

Departamento de Comunicación

enero de 2021
GCS 20/08299-ADS-0076

Contratación de un servicio de proyección digital del Banco de España

Pliego de Prescripciones Técnicas.

Departamento de Comunicación

ÍNDICE

1	OBJETO	1
2	ALCANCE	1
3	REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	1
	3.1 EQUIPO HUMANO	1
	3.2 SERVICIO INTEGRAL DE PROYECCIÓN DIGITAL	2
4	DOCUMENTACION NECESARIA PARA VALORAR LOS CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR	3
	ANEXO: MODELO DE CUESTIONARIO DE PERSONAL	4

1 OBJETO

Contratación de un servicio integral para la definición y ejecución de una estrategia global en los diferentes soportes digitales en los que participa actualmente el Banco de España y otros en los que pueda hacerlo en el futuro. El servicio incluirá la gestión de las redes sociales (*community management*), bajo las directrices marcadas por el Banco de España, generando contenidos específicos y adaptados a estos canales con el fin de optimizar la comunicación y la interacción con las crecientes audiencias que los utilizan de manera habitual. El perfil de estas audiencias se deberá analizar a partir de un procedimiento sistemático de escucha activa en las redes. También se incluirá un procedimiento de evaluación de la estrategia, basado en indicadores de resultados.

2 ALCANCE

El adjudicatario deberá definir y ejecutar una estrategia global para maximizar el impacto e influencia del Banco de España en soportes digitales, combinando *website* y redes sociales en las que tiene presencia la Institución, así como otros soportes en los que pueda participar en el futuro. Para ello, deberá contar con un equipo humano y técnico que permita gestionar la presencia *online* del Banco de España.

El personal de la empresa adjudicataria realizará las funciones de *community management* de las cuentas oficiales del Banco en Twitter, LinkedIn y otras redes sociales en las que pueda tener presencia en el futuro. Se encargará de generar contenidos específicos (posts, infografías, imágenes) y de monitorizar dichas redes sociales, haciendo un seguimiento específico de las menciones al Banco de España. Asimismo, buscará oportunidades para difundir los contenidos propios a través de otros emisores influyentes.

El adjudicatario del contrato deberá también analizar las audiencias digitales y generar inteligencia sobre las mismas, con el fin de adaptar los contenidos que difunda el Banco.

Asimismo, el titular del contrato deberá definir un plan de medición de resultados con indicadores que permitan evaluar la eficacia de las acciones realizadas dentro de la estrategia de proyección digital.

3 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

El titular del contrato, bajo la supervisión del Banco de España, deberá ofrecer el personal necesario para realizar las tareas de gestión integral de la estrategia en soportes digitales de la Institución. Este equipo humano dependerá de un coordinador responsable especialmente designado al efecto, y dispondrá de acceso a las instalaciones del Banco de España para la realización de las tareas necesarias para la correcta ejecución del servicio.

3.1 EQUIPO HUMANO

El número de componentes del equipo deberá ser el adecuado para poder asumir de manera satisfactoria la realización de los servicios requeridos (contando al menos con dos personas). El

licitador configurará la composición y perfiles que considere más adecuados dentro de ese marco, debiendo incluir profesionales especializados en gestión de redes sociales y análisis de su audiencia; entre ellos, al menos, una persona de acreditada experiencia –mínimo de dos años- en las funciones de *community manager* de redes sociales.

En todo caso, el titular del contrato deberá contar para la prestación del servicio con un equipo de profesionales que le permita actuar con la flexibilidad necesaria como para adaptarse a una demanda de servicios variable, y que puede concentrarse en determinados períodos, dependiendo de los flujos de información que genere el Banco de España.

El horario de prestación del servicio será establecido por el adjudicatario, y vendrá determinado por la propia naturaleza de los servicios que le sean encomendados, ajustándose, siempre y en todo caso, a las condiciones de seguridad del Banco de España cuando las tareas se lleven a cabo en los edificios de este.

Se estima que la realización de los trabajos objeto del servicio por parte de la empresa adjudicataria alcanzará al menos las 4.000 horas al año.

