

Referencia:	2020/00013829E
Asunto:	SERVICIOS DE GESTIÓN, MANTENIMIENTO, COMUNICACIÓN ONLINE, Y SERVICIOS DE COMMUNITY MANAGER PARA LA WEB DE ARTESANÍA DEL CABILDO INSULAR DE FUERTEVENTURA

Servicio de Artesanía, Desarrollo económico y Comercio

Nº expediente: Servicios de gestión, mantenimiento, comunicación online y servicios de *community manager* para la web de artesanía del Cabildo Insular de Fuerteventura.

Ref.: EGL

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN, MANTENIMIENTO, COMUNICACIÓN ONLINE Y SERVICIOS DE UN *COMMUNITY MANAGER* PARA LA WEB DE ARTESANÍA DEL CABILDO INSULAR DE FUERTEVENTURA.

- 1. OBJETO DEL CONTRATO.**
- 2. TRABAJOS A REALIZAR.**
- 3. MECANISMOS DE COORDINACIÓN ENTRE EL CABILDO INSULAR DE FUERTEVENTURA Y LA EMPRESA ADJUDICATARIA.**
- 4. PROPIEDAD INTELECTUAL**
- 5. DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES.**
- 6. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN**

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas que regirán la contratación de servicios de gestión, mantenimiento, comunicación online y servicios de *community manager* para la web de artesanía propiedad del Cabildo Insular de Fuerteventura, permitiendo con ello dar cumplimiento a los siguientes objetivos:

- Promocionar y divulgar la marca “Artesanía de Fuerteventura.
- Puesta en valor de los oficios artesanos de Fuerteventura, los conocimientos y técnicas asociados a ellos.
- Difundir los valores socioculturales de los oficios artesanos tradicionales de Fuerteventura en tanto Patrimonio Cultural.
- Mejorar la comercialización de los productos artesanos de Fuerteventura.
- Atender al cumplimiento efectivo de los derechos de las personas con discapacidad en relación a la accesibilidad universal y al diseño para todos respecto a los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como en relación con los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos.

2. TRABAJOS A REALIZAR.

- Servicio de alojamiento web, mantenimiento tecnológico de la web y renovación de los dominios.
- Administración, gestión, publicación de nuevos contenidos y actualización de la web en español e inglés.
- Adaptación de la página web atendiendo al cumplimiento efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas.
- Mantenimiento, volcado de contenido y actualización del Directorio de Artesanos de la web.
- Creación y actualización de un muestrario de productos de los artesanos de Fuerteventura.
- Servicio de *community manager* para el diseño y desarrollo una estrategia de comunicación y de generación de contenidos en las redes sociales online, en español e inglés, así como para el diseño y producción de campañas en las RRSS de captación de nuevos usuarios.

La codificación de este contrato, de conformidad con el artículo 2 de la LCSP, se utilizará el «Vocabulario común de contratos públicos», aprobado por el Reglamento (CE) 213/2008 de la Comisión de 28 de noviembre de 2007, que modifica el Reglamento (CE) no 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se aprueba el Vocabulario común de contratos públicos (CPV), y las Directivas 2004/17/CE y 2004/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los procedimientos de los contratos públicos, en lo referente a la revisión del CPV), es la siguiente:

CÓDIGOS:

79400000-8 Servicios de consultoría comercial y de gestión y servicios afines.

72000000-5 Servicios TI consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.

3. MECANISMOS DE COORDINACIÓN ENTRE EL CABILDO DE FUERTEVENTURA Y LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá proponer las estrategias de coordinación precisas para la adecuada ejecución del contrato, de forma que se garantice el cumplimiento de las funciones encomendadas al personal designado para la ejecución de los servicios y se posibiliten los mecanismos de comunicación entre la empresa adjudicataria y el Cabildo Insular de Fuerteventura.

La empresa adjudicataria designará una persona encargada de coordinar todas las prestaciones detalladas en el presente contrato. A través de este interlocutor/a se canalizarán las incidencias de toda clase que surjan en el desarrollo de la prestación.

La empresa adjudicataria mantendrá las reuniones necesarias y con suficiente antelación con el responsable del contrato para la determinación de las necesidades, así como en las situaciones de urgencia y siempre que sea requerido a tal fin.

