



Asunto: PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DEL “SERVICIO INTEGRAL DE COMUNICACIÓN DIGITAL PARA EL ÁREA DE SOSTENIBILIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD 2018-19”

PRIMERA.- Objeto de la contratación

El objeto de la presente propuesta es la contratación de un **servicio integral de comunicación digital para el Área de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Seguridad.**

Dicha prestación deberá ejecutarse en conformidad con los siguientes trabajos y tareas específicos:

- Mantenimiento de las weblog del Área (dominio y *hosting*, diseño creativo, contenido)
- Mantenimiento y contenidos de los servicios de *community manager* en el blog, perfiles de Facebook, de Twitter, Instagram y LinkedIn, así como canales de Youtube del Área.
- Coordinación de la comunicación del Área.

En cuanto a la **Estrategia Tenerife + Sostenible (T+S)**, es igualmente objeto de la presente contratación la gestión de contenidos, así como el mantenimiento de las distintas redes sociales contenidas en la estrategia T+S. Éstas son, al menos, Facebook, Twitter, canal Youtube, Vimeo, Instagram y Google+.

El objeto último del contrato consiste en hacer que el Área de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Seguridad esté presente en los ámbitos de la comunicación, la información y las redes sociales para mejorar su comunicación digital con la ciudadanía, hacer más visibles las tareas de gestión del área y fomentar la co-participación.

SEGUNDA.- Tareas a desarrollar por el contratista en relación con la comunicación global del Área

En concreto, las labores que al menos se deben desarrollar son las siguientes:

- Elaboración y/o adaptación del Social Media Plan** para el período que dure la contratación, que dé respuesta a las necesidades y estrategias de comunicación digital del Área de Sostenibilidad, Medio Ambiente, Aguas y Seguridad. **Integrarlo en la estrategia de comunicación del Área**, externa e interna, (y de acuerdo con los responsables de la misma) que deberá ser entregado a la Dirección Técnica en el plazo de un mes a partir de la firma del contrato. El plan deberá particularizar para cada uno de los servicios del Área, debiéndose mantener entrevistas con todos sus jefes de servicio o personas en quienes éstos deleguen, para que queden plasmados en el documento los objetivos generales de cada servicio.
- Mantenimiento de los blogs** medioambientecabildodetenerife.org, y del Tenerife+Sostenible, con las siguientes tareas mínimas:
 - Trabajos técnicos de plataforma de comunicación digital: Mantenimiento técnico del dominio, del *hosting* y del blog.
 - Mantener y actualizar el blog a través de la creación y publicación de post
 - Crear post propios; al menos se publicarán ocho (8) post de creación propia al mes.
 - Publicar post de otros blogs de áreas afines del Cabildo (no incluidos dentro de los mínimos que se le exigen en este contrato)
 - Contestar las consultas recibidas con un máximo de demora de 24 horas.
 - Realizar acciones para aumentar la difusión de los contenidos del blog y potenciar, a través de las publicaciones, la participación de la ciudadanía.





- Incorporar todos aquellos contenidos que solicite las diferentes unidades del Área, procurando que todas ellas tengan representatividad suficiente y equitativa para darles visibilidad ante la opinión pública.
 - Planificar todos los post a publicar en el blog deberán ser entregados con una semana de antelación para ser validados por el técnico responsable del tema objeto del post.
- c) **Mantenimiento de redes sociales**, con las siguientes tareas mínimas y de acuerdo con el protocolo del Área habilitado para gestión de redes sociales:
- Análisis previo del inventario digital del área
 - Mantenimiento de los perfiles en redes sociales y canales digitales del Área con difusión de contenidos, sobre la base de:
 - Facebook: realizar un mínimo de una (1) publicación diaria de lunes a viernes
 - Twitter: realizar un mínimo de dos (2) publicaciones diarias de lunes a viernes
 - Instagram: realizar un mínimo de dos (2) publicaciones semanales
 - Linkedin: realizar un mínimo de dos (2) publicaciones semanales
 - Canal Youtube: publicar vídeos corporativos y/o de eventos, jornadas, talleres o cualquiera de los que se generen y que proporcionarán desde el área.
 - Interactuar con el público objetivo y responder a los seguidores de las redes sociales en un plazo no superior a 24 horas.
 - Incorporar todos los contenidos que solicite el Área.
 - Todas las noticias compartidas deberán citar la fuente.
- d) **Coordinación y coherencia con los distintos órganos del Área implicados en la comunicación** de ésta, en concreto:
- La Estrategia Tenerife + Sostenible
 - La Oficina de la Participación y el Voluntariado Ambientales
 - La Línea de Consulta Ambiental Empresarial en la Cámara de Comercio
 - El Parque Nacional del Teide
 - La Unidad de Educación Ambiental
 - La Comisión de Comunicación del Área
 - Los gabinetes de prensa del Cabildo, el Área y los diferentes servicios de ésta.
- e) En caso necesario, llevar el **trato con las agencias publicitarias, con los gabinetes de prensa, con los medios de comunicación**, etc. según requerimientos de la Dirección Técnica del contrato.
- f) Realizar un **seguimiento de la implantación del Plan de Comunicación** y verificar que todas las propuestas de acciones, programas o campañas de comunicación, información, educación ambiental o participación ciudadana de las unidades del Área, así como de aquellos servicios externos financiados por la misma, quedan convenientemente tipificadas según las líneas de acción y plasmadas.
- g) Realizar **seguimiento de las noticias del Área** en medios de comunicación y reflejarlos en las redes sociales.
- h) **Acudir a aquellos actos o eventos relacionados con la estrategia del Área** con objeto de disponer de información gráfica y documental útil para la creación de contenidos a publicar en las redes sociales o el blog y ayudar a coordinar la celebración de dichos eventos para evitar solapamientos, repeticiones, etc., de modo que se optimice y rentabilice al máximo el esfuerzo comunicacional.
- i) **Coordinarse con las plataformas de trabajo colaborativo** que desarrolle el Área.



