

**Expediente N°. LICIT/99/119/2021/0020**

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



## ÍNDICE

<b>1. OBJETO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
Objetivo:.....	3
<b>3.1 Lote 1 Monitorizar los medios de comunicación .....</b>	<b>3</b>
3.1.1 Contenido .....	4
3.1.2 Características.....	4
3.1.3 Boletines .....	5
3.1.4 Informes. ....	5
3.1.5 Servicio de Soporte Técnico y de Atención al Cliente .....	6
<b>3.2 Lote 2 Gestión de la presencia de FREMAP en RRSS.....</b>	<b>7</b>
3.2.1 Contenido .....	7
3.2.2 Características.....	7
3.2.3 Servicio de Soporte Técnico y de Atención al Cliente .....	8

## 1. OBJETO

---

Monitorización de Noticias en Medios Digitales, Gestión de Publicaciones y Reputación Corporativa en Redes Sociales de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.

## 2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

---

Será de aplicación toda la normativa legal establecida en la legislación española, así como de la Unión Europea que pudiese resultar de aplicación al objeto de esta contratación.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

## 3. ALCANCE DEL SERVICIO

---

### Objetivo:

- ❖ **Monitorizar** los medios de comunicación de ámbito nacional y regional/local - generalista y económico, incluyendo revistas especializadas, suplementos, especiales y dominicales, canales de tv y radio, durante los siete días de la semana (festivos incluidos).
- ❖ **Gestionar** la presencia de FREMAP en RRSS.

### 3.1 Lote 1 Monitorizar los medios de comunicación

---

Monitorizar los medios de comunicación de ámbito nacional y regional/local - generalista y económico, incluyendo revistas especializadas, suplementos, especiales y dominicales, canales de tv y radio, durante los siete días de la semana (festivos incluidos)

#### 3.1.1 Contenido

---

1. Prensa escrita.
  - Servicio de seguimiento en medios impresos, permitiendo el acceso al PDF de dichas informaciones, así como los datos de carácter cuantitativo relevantes: medio, audiencia, tirada, etc.
2. Prensa Online
  - Monitorizar la PRENSA ONLINE durante los siete días de la semana, incluyendo los festivos
  - Servicio de alertas en medios online acompañado de los archivos en PDF de esas informaciones. Presentación de PDF's de calidad visual, y también la posibilidad del enlace a la web general.
3. Social Media:
  - Monitorizar, gestionar y configurar alertas en relación a las publicaciones en las principales redes sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, YouTube, donde FREMAP tiene presencia corporativa, durante los siete días de la semana, incluyendo los festivos.
4. Radio y TV
  - Mediante una plataforma de gestión, se ha de acceder al detalle de las informaciones, con fecha, hora, emisora o cadena, programa, resumen de contenido y duración aproximada.

Además, dicha plataforma ha de permitir tanto la reproducción en vídeo o audio de la noticia como su descarga desde el entorno web.

- Envío de alertas, como máximo al día siguiente de su emisión.

### 3.1.2 Características

- ✓ Disponibilidad
  - Las noticias de prensa estarán disponibles antes de las 8:30 horas todos los días laborables, y a las 10:00 horas los fines de semana.
- ✓ Plataforma de gestión monitorización de noticias:
  - Acceso a una plataforma online de gestión de noticias, 365 días 24 horas.
  - Acceso desde cualquier navegador y dispositivo móvil con acceso a internet (iPad, iPhone, Android) al contenido de las noticias en línea, en formato pdf para prensa escrita, enlace al medio para prensa digital, y cortes de televisión y radio en formatos mp4 y mp3 respectivamente
  - Configuración de seguimientos de búsqueda personalizados sin límite de descriptores ni seguimientos. Selección automatizada de los contenidos mediante tres niveles de filtrado:
    - Operadores booleanos (and, or, not)
    - Operadores de proximidad
    - Por cobertura seleccionando para cada tema los medios sobre los que realizar el seguimiento
  - Posibilidad de incorporación de nuevos términos de búsqueda para el control de eventos puntuales o permanentes de forma completamente autónoma.
  - Tecnología de filtrado y de aprendizaje inteligente que permita detectar la información relevante, minimizando los falsos positivos y la información no deseada.
  - Panel inicial Intuitivo, ágil y funcional. Visualización de las noticias (imagen).
  - Muestra de totales por categoría (facetado), ordenación por niveles con funcionalidades intuitiva que permita una plena autonomía de gestión. Los contenidos de los resúmenes de prensa se han de agrupar jerárquicamente en temas y expresiones, permitiendo la plataforma la incorporación de un número de temas ilimitados y de un número de expresiones ilimitadas dentro de cada tema.
  - Organización objetiva de las noticias (posibilidad de realizar seguimientos diferenciados).
  - Aplicativo con bajo tiempo de respuesta en los tiempos de carga, de espera y de filtrado.
  - Posibilidad de incorporar enlaces a las noticias recogidas en canales web oficiales de FREMAP .
  - Exportación de los contenidos seleccionados en cualquier formato (XML, RSS, ATOM feed...), para poder integrar los resultados con otros proveedores
  - Personalizable. Logos y colores corporativos de FREMAP, aplicaciones especiales
  - Visualización y edición. Visor integrado para todos los tipos de documentos.
  - Catalogación y organización (asignación de tags). Marcado de favoritos. Prestaciones de enriquecimiento del contenido (comentarios, etiquetas, archivos multimedia ...)
  - Edición del valor tonal de las noticias.
  - Acceso a la Hemeroteca.
  - Multiplataforma
  - Aplicación web responsive
  - Alertas configurables (keywords, frecuencia, periodicidad, etc). Notificación en tiempo real.

