con al menos tres años de experiencia en la gestión de redes sociales y analítica cuantitativa y cualitativa para administraciones públicas y un community manager junior.
- b) Un diseñador gráfico ilustrador.
- c) Un fotógrafo y videógrafo.
- d) Un tecnólogo analista de datos encargado de la plataforma de inteligencia.

5.- PROPIEDAD, DIVULGACIÓN Y PUBLICIDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS.

Todas las altas de perfiles y dominios serán propiedad de la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha, como también los diseños que se derivan de los diferentes perfiles, que deberán estar autorizados por la Dirección General de Comunicación.

Los cambios, altas, bajas, claves de dominios, cuentas, etc. deberán ser previamente autorizados por la Dirección General de Comunicación a través de la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha.

6.- CUMPLIMIENTO DE LA LOPD.

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir las obligaciones legales derivadas de la Ley Orgánica de Protección de Datos. Para ello, la empresa adjudicataria deberá estar certificada en un sistema de seguridad de la información basado en la Norma 27001:2014 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), debiendo, como requisito esencial, acreditar dicho

extremo en la documentación del Sobre A del presente proceso. Dicho requisito será esencial y excluyente.

**FUNDACIÓN IMPULSA
CASTILLA - LA MANCHA**

C.I.F.: G-45418985

C/. Río Cabriel, Nº 12

45007 TOLEDO

En Toledo a 16 de abril de 2018

Fdo. Gabriel González Mejías

Director Gerente Fundación Impulsa Castilla-La Mancha.