- j) **Asistir a las reuniones en las que sea convocado** por la Dirección Técnica.
- k) **Propiciar y gestionar reuniones y/o charlas encaminadas a que el personal del Área conozca el Social Media Plan** de la misma y entienda los procesos y los tiempos en la comunicación digital.
- l) **Crear contenidos con valor añadido** que supongan aumentar la viralidad, visibilidad y reputación digital del Área.
- m) **Consultar a la Dirección Técnica o personas que ésta designe aquellas cuestiones planteadas por la ciudadanía** cuya respuesta requiera información técnica específica.
- n) **Proponer acciones que supongan una mejora en la calidad y/o proyección del Área** en las redes sociales, como p. ej., formular nuevos canales de difusión, rediseños modernos y atractivos, etc.
- o) **Incrementar el número de seguidores** en las pág. de Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Vimeo, Canal Youtube, etc.
- p) **Atender y potenciar la comunidad digital** alrededor del Área.
- q) Realizar acciones de comunicación que lleven a **crear una comunidad digital proactiva**.
- r) Interactuar con el público objetivo y **responder a los seguidores de las redes sociales en un plazo no superior a los dos días**.
- s) **Sugerir eventos o actos** a los que acudir para obtener información gráfica y documental para su publicación en las redes sociales y/o en el blog.
- t) **Entrega de informes:** Con la presentación de cada factura mensual se entregará una relación breve de los trabajos efectuados y trimestralmente un informe de los realizados en el correspondiente trimestre, cuyos contenidos serán:
- Adaptación del Plan Social Media Marketing
 - Informe semántico del posicionamiento de la marca en el mundo digital
 - Gestión de todas las redes sociales: publicaciones en las redes, respuestas a las menciones y consultas en éstas, Kpi (key performance indicators), Tags SEO (etiquetas para el posicionamiento natural en buscadores) y nuevos seguidores.
 - Cobertura de actos, eventos y difusión de éstos en redes sociales.
 - Infografías de situación de las redes sociales
 - Gestiones y trabajos ante los órganos de comunicación señalados en los apartados d y e del presente epígrafe.
 - Presentar en digital los videos publicados, en bruto para su edición posterior cuando así lo necesitase el Cabildo.
 - Presentación de las fotografías en formato digital y de alta resolución y sin marcas identificativas de la empresa o de logos insertados.

A la terminación del contrato, se entregará un informe resumen final de todos los trabajos.

- u) Es necesario el aprovechamiento de los medios propios para la difusión de la Estrategia, así como la presencia en determinados actos y eventos para cubrirlos fotográficamente, en video y con generación de información para redes. El objeto es disponer de un repositorio de fotos, videos e información que permita al Área disponer de ellas en memorias de justificación, presentaciones y demás documentos, los cuales serán entregados mensualmente.

TERCERA.- Tareas específicas a desarrollar por el contratista en relación con la Estrategia Tenerife + Sostenible y programas asociados.

En concreto, las labores que como mínimo se deben desarrollar son las siguientes:



- a) **Gestión de los perfiles vinculados a la Estrategia: a saber** Facebook, Twitter, Instagram, Google+ y canal Youtube con las condiciones recogidas en el presente documento:
- **Al menos cuatro (4) publicaciones semanales en Facebook**, más la interacción con el público objetivo. Contestación de mensajería y resolución de incidencias.
 - **Al menos cuatro (4) publicaciones semanales de Twitter**, más la interacción con el público objetivo. Contestación de mensajes directos, resolución de incidencias, re tweets y contestación de menciones.
 - **Publicaciones de todos los post del blog en Google+**. En coordinación con T+S y agencia de comunicación.
 - **Al menos dos (2) publicaciones semanales en Instagram**.
 - **La Publicación de videos** corporativos y vídeos de eventos, jornadas, talleres o cualquiera de los que se generen a lo largo de la contratación por parte de T+S se tendrán que incorporar, previa petición de T+S al canal Youtube corporativo en un orden y título sencillos para su selección por parte de los usuarios.
 - **Creación e incorporación de diseños** en las redes sociales que solicite T+S.
- b) **Emisión de Informes**
- Se presentarán informes pormenorizados de los trabajos siguiendo la misma pauta especificada en el apartado t) de la prescripción SEGUNDA.