- Módulo Audiovisual.
  - Acceso a la parrilla de canales de TV y emisoras de radio. Incluye la transcripción de espacios informativos.

### 3.1.3 Boletines

- Realización de resúmenes de prensa (boletín) en formato HTML
- Posibilidad de configurar boletines/newsletter de carácter múltiple, en formato HTML. Customizable. Logos y colores corporativos de FREMAP. Diferentes plantillas de maquetación para personalizar los boletines a conveniencia
- Posibilidad de descargar un informe en PDF de las noticias publicadas en el resumen de prensa.
- Posibilidad de modificación de los horarios de recepción del resumen de prensa, incorporando o eliminando ediciones o incorporando seguimientos en tiempo real de forma autónoma.
- Posibilidad de enviar todo el resumen de prensa, así como una selección de noticias a las diferentes direcciones de correo electrónico
- Posibilidad de destacar noticias, que aparecen en primera posición del resumen de prensa
- Editor de correo integrado, con visualización del resultado.
- Generación y descarga en un paso.
- Acceso al histórico.
- Gestión de envíos: Listas de correo. Gestión de lista de distribución de manera autónoma con estadísticas de acceso.

### 3.1.4 Informes.

- Panel de control con KPI's configurables
- Funcionalidades para realizar informes personalizados en formato excel con un clic. Creación de gráficos.
- Información sobre cobertura mediática (nº de informaciones e impacto) que identifique:
  - Número de impactos totales (mensuales) de las noticias sobre FREMAP aparecidas en prensa, radio, televisión e Internet.
  - Número de impactos negativos (mensuales) de las noticias sobre FREMAP aparecidas en prensa, radio, televisión e Internet.
  - Número de impactos positivos (mensuales) de las noticias sobre FREMAP aparecidas en prensa, radio, televisión e Internet.
  - Número de impactos neutros (mensuales) de las noticias sobre FREMAP aparecidas en prensa, radio, televisión e Internet (se entiende por impactos el producto de las noticias por la audiencia media del medio de comunicación. Dicha audiencia se referirá a la medida por algún medio objetivo)
  - Beneficio de comunicación (volumen de noticias, audiencia, ranking de medios)
  - Valoración económica de los impactos, desglosando la total, la de los impactos positivos, negativos y neutros.
  - Tendencia y evolución
  - Elaboración de Hemerotecas digitales
  - Acceso a la plataforma de valoración de noticias y gráficos interactivos, actualizados sobre el número de noticias, audiencia y valoración y totalmente personalizable para realizar diferentes variables de análisis.

