



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PERFILES INSTITUCIONALES DEL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA EN LAS REDES SOCIALES.

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 Ajuntament de València en las redes sociales, durante un año, con posibilidad de ampliarse a seis meses más.

2.- SERVICIOS Y TAREAS DEL CONTRATO.-

- a) El Ajuntament de València, a través del Gabinete de Comunicación, 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 el responsable de Comunicación del Ayuntamiento y el personal técnico funcionario del Gabinete de Comunicación 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 del Ajuntament de València y que será el ejecutor del servicio y responsable de la comunicación y de la correcta prestación del mismo. Dicho responsable deberá contar con la experiencia y formación académica que se señala en el apartado 13 de Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- d) 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.
- e) La información y contenidos destinados a ser publicados las redes sociales deberán ser validados previamente por el equipo responsable de redes sociales del Gabinete de Comunicación.
- f) La adjudicataria trabajará, por tanto, en coordinación con el Gabinete de Prensa 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 Ayuntamiento y de su Gabinet de Comunicació, solo y exclusivamente para los fines expuestos en el objeto y funciones de la presente licitación. Asimismo, la empresa adjudicataria

PLIEGO CONDICIONES TÉCNICAS REDES SOCIALES -1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SERVICI - GABINET DE COMUNICACIONS	JOSE RAMONV GARCIA BERTOLIN	11/11/2016	ACCVCA-120	2864905431092248626



podrá servirse de sus recursos multimedia propios, siempre y cuando estén autorizados y cumplan la legislación en materia de propiedad intelectual.

- g) Además de lo especificado en el punto anterior, la empresa adjudicataria habrá de tener disponibilidad para personarse en el Gabinet de Comunicació o en aquellos otros lugares, dentro del término municipal, en los que se requiera su presencia por el personal municipal responsable. 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. El desplazamiento es por cuenta del adjudicatario, que en todo caso será dentro del término municipal de Valencia.
- h) 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 el Ayuntamiento, incluyéndose en todo caso los siguientes:
- Sesiones del Pleno del Ayuntamiento, ordinarias y extraordinarias.
 - Sesión plenaria sobre el Debate del estado de la Ciudad.
 - Sesiones del Consell Social de la Ciutat.
 - Actos de Nombramiento, y de Proclamación de las Falleras mayores de Valencia.
 - Crida de las falleras Mayores y Cremà de las Fallas Municipales.
- i) El personal del Gabinet de Comunicació, en paralelo a la empresa adjudicataria, también podrá insertar información en las cuentas corporativas del Ajuntament de València en las redes sociales.
- j) La información y contenidos publicados en los perfiles institucionales de las redes sociales del Ajuntament de València se redactarán en valenciano, en cumplimiento del Reglament d'Ús i Normalització del Valencià del propio Ayuntamiento. En determinados casos y por indicación del Ajuntament de València, se podrán publicar en castellano o en inglés.
- k) Todas las altas de perfiles y dominios serán de propiedad municipal, como también los diseños que se derivan de los diferentes perfiles, que deberán estar autorizados por el Gabinet de Comunicació. Los cambios, altas, bajas, claves de dominios, cuentas, etc. deberán ser previamente autorizados por el Gabinet de Comunicació.
- l) Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Ajuntament de València, 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.

PLIEGO CONDICIONES TÉCNICAS REDES SOCIALES -2

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SERVICI - GABINET DE COMUNICACIONS	JOSE RAMON V GARCIA BERTOLIN	11/11/2016	ACCVCA-120	2864905431092248626



m) La empresa adjudicataria se compromete a cumplir las obligaciones legales derivadas de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

n) En una primera fase, de nueve (9) 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 Ajuntament de València en las redes sociales- de las cuentas oficiales del Ayuntamiento en la red social Facebook y en la red social Twitter.

ñ) A partir de ese plazo, se contemplará la posibilidad de ampliar el número de cuentas oficiales en otras redes, hasta un máximo de dos.

o) En desarrollo de esta gestión de los perfiles institucionales del Ayuntamiento de València en las redes sociales, la empresa adjudicataria será responsable de la:

1. Dinamización de los perfiles existentes en las redes sociales (Facebook, Twitter y otros) 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 el Gabinet de Comunicació y el Servicio de Societat de la Informació del Ajuntament de València, responsable de la información al ciudadano.

4. Captación de usuarios. La adjudicataria tendrá que desarrollar propuestas de lanzamiento y captación de usuarios, mediante la interacción, relación y comunicación directa.

5. Gestión de la reputación *online*.

6. Promoción de imagen corporativa municipal en estas redes. Esto puede implicar idear e implementar concursos y/o acciones promocionales en las redes sociales que respondan a los objetivos de interacción con los usuarios que se pretendan conseguir.

PLIEGO CONDICIONES TÉCNICAS REDES SOCIALES -3

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SERVICI - GABINET DE COMUNICACIONS	JOSE RAMON V GARCIA BERTOLIN	11/11/2016	ACCVCA-120	2864905431092248626



p) En cuanto a la red social Facebook, la empresa adjudicataria se comprometerá a la publicación de un mínimo de un (1) y un máximo de seis (6) *post* diarios.

q) En cuanto a la red social Twitter, la empresa adjudicataria se comprometerá a la publicación de un mínimo de cuatro (4) y un máximo de dieciséis (16) *tuits* diarios.

r) En estas redes sociales podrá ser exigido a la empresa adjudicataria que enlace sus informaciones a una determinada página web. Asimismo, sirviéndose de recursos propios de la empresa o del Ajuntament de València, las publicaciones en estas redes podrán ser acompañadas de imágenes, grafismos o vídeos.

s) La empresa adjudicataria ‘retuiteará’ las cuentas oficiales dependientes del Ayuntamiento siguiendo las directrices del personal funcionario responsable de las redes sociales.

PLIEGO CONDICIONES TÉCNICAS REDES SOCIALES -4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SERVICI - GABINET DE COMUNICACIONS	JOSE RAMON V GARCIA BERTOLIN	11/11/2016	ACCVCA-120	2864905431092248626