

Expediente N°. LICT/99/119/2023/0273

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de Gestión de publicaciones y Reputación Corporativa en Redes Sociales y del servicio de Monitorización de Noticias en Medios Digitales y en Google My Business para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO	3
4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO	4
4.1 MONITORIZACIÓN DE MENCIONES Y KEYWORDS	4
4.2 GENERACIÓN DE INFORMES.....	4
4.3 ACCESO A HERRAMIENTAS DIGITALES AVANZADAS.....	5
4.4 GESTIÓN DE REDES SOCIALES.....	5
4.5 MONITORIZACIÓN Y RESPUESTA EN GOOGLE MY BUSINESS	5
4.6 ASESORAMIENTO TRIMESTRAL Y CAPACITACIÓN	6
4.7 REQUISITOS TÉCNICOS DEL SERVICIO	6
5. MEDIOS DEL CONTRATO	7
5.1 MEDIOS PERSONALES	7
5.2 MEDIOS MATERIALES	7
6. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	7
7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	8
7.1. Confidencialidad de datos y propiedad intelectual	8
7.2. Tratamiento de incidentes de seguridad.....	8
7.3. Acceso remoto.....	9
7.4. Ligada al personal	10
7.5. Física y del entorno.....	10
7.6. Continuidad	10
7.7. Conformidad.....	10
7.8. Auditoría	11

1. OBJETO

El objeto de la presente licitación es definir el alcance y condiciones técnicas que regirán la contratación del servicio de gestión de la presencia de FREMAP en Redes Sociales (RRSS) y del servicio de monitorización de menciones en canales digitales, reseñas y perfiles en Google My Business.

Los servicios recogidos en el objeto del contrato comprenden la monitorización de menciones en medios de comunicación y escucha social en redes sociales, así como el apoyo, gestión y consultoría de contenidos mediante herramientas avanzadas de creación y análisis de texto, audio, imagen y video, para optimizar la presencia y reputación digital de FREMAP, mejorando a su vez la interacción con los usuarios.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

Además de la normativa general de aplicación, el Pliego de Cláusulas Administrativas y el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, la ejecución del contrato se encuentra sujeta al cumplimiento de la normativa y legislación de carácter técnico vigente que afecte al objeto del contrato, debiendo adoptar a su vez las medidas necesarias para respetar la legalidad en el caso de promulgarse nuevas normas que sean de aplicación.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El objeto de contratación tendrá el siguiente alcance:

- Servicio de Gestión de publicaciones y Reputación Corporativa en Redes Sociales.
- Servicio de Monitorización de Noticias en Medios Digitales.
- Servicio de Monitorización en Google My Business

El servicio objeto del contrato deberá permitir el acceso simultáneo de varios usuarios designados por la entidad contratante, garantizando la operatividad de las funcionalidades contratadas de manera concurrente. En cuanto al Servicio de Gestión de publicaciones y Reputación Corporativa en Redes Sociales y el Servicio de Monitorización de Noticias en Medios Digitales, la gestión podrá implementarse mediante una única licencia de uso con capacidad multiusuario o mediante la provisión de varias licencias de uso individuales, siempre asegurando el acceso simultáneo de los usuarios requeridos por la entidad sin restricciones en la operatividad del servicio.

Respecto al Servicio de Monitorización en Google My Business, la solución deberá proporcionar una licencia de uso que permita a FREMAP gestionar la información correspondiente a aproximadamente 250 ubicaciones, asegurando el acceso a los usuarios designados y la cobertura informativa de todas las ubicaciones mencionadas.

El licitador deberá comunicar en el requerimiento de adjudicación la modalidad de acceso propuesta, garantizando el cumplimiento de los requisitos de acceso simultáneo por parte de los usuarios designados

4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.1 MONITORIZACIÓN DE MENCIONES Y KEYWORDS

La monitorización deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Monitorización en tiempo real: Se deberá garantizar el seguimiento de conversaciones críticas e identificación de tendencias en términos clave.
- Seguimiento de menciones: Deberán utilizarse herramientas especializadas para monitorizar menciones de FREMAP y de hasta 40 palabras clave relevantes para realizar un seguimiento exhaustivo de términos relevantes.
- Análisis de sentimiento: La empresa adjudicataria deberá implementar sistemas automáticos de análisis de sentimiento que presenten las siguientes características:
 - Panel de control interactivo.
 - Exportación de resultados en formatos configurables (PDF, Excel, etc.).
- Análisis de tendencias: La monitorización deberá identificar temas relevantes y facilitar respuestas.