- Posibilidad de realizar minería de datos para elaborar estadísticas e informes de presencia o reputación
- Características de los gráficos de la plataforma:
  - \* Interactividad (permiten modificar parámetros y obtener nuevas representaciones de forma interactiva).
  - \* Navegables (permiten consultar el contenido de cada elemento de los gráficos hasta llegar al contenido de las noticias). Acceso al contenido de las noticias representadas en el mismo gráfico, desde el mismo gráfico.
  - \* La plataforma ha de permitir seleccionar los filtros y rangos a analizar para la generación de gráficos.
  - \* Descargables desde la web en formato png, jpg y pdf. Todos los gráficos y resultados de la herramienta de valoración de noticias se podrán descargar, compartir y exportar en diferentes formatos (txt, Pdf, excel,) para su posterior edición y trabajo de campo.
  - \* Almacenables en la plataforma con los parámetros de selección y con posibilidad de ser enviados por correo electrónico con un enlace dinámico.
  - \* Posibilidad de etiquetado de las noticias por temas o por influencia sobre las variables de evaluación cualitativa, por evaluación de la reputación de marca, corporativa o por sentimiento (noticias positivas, negativas y neutras).
  - \* Gráficos valorativos de eventos, acciones de comunicación, temas de interés y otros parámetros de búsqueda, por medio de agrupaciones definibles y/o etiquetables, definidas por FREMAP.

### **3.1.5 Servicio de Soporte Técnico y de Atención al Cliente**

- Atención personalizada durante todos los días del año, que comprende un equipo de profesionales con línea de acceso directo directa, para solucionar cualquier situación que pueda surgir, atender peticiones, incidencias, etc, de ámbito periodístico, tecnológico y general, garantizando la prestación adecuada del servicio de forma recurrente.
- Asignación de una persona responsable de la cuenta, que entenderá y conocerá las necesidades objetivas para así presentar soluciones ágiles y eficientes
- Formación online
- Realización de ajustes en seguimientos, a petición de FREMAP, tales como inserción o eliminación de criterios de búsqueda, ajustes en filtros o cobertura, modificación de listas de distribución, edición y envío de dossiers, etc.

## **3.2 Lote 2 Gestión de la presencia de FREMAP en RRSS.**

---

### **3.2.1 Contenido**

Gestionar la publicación y dinamización de los contenidos, así como permitir la monitorización de los indicadores clave y la escucha activa en las redes sociales (RRSS) donde FREMAP tiene presencia corporativa.

### 3.2.2 Características

- Permitir la publicación, en un canal o más, de contenido en RRSS
- Permitir la gestión de la publicación en redes sociales por distintas personas y perfiles (min.4 licencias)
- Disponer de una herramienta-calendario donde gestionar las publicaciones
- Herramientas para mejorar la eficiencia en las publicaciones (franjas horarias más favorables, análisis del contenido, acceso a repositorio de recursos gráficos, herramientas de maquetación de contenido, etc.)
- Posibilidad de controlar la divulgación del mensaje y de su ciclo de vida.
- Análisis del mensaje según el tipo de red social en la que se ha publicado
- Identificación de usuarios han difundido el mensaje
- Conocer el número y tipo de interacciones para cada publicación y red social.
- Identificación de autores de posts de cada una de las redes sociales definidas. Acceso al detalle de todos los posts del autor.
- Gestión de la reputación online. Herramientas para la gestión de crisis de reputación originadas en SM.
- Herramientas para la generación de informes en formatos exportables (p.e. .xls, .csv, .pdf, .ppt, etc))
- Generación de gráficos y tablas de medición que permiten valorar viralidad , engagement y los indicadores que permitan hacer un seguimiento completo de la presencia de FREMAP en RRSS
- Posibilidad de realizar comparaciones entre entre periodos y la consideración de los objetivos definidos por FREMAP.
- Posibilidad de generar informes periódicos personalizados de forma automática.
- Responsive
- Accesible desde cualquier navegador.
- Servicio de escucha de la conversación en Social Media entorno a FREMAP, con objeto de identificar tendencias incidencias o potenciales crisis de imagen antes de que ocurran.
- Indicadores informes de la actividad de los Grupos de Interés de FREMAP definidos.
- Identificar los empleados que más actividad generan en las conversaciones generadas por FREMAP.
- Sistema de Alertas Inteligentes que identifiquen en tiempo real comentarios Estas Alertas han de incluir un enlace directo al comentario para facilitar su adecuada gestión.

### 3.2.3 Servicio de Soporte Técnico y de Atención al Cliente

- Atención personalizada durante todos los días del año, que comprende un equipo de profesionales con línea de acceso directo directa, para solucionar cualquier situación que pueda surgir, atender peticiones, incidencias, etc, de ámbito periodístico, tecnológico y general, garantizando la prestación adecuada del servicio de forma recurrente.
- Asignación de una persona responsable de la cuenta, que entenderá y conocerá las necesidades objetivas para así presentar soluciones ágiles y eficientes

- Formación online