Para todas estas tareas, el contratista designará un interlocutor con el responsable de la Estrategia T+S, capaz de coordinar las actuaciones necesarias para llevar a cabo los trabajos indicados. Además, dicho interlocutor se tendrá que coordinar con la correspondiente agencia de publicidad o responsable de comunicación contratado por el Área para aquellos programas que deriven de la estrategia Tenerife+Sostenible para la publicación de post del blog de T+S, noticias u otras, con mensajes claros y coordinados.

CUARTA.- Propiedad

Conforme a lo estipulado en artículo 301.2 del Texto Refundido de la Ley de Contrato del Sector Público, los productos desarrollados en el marco del presente contrato conllevan la cesión de derechos de propiedad intelectual o industrial a favor del cabildo Insular de Tenerife.

El Cabildo de Tenerife podrá archivar, utilizar y difundir cualquier actividad o material que emane de la ejecución del presente pliego en otras acciones y programas futuros del Área de Medio Ambiente, Sostenibilidad Territorial y Aguas.

En este sentido, todo lo elaborado durante la realización del contrato pasará a ser propiedad del Cabildo Insular de Tenerife, reservándose esta entidad todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo cederlos a terceros, reproducirlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que crea conveniente, sin perjuicio de los derechos irrenunciables que puedan corresponder al contratista.

Los derechos de autor y de explotación posterior de los contenidos multimedia generados serán transferidos por el adjudicatario al Cabildo de Tenerife.



Salvo cuando se trate de personas que ejercen cargos públicos o que tienen proyección pública y su imagen sea captada con fines informativos, será necesario disponer de consentimiento expreso para la captación, reproducción y/o publicación de imágenes de personas. Por lo tanto el contratista garantiza salvaguardar los derechos de imagen y propiedad intelectual en la consecución de los servicios contratados, y en caso de hacerlo los daños, perjuicios o responsabilidades recaerán en el contratista.

El adjudicatario asumirá los resarcimientos pertinentes y defenderá, a su propio coste, cualquier reclamación que se fundamente en la infracción, derivada de contenidos desarrollados o suministrados, de los derechos de propiedad intelectual o industrial o derechos de imagen de terceros.

QUINTA.- Entrega de productos y subproductos

La empresa ha de entregar los productos y subproductos del trabajo y los ficheros fuentes digitales de cualquier producto final o intermedio que posibilite al Cabildo su manipulación o modificación posterior. A fin de que la empresa tenga información, se relacionan el software y versiones que dispone la corporación insular: ILLUSTRATOR CS, IN DESIGN CS, PHOTOSHOP CS, COREL DRAW 10, MICROSOFT POWER-POINT y MICROSOFT WORD. En caso de que la empresa haga uso de cualquier otro software no contenido en la relación anterior, deberá procurar la entrega de una licencia a favor del Cabildo de Tenerife para permitir, como se ha dicho anteriormente, su manipulación o modificación posterior.

Con el fin de disminuir el gasto innecesario de papel y de colaborar con el reciclaje y la conservación del medio ambiente, todos los trabajos que deban ser presentados en soporte documental a la administración deberán imprimirse a DOBLE CARA y en PAPEL RECICLADO (siempre que las características del documento lo permitan), procurándose además reducir el número de páginas empleando CARACTERES de tamaño mediano y reduciendo los MÁRGENES de forma que los documentos sean legibles pero no supongan un gasto innecesario de papel. Asimismo, aquellos materiales intermedios que se presenten en formato digital deberán ser en pen-drive o utilizando portales gratuitos de descarga en la red

SEXTA.- Lugar de desarrollo de los trabajos

Los trabajos objeto del contrato se ejecutarán en las dependencias de la empresa o en aquellos lugares – eventos, oficinas, equipamientos, etc.- en los que se genere una comunicación de interés para la ciudadanía.

SÉPTIMA.- Dirección Técnica del contrato

La Dirección Técnica del contrato correrá a cargo del Jefe de Servicio Técnico de Desarrollo Sostenible o personal designado por él mismo al efecto, el cual podrá inspeccionar el trabajo en todo momento, comprobar el correcto cumplimiento de todas las obligaciones que asume a través de esta contratación así como comunicar las observaciones, sugerencias y/o modificaciones que estime necesarias.



OCTAVA: OBLIGACIONES DEL CABILDO

En la presente contratación, el Cabildo Insular de Tenerife, por medio de su Área de Sostenibilidad, Medio Ambiente, Aguas y Seguridad, asumirá las siguientes obligaciones:

- A) Nombrar la dirección técnica
- B) Convocar las reuniones de coordinación
- C) Facilitar información necesaria para la resolución de las consultas realizadas a través de las RRSS
- D) Facilitar logotipos de aquellas actuaciones que dispongan de ello.
- E) Dar instrucciones para la correcta ejecución del objeto del contrato.

El Jefe de Sección
Víctor M. García Díaz

El Jefe del Servicio
P.S. El Responsable de Unidad
Alejandro Molowny López-Peñalver