Tras las revisiones oportunas, el responsable del contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

Durante la realización de los trabajos objeto del contrato, podrá hacer cuantas sugerencias y propuestas de modificación se consideren necesarias para el buen desarrollo de los trabajos a realizar, sin que esto suponga gasto extra para el Cabildo. La empresa adjudicataria estará obligada a atender cuantas instrucciones, correcciones y modificaciones le sean cursadas por el responsable del contrato, tanto en fase de proyecto, como de desarrollo, gestión y realización de los trabajos a realizar.

4. PROPIEDAD INTELECTUAL.

El Cabildo de Fuerteventura ostentará siempre la propiedad intelectual de todos los recursos-ítems elaborados-producidos por el contratista en el marco de esta licitación, pudiendo requerir cualquiera de ellos en cualquier momento y en cualquiera de las fases de producción como diseños gráficos, textos o cualquier otro. Cualquier uso de dichos elementos requerirá siempre la previa autorización del Excmo. Cabildo de Fuerteventura.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES

La prestación de los servicios de gestión, mantenimiento, comunicación online y servicios de *community manager* para la web de artesanía propiedad del Cabildo Insular de Fuerteventura deberá ajustarse a los requerimientos técnicos que se detallan a continuación:

5.1. Servicio de alojamiento web (*hosting*), mantenimiento tecnológico de la web y renovación de los dominios.

La prestación de este servicio se ajustará a los requerimientos técnicos que se detallan a continuación:

- El servicio de hosting debe cumplir con todos los requerimientos **del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)**.
- La empresa adjudicataria deberá realizar la gestión y mantenimiento del servidor de hosting.
- El mantenimiento correctivo y soporte de los sitios web comprenderá como mínimo la resolución de incidencias, las actualizaciones de seguridad de la página web, actualizaciones necesarias para garantizar su correcto funcionamiento en navegadores y dispositivos y el restablecimiento del servicio en caso de indisponibilidad.
- Hosting de la Web de Artesanía
 - Incluye:
 - 50 GB de disco duro
 - Base de datos optimizada
 - Ancho de banda necesario para un correcto funcionamiento.
 - 10 direcciones de correo disponible.
 - Backup semanal de información (tanto de BBDD como de archivos).
- La empresa adjudicataria deberá encargarse de la renovación de los dominios ArtesaniaFuerteventura.com y FuerteventuraCrafts.com con carácter anual.

5.2. Administración, gestión, publicación de nuevos contenidos y actualización de la web en español e inglés.

- La empresa adjudicataria se encargará de la actualización del contenido y las noticias de la página web de artesanía de Fuerteventura.
- La empresa adjudicataria incorporará los enlaces o links (textos o imágenes) que permitirán dirigir a los usuarios a la web propiedad de los artesanos de Fuerteventura y a otras web de que se consideren que pueden ser de interés para los usuarios.
- Los contenidos a publicar en la web deben contar con la previa autorización del Servicio de Artesanía del Cabildo de Fuerteventura.

5.3. Adaptación de la página web atendiendo al cumplimiento efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas.

- La empresa adjudicataria se encargará de realizar todas las tareas necesarias para que la web de artesanía del Cabildo Insular de Fuerteventura cumpla con los estándares de usabilidad, accesibilidad y seguridad. Se deben cumplir las Pautas de Accesibilidad para el contenido web (WCAG 2.0) del Consorcio de la Web (W3C), las cuales se trasladan a la norma española UNE 139803:2012 “Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web”.

5.4. Mantenimiento, volcado de contenido y actualización del Directorio de Artesanos de la web más creación y actualización de un muestrario de productos de los artesanos de Fuerteventura.

- La empresa adjudicataria mantendrá el directorio y se encargará de generar el contenido el Directorio mediante imágenes del artesano, de su taller, marca, etc.
- La empresa adjudicataria deberá generar y actualizar un muestrario de 12 productos para cada artesano/a.
- La empresa adjudicataria se encargará de coordinar esta prestación con los artesanos/as.
- Las fotografías de los productos deberán presentar una óptima calidad técnica, logrando resaltar y apreciar el producto.

5.5. Servicios de *community manager* para el diseño y desarrollo de una estrategia de comunicación y de generación de contenidos en las redes sociales online, en español e inglés, así como para el diseño y producción de campañas en las RRSS de captación de nuevos usuarios.