3.2 SERVICIO INTEGRAL DE PROYECCIÓN DIGITAL

El adjudicatario del contrato, siguiendo siempre las directrices del Banco de España y su política establecida al efecto, será el encargado de la gestión diaria de contenidos (textos, imágenes, gráficos) generados específicamente para los soportes digitales. El titular del contrato deberá ofrecer, en particular, un servicio de producción de elementos gráficos e infografías para la difusión de los mensajes institucionales y las publicaciones oficiales del Banco de España, tanto en su página web como en las redes sociales en las que participe.

El titular del contrato deberá hacer también un seguimiento continuo de las menciones realizadas al Banco de España en las redes sociales en las que participe, de tal manera que este pueda reaccionar, si es necesario, ante las corrientes de opinión que se generen en los soportes digitales.

El adjudicatario ofrecerá, como parte de los servicios prestados por el equipo humano asignado, un análisis de las tendencias de uso de las redes sociales y de la evolución de las audiencias, que permita generar inteligencia para orientar la estrategia del Banco de España en los nuevos soportes digitales.

Asimismo, deberá contar con un método de evaluación de las acciones realizadas en aplicación de la estrategia digital de la Institución, para poder valorar su eficacia y la necesidad o no de introducir correcciones.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario tendrá en cuenta lo establecido en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público y por lo tanto aplicará la norma "EN 301 549 V2.1.2 (2018-08). Requisitos de accesibilidad para los productos y servicios de las TIC", declarada como estándar armonizado en la Decisión de Ejecución (UE) 2018/2048 de la Comisión, de 20 de diciembre de 2018, y que es equivalente a cumplir todos los requisitos de

nivel A y AA de las WCAG 2.1., o la norma que la sustituya y que esté en vigor en el momento en que se inicien los trabajos.

Al objeto de garantizar que cumple con la exigencia anterior, el adjudicatario deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en los entregables a los que sea de aplicación. Sin perjuicio de lo anterior, el Banco de España podrá revisar en cualquier momento el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad, quedando el adjudicatario obligado a facilitar cuanta información sea necesaria a estos efectos y a subsanar las deficiencias que en su caso hubiera.

4 DOCUMENTACION NECESARIA PARA VALORAR LOS CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR

Se deberá presentar una memoria detallada del servicio ofertado, que incluya los siguientes apartados:

1. Adecuación global de la oferta a las condiciones requeridas del servicio. Descripción de la propuesta, metodología y organización de los trabajos para el adecuado cumplimiento del contrato. Se deberán aportar ejemplos de trabajos realizados por el licitante en el ámbito de la estrategia digital y gestión de redes sociales de una empresa privada o institución pública. También se deberán aportar tres ejemplos de ilustraciones gráficas y trabajos de infografía realizadas por la empresa que permitan valorar su experiencia y calidad.
2. Formación y experiencia del equipo: Se describirá la formación y experiencia de los profesionales encargados de realizar las tareas propias del servicio, detallando el CV y trayectoria profesional de los responsables e integrantes de dicho equipo, proyectos similares en los que han participado y funciones realizadas. Para cada caso, se cumplimentará un cuestionario de personal según el modelo recogido en anexo al presente PPT.
3. Descripción de la metodología de análisis de audiencias digitales utilizada por el adjudicatario y ejemplos concretos de su aplicación.
4. Descripción de la metodología de evaluación de resultados de una estrategia digital propuesta por el adjudicatario, con explicación de indicadores de resultado y formas de medición.

ANEXO: MODELO DE CUESTIONARIO DE PERSONAL

Nº EXPEDIENTE	
Identificador personal	
Empresa licitadora	

Historial profesional

Empresa	Fecha alta	Fecha baja	Perman. (meses)	Categoría

Categoría ofertada

Formación

Título del curso	Horas	Empresa	Fecha inicio

Titulación académica

Datos relativos a proyectos

Proyecto denominación	Entidad usuaria	Meses	Categoría	Función (breve descripción de las tareas realizadas para el proyecto)

Este cuestionario debe cumplimentarse por cada empleado/colaborador externo (contratista) asignado al proyecto.