4.2 GENERACIÓN DE INFORMES

La generación de informes deberá contar con las siguientes características:

- Creación y exportación de informes sobre métricas seleccionadas.
- Datos multiplataforma con seguimiento del volumen de mensajes, tasas de respuesta y sentimiento.
- Comparación de Rendimiento: Análisis comparativo con grupos de interés.
- Creación de informes detallados en base a (ejemplo):
 - Tipo de interacción.
 - Sentimiento y alcance.
 - Engagement.
- Formatos Exportables: Informes disponibles en formatos MS o compatibles.

4.3 ACCESO A HERRAMIENTAS DIGITALES AVANZADAS

Se debe garantizar acceso a herramientas con capacidades de Inteligencia Artificial (IA) que permitan:

- El procesamiento de Texto.
- El procesamiento de Imágenes.
- El procesamiento de Video.
- La escucha Social y Programación en RRSS que deberá contar con:
 - o Monitoreo y gestión de menciones.
 - o Programación centralizada de contenidos.
 - o Generación de informes de rendimiento.

4.4 GESTIÓN DE REDES SOCIALES

La gestión de redes sociales deberá contar con:

- Una única plataforma integrada para la gestión de las redes sociales de Facebook, Instagram, X (Twitter), LinkedIn y Youtube.
- Publicación y dinamización a través de:
 - o Programación y publicación de contenido con recomendaciones inteligentes sobre los mejores momentos.
 - o Herramientas impulsadas por IA para la creación de publicaciones en texto, imágenes y videos.
 - o Gestión de enlaces Bio y administración de interacciones.
- Una bandeja de entrada unificada con herramientas de identificación de sentimiento y automatización avanzada para la gestión de respuestas.

4.5 MONITORIZACIÓN Y RESPUESTA EN GOOGLE MY BUSINESS

La monitorización y respuesta en Google My Business deberá presentar las siguientes características:

- Seguimiento de Reseñas: Monitorización y respuesta en tiempo real a través de un dashboard único.
- Agrupación de Información: Organizada en función de la estructura organizativa de FREMAP.
- Segmentación de Permisos: Accesos personalizados según roles.

4.6 ASESORAMIENTO TRIMESTRAL Y CAPACITACIÓN

Se realizarán reuniones trimestrales para evaluar la efectividad de las herramientas de monitorización y publicación, con ajustes necesarios en configuraciones para optimizar la reputación y presencia digital de FREMAP.

Por otra parte, se realizarán consultoría en integración y personalización de IA con el fin de asesorar en la integración y personalización de herramientas de IA, adaptándolas a los flujos de trabajo y necesidades específicas de FREMAP.

Del mismo modo, la empresa adjudicataria se compromete a:

- Realizar formaciones iniciales para el equipo de FREMAP sobre el uso de la plataforma y las diferentes herramientas utilizadas en la misma.
- Facilitar manuales y guías técnicas para facilitar el uso autónomo de la plataforma y sus herramientas de análisis.
- Realizar actualizaciones periódicas de los manuales y a proporcionar soporte continuo para resolver dudas o problemas técnicos que puedan surgir durante la duración del contrato.

4.7 REQUISITOS TÉCNICOS DEL SERVICIO

Se deberán cumplir los siguientes requisitos técnicos:

- **Compatibilidad:** Acceso mediante navegadores comunes y compatibilidad con dispositivos móviles.
- **Seguridad de Datos:** Cumplimiento con el RGPD y demás normativas de protección de datos y garantía de autenticación mediante dos factores (2FA).
- **Uptime Garantizado:** Garantía de un tiempo de actividad del servicio al 99.9% en las plataformas.
- **Dashboard Personalizable:** Panel de control en tiempo real para la visualización de métricas clave.
- **Escalabilidad y Facilidad de Uso:** Sistemas escalables y con interfaces intuitivas que permitan su uso sin necesidad de conocimientos técnicos avanzados.

5. MEDIOS DEL CONTRATO

5.1 MEDIOS PERSONALES

Para la ejecución del servicio, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de FREMAP un gestor de cuenta, sin costes adicionales a los recogidos en la presente licitación.

- Gestor de Cuenta: Se deberá designar a una persona responsable que actuará como interlocutor único en las relaciones con FREMAP. Su función principal será coordinar y supervisar la correcta prestación del servicio.

Cualquier cambio en este nombramiento deberá ser comunicado a FREMAP de forma inmediata mediante correo electrónico.

5.2 MEDIOS MATERIALES

El licitador se compromete a poner a disposición de FREMAP los medios, sin costes adicionales a los recogidos en la presente licitación:

- Número de teléfono y correo electrónico del gestor de cuenta asignado por el adjudicatario para FREMAP, de modo que se garantice una correcta atención ante cualquier incidencia trasladada por parte de FREMAP.