La empresa adjudicataria deberá aportar un community manager con experiencia contrastada en proyectos similares que se encargará de llevar a cabo la prestación de los siguientes servicios, ajustándose a los requerimientos técnicos que se detallan a continuación.

- La Artesanía de Fuerteventura debe ser siempre el punto de referencia en todas las acciones de desarrollo y comunicación.

- Diseño y desarrollo de una estrategia de comunicación y de generación de contenidos en las redes sociales online: incluyendo la comunicación periódica del contenido definido dentro de la estrategia de comunicación (novedades, promociones, contenido externo, etc.); y el concepto de “escucha activa y monitorización”: detectando y respondiendo a las necesidades de los usuarios a través de las redes sociales como canal de relación y promoción de la artesanía de Fuerteventura.
- Potenciar la presencia de la Artesanía de Fuerteventura en el mundo “online y mejorar su posicionamiento en la medida de lo posible.
- Gestionar acciones de comunicación, promoción y desarrollo de la Artesanía de Fuerteventura.
- Creación, administración, gestión, dinamización y actualización de cuatro (4) Redes Sociales, previa identificación de las redes sociales de mayor concurrencia que puedan ser de interés para la web de Artesanía del Cabildo Insular de Fuerteventura.
- Creación de contenidos específicos y optimizados para cada red social, en español e inglés, con realización de al menos DOS (2) post semanales. Todos los contenidos generados por la empresa adjudicataria deberán contar con la aprobación previa del Servicio de Artesanía para su publicación en la web y en las Redes Sociales.
- Comunicar y atender a los usuarios de grupos, comunidades y perfiles sociales de la marca. El tiempo de respuesta a los usuarios se establece en un máximo de 72 horas.
- La captación de usuarios resultará un elemento clave, por lo que la empresa contratista deberá desarrollar propuestas de lanzamiento y captación de usuarios para redes sociales. Al respecto se deberá:
 - Gestionar la captación de nuevos usuarios: interacción, relación y comunicación directa.
 - Gestionar al menos dos (2) campañas anuales de captación a través de facebook ads u otras plataformas sociales.
 - Alimentación, a través de la generación de contenidos de interés artesanal-turístico insular.
- El contratista deberá desarrollar y gestionar propuestas promocionales para potenciar:
 - Periodos potenciales de compras (ferias, periodos vacacionales, fiestas navideñas, festivales, bailes de taifas, romerías o fiestas típicas, días específicos como el de la madre, etc.)
 - Eventos (ferias de artesanía y mercados artesanales de carácter público, local, insular y regional, etc.)
 - Artesanos, talleres y oficios.
- Informe mensual / Medición de Resultados y adaptación de estrategia en RRSS y web.

A final de cada mes, la empresa adjudicataria entregará al Servicio de Artesanía del Cabildo Insular de Fuerteventura un informe con las estadísticas de cada una de sus RRSS (incrementos del número de seguidores, los «me gusta», el alcance y la interacción de sus posts). Este informe incluirá aquellas recomendaciones y mejoras para el posicionamiento web. En este sentido, todas las acciones que se lleven a cabo deberán ser en lo posible combinables con las métricas de Google Analytics.

6. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

A continuación, se desglosa el presupuesto base de licitación atendiendo a cada una de las prestaciones.

Servicio de alojamiento web/ <i>Hosting</i> , mantenimiento tecnológico de la web y renovación de los dominios.	3.000,00 €
Administración, gestión, publicación de nuevos contenidos y actualización de la web en español e inglés.	6.200,00 €
Adaptación de la página web atendiendo al cumplimiento efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas.	3.200,00 €
Mantenimiento, volcado de contenido y actualización del Directorio de Artesanos de la web, más creación y actualización de un muestrario de productos de los artesanos de Fuerteventura.	3.600,00 €
Servicio de <i>community manager</i> para el diseño y desarrollo de una estrategia de comunicación y de generación de contenidos en las redes sociales online, en español e inglés.	14.000,00 €
Gastos Generales 5% del PEM	1.500,00 €
Beneficio Industrial 6% del PEM	1.800,00 €
IGIC 7%	2.331,00 €
TOTAL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	35.631,00 €