La empresa adjudicataria mantendrá los medios personales y materiales indicados en este punto durante las fases indicadas de la prestación, debiendo comunicar a FREMAP cualquier modificación respecto a ellos.

6. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y R. D. 171/2004 sobre coordinación de la actividad preventiva, la empresa contratada debe entregar para la firma del contrato la siguiente documentación:

✓Declaración de modalidad PRL (*)

(*) Documentación disponible en el perfil de contratante de la Mutua (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante>): Nombre O. Contratación: FREMAP – BUSCAR - Director Gerente de FREMAP – Documentos - Otros documentos.

7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

[REQ-1]: La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir con todos los requisitos de Seguridad de la Información y continuidad derivados de la Política de Seguridad de FREMAP que se encuentre vigente a lo largo de toda la vida del contrato.

[REQ-2]: El licitador debe tener en cuenta que la Política de Seguridad de FREMAP está modelada actualmente en base al estándar ISO/IEC 27001 y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y que cualquier actividad en el ámbito de la entidad debe estar sujeta a dichos estándares.

[REQ-3]: Adicionalmente, FREMAP dispone de un cuerpo normativo en materia de seguridad de la información que incluye las normas que debe conocer y seguir todo usuario, incluyendo al personal externo. La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir con todas las normas vigentes, entre las cuales destacan las siguientes:

- Norma de Clasificación de la información.
- Norma del usuario en el uso seguro de herramientas.
- Norma de puestos de trabajo, dispositivos portátiles y teletrabajo.

[REQ-4]: El adjudicatario y el personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, evitará realizar cualquier tipo de acción que comprometa los procesos de negocio, sistemas de información e infraestructuras de TI de FREMAP. En cualquier caso, el adjudicatario comunicará de forma inmediata cualquier incidencia en materia de seguridad que pueda tener impacto en los activos de FREMAP, sin perjuicio de su resolución.

A continuación, se relacionan algunas de las medidas y controles extraídos de la Política de Seguridad de FREMAP, siendo de cumplimiento obligatorio y objeto de seguimiento periódico entre el adjudicatario y FREMAP.

7.1. Confidencialidad de datos y propiedad intelectual

[REQ-5]: Todos los profesionales adscritos al contrato, incluyendo los que se incorporen al comienzo y todos los que se puedan incorporar durante toda la vida del mismo, deberán adquirir un inequívoco compromiso de confidencialidad mediante la firma del anexo que, en cumplimiento de la normativa de aplicación vigente, garantiza la confidencialidad de los datos y describe las medidas técnicas y organizativas que deben seguirse durante toda la prestación a este respecto.

[REQ-6]: La propiedad intelectual de todos los productos y/o entregables generados a partir del desarrollo de los servicios profesionales prestados durante la vida del contrato, corresponde a FREMAP.

[REQ-7]: La empresa adjudicataria deberá asegurar que toda la información, productos y/o entregables se entregan a FREMAP a la finalización del contrato, no pudiendo almacenarse ni utilizarse para fines diferentes al objeto del mismo, salvo autorización expresa.

7.2. Tratamiento de incidentes de seguridad

[REQ-8]: En relación a la integridad de la información, cualquier violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos transmitidos, conservados o tratados de otra forma, deberá ser comunicada a FREMAP de forma inmediata para que pueda ser notificada a la autoridad de control sin dilación.

[REQ-9]: En relación a la confidencialidad de la información, cualquier violación de la seguridad, sustracción o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos, deberá ser comunicada a FREMAP de forma inmediata para que pueda ser notificada a la autoridad de control sin dilación.

[REQ-10]: En relación a la disponibilidad de la información, cualquier incidente que impacte y/o afecte al servicio de forma grave, deberá ser comunicado a FREMAP de forma inmediata.

7.3. Acceso remoto

[REQ-11]: Para todos aquellos accesos remotos a recursos desplegados en FREMAP, se establecen las siguientes limitaciones y responsabilidades específicas que tanto el adjudicatario como quien actúe en su nombre, si fuera el caso, deberá cumplir:

- Condiciones técnicas:
 - Los accesos remotos se producirán desde equipos con plataforma corporativa FREMAP, haciendo uso de los sistemas de conexión segura VPN que se indiquen en cada momento de la vida del contrato, salvo autorización expresa.
- Recursos de FREMAP accesibles:
 - Solamente se proporcionará acceso remoto a los elementos e información estrictamente necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.
 - La conexión se realizará única y exclusivamente por protocolos previamente consensuados con FREMAP.
- Potestad de control:
 - El personal autorizado de FREMAP, teniendo como finalidad la protección, optimización y mejora de los servicios, monitorizará el tráfico cursado en este tipo de conexiones para la detección de actuaciones anómalas.
- Deberes y obligaciones para la empresa adjudicataria:
 - Solamente deberá tener acceso a los recursos desplegados en FREMAP el personal adscrito y estrictamente necesario de la empresa adjudicataria y únicamente para los fines previamente autorizados por FREMAP.
 - Los usuarios del acceso remoto deberán hacer un uso adecuado de la conexión, utilizándola eficientemente con el fin de evitar en la medida de lo posible la congestión de la misma, la interrupción de los servicios de red o del equipamiento de la infraestructura conectada.
 - Se deberá acceder desde redes privadas protegidas que garanticen unas condiciones de seguridad adecuadas.
 - En el caso de sedes remotas de trabajo, todos los equipos de red del adjudicatario dispondrán de medidas para reducir los riesgos derivados del acceso no autorizado y para protegerlos contra pérdidas o daños y falta de disponibilidad. Se protegerá el acceso a la consola de todos los equipos y se realizarán backups de sus ficheros de manera que se puedan recuperar tras un desastre o ante un fallo de los soportes que albergan dichos ficheros.

- Se deberá hacer un uso adecuado de las conexiones y cumplir la normativa y política vigente en FREMAP.

7.4. Ligada al personal

[REQ-12]: El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, firmará un acuerdo de confidencialidad antes de su interacción con recursos e infraestructuras de FREMAP y antes de su acceso a aquellas infraestructuras del adjudicatario que soporten los servicios a entregar a FREMAP dentro del alcance de la presente licitación.

[REQ-13]: El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, será informado de las políticas y procedimientos, incluyendo requisitos de seguridad y uso correcto de los recursos, antes de interactuar con recursos e infraestructuras de FREMAP y antes del acceso a aquellas infraestructuras del adjudicatario que soporten los servicios a entregar a FREMAP dentro del alcance de la presente licitación. El citado personal recibirá actualizaciones regulares sobre estas políticas y procedimientos.

[REQ-14]: FREMAP podrá evaluar periódicamente los conocimientos del personal adscrito en materia de seguridad de la información, incluyendo contenidos específicos con relación a las políticas que se definan desde FREMAP en cada momento. El adjudicatario deberá realizar formación continua de su personal a efectos de que se superen dichas evaluaciones.

7.5. Física y del entorno

[REQ-15]: El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, accederá a zonas “seguras” o “sensibles” como los CPDs durante el tiempo mínimo imprescindible para la realización de los trabajos que sean necesarios siempre con autorización previa y con control del acceso por parte de FREMAP. Dicho personal portará su identificación de manera visible.

[REQ-16]: En el caso de sedes remotas de trabajo, la empresa adjudicataria deberá contar con las medidas de seguridad adecuadas para proteger los activos de información de FREMAP que se encuentren en dichas ubicaciones.

7.6. Continuidad

[REQ-17]: En el caso de sedes remotas de trabajo, la empresa adjudicataria dispondrá de sistemas y/o redes de comunicaciones con mecanismos de alta disponibilidad para garantizar el servicio prestado.

[REQ-18]: FREMAP dispone de un plan de continuidad de negocio que se prueba de manera periódica. El adjudicatario colaborará en la ejecución de las comprobaciones de los planes de contingencia y de continuidad de FREMAP, en lo referido a los servicios dentro del alcance de la presente licitación.

7.7. Conformidad

[REQ-19]: El adjudicatario se compromete, en caso de ser requerido por FREMAP, a presentar declaraciones responsables de compromiso de cumplimiento de las medidas de seguridad contenidas en las políticas y normativas de aplicación, tanto a nivel de empresa como del personal adscrito al contrato.

7.8. Auditoría

FREMAP realiza procesos de auditoría periódicos a efectos de comprobación de cumplimiento de las medidas de seguridad contenidas en las políticas y normativas de aplicación.

[REQ-20]: FREMAP quedará capacitada para la realización de auditorías de seguridad de la información, a fin de velar por las políticas establecidas y las normativas de aplicación, en su caso. El plan de auditoría será acordado entre FREMAP y el adjudicatario.

[REQ-21]: FREMAP quedará capacitada para recabar cualquier información relacionada con la seguridad de los sistemas donde resida en reposo o en movimiento información de FREMAP, teniendo el adjudicatario que suministrar esta información de forma concisa y veraz. Esto se aplica tanto al adjudicatario como a cualquier subcontratación de sistemas que por parte de este se realice.

