Real Casa de la Moneda
Fábrica Nacional
de Moneda y Timbre

DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

DEPARTAMENTO CERES

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA DINAMIZACIÓN Y FOMENTO DEL USO DE CERTIFICADOS CERES EN REDES SOCIALES

Este documento incorpora firma electrónica reconocida de:
Felipe Amores Molero
CSV: lOQNtDZD8ETvuGIEwWdzbw==
Fecha: 14/12/2017
Revise el panel de firmas para más información

Este documento incorpora firma electrónica reconocida de:
Javier Montes Antona
CSV: lOQNtDZD8ETvuGIEwWdzbw==
Fecha: 07/12/2017
Revise el panel de firmas para más información

1. OBJETIVO

Los objetivos a cubrir son:

- Aumentar la interacción de los usuarios en las redes sociales.
- Dar respuesta a los usuarios que tengan dudas con el certificado digital. Atención al cliente.
- Aumentar la notoriedad de la marca CERES y que los usuarios conozcan más la empresa y sus servicios.
- Dinamizar contenido interesante que sirva de utilidad a los usuarios para el uso de los certificados.
- Incrementar el número de certificados emitidos durante el periodo de duración del contrato, tanto de persona física, como de persona jurídica y sello de entidad.

2. ANTECEDENTES

El número de certificados activos crece de manera constante, al igual que los servicios para los que es obligatorio el uso de los certificados electrónicos. De forma paralela, aumenta el número de entidades de certificación que emiten estos certificados. Se está buscando una manera económica e impactante de llegar a los usuarios para que conozcan las ventajas del uso de la certificación y los servicios a los que les da acceso.

3. ACCIONES A REALIZAR

Durante el periodo de la contratación se pretende incrementar el número de usuarios a los que se llega a través de las redes sociales para que estén informados de los diferentes productos que en la actualidad ofrecemos, así como mostrar los diferentes servicios a los que se puede acceder con ellos y las ventajas que el uso de certificados electrónicos reporta. Haciendo cada día el producto más accesible y familiar.

Una vez asentado el Web BLOG, FACEBOOK, TWITER y la creación de la cuenta de LINKED IN, se continúa viendo que las acciones en las redes sociales se ven recompensadas tanto por su gran difusión como por la rapidez de su propagación, calidad y nivel de participación de fans y seguidores, hay que seguir manteniendo y contestando las consultas todas las cuentas, así como mantener el interés en el Blog, Facebook, Twitter y Linked in con publicaciones periódicas.

Adicionalmente durante este periodo se podrán realizar hasta dos concursos.

3.1. YOUTUBE

Realización de hasta un vídeo similar a los ya existentes para alguno de los productos actuales que se comercializaran en este periodo, con el fin de que ayude a los usuarios a conocer los pasos a seguir para su obtención, así como los requisitos de equipos necesarios y su configuración.

3.2. FACEBOOK

Búsqueda y publicación de noticias e información relevante en relación con el certificado digital, de forma diaria.

Análisis y seguimiento de cada una de las publicaciones para conocer cuáles son las temáticas que más conversación generan en los usuarios.

Publicación de contenido en función del EdgeRank para conseguir una mayor visualización del mismo.

Creación de hashtags para identificar temáticas y que los usuarios que no conocen CERES lleguen a la fanpage.

3.3. TWITER

Búsqueda y publicación de noticias e información relevante en relación con el certificado digital, de forma diaria.

Análisis y seguimiento de cada una de las publicaciones para conocer cuáles son las temáticas que más conversación generan en los usuarios.

Monitorización de la audiencia para conocer cuáles son los horarios de mayor impacto.

Creación de hashtags para identificar temáticas y que lo usuarios que no conocen CERES lleguen al perfil profesional Ceres.

Solicitud de Twitter card para el blog de tucertificadodigital.es. De esta forma todos los enlaces que se compartan estarán identificados.

3.4. LINKED IN

Búsqueda y publicación de noticias e información relevante en relación con el certificado digital, de forma diaria.

Creación de grupo de debate que genere conversación en torno al certificado digital.

Dinamización de contenido afín a CERES para aumentar el posicionamiento/interés de profesionales del sector en nuestra entidad.

3.5. EN GOOGLE+

Búsqueda y publicación de noticias e información relevante en relación con el certificado digital.

Dinamización de contenido afín a CERES.

Utilización de herramientas y acciones que vinculadas a la página de Google+ mejoren el posicionamiento SEO de CERES.

3.6. BLOG

Selección de temáticas de interés y afines con el certificado digital publicación de al menos dos artículos mensuales, previo visto bueno del contenido por parte de la FNMT-RCM.

Previa validación de CERES, redacción de entradas con lenguaje cercano acorde a la blogosfera.

Orientación al SEO del blog implementando y utilizando plugings que indexan la información en Google.

Implementación de Google Analytics y Google Social Analytics para realizar un seguimiento de cuáles son las entradas más leídas y más compartidas en redes sociales.

Búsqueda y selección de Keywords que atraen al target de CERES

Alta en directorios webs para una mejor indexación en google.

3.7. INFORME MENSUAL

Mensualmente se realizará un análisis de datos para evaluar los resultados de nuestras acciones:

- Acciones realizadas durante el mes del informe.
- Evolución del número de seguidores en cada una de las redes.
- Rendimientos por landing page.
- Rendimientos por fuente del tráfico.
- Rendimientos por tipo de dispositivo y por tipo de usuario.
- Exposición. Cuantas personas han visto nuestros mensajes.
- Conversación. Cuantos usuarios han tenido interacción con nosotros.
- Influencia. De qué manera hemos influido en nuestros usuarios ¿Hablan bien?
- ¿Hablan mal?
- Conversión: Cuantos clics han tenido nuestras campañas. Y de esos clics cuantos se han convertido en seguidores de nuestra página.
- Conclusiones y acciones propuestas para el siguiente periodo.

4. COORDINACIÓN Y HORARIO

Por parte del adjudicatario se designará un coordinador con la FNMT-RCM que estará disponible por correo electrónico y telefónicamente durante el periodo de ejecución y en horario de 9 a 18 horas de lunes a viernes en días laborables.

Las acciones y repuestas a las necesidades deben de ser realizadas las que se produzcan dentro del horario de disponibilidad en un plazo inferior a 2 horas y las que se realicen fuera del horario serán en las 2 siguientes horas definidas como de disponibilidad.

5. PLAZO DE EJECUCIÓN

Estos servicios se prestarán durante un año.

6. CONDICIONES DE FACTURACIÓN

El pago se realizará mediante trasferencia bancaria en un plazo de 30 días desde la fecha de finalización de la prestación del servicio, previa recepción de la factura correspondiente, siendo la fecha efectiva de pago los días 10 y 25 de cada mes o el día hábil inmediatamente posterior.

En caso de prestación de servicio continuado, el pago se realizará mensualmente (a mes vencido) sobre los servicios realizados en el mes inmediatamente anterior.

Cualquier pago previo a la realización de conformidad del servicio debe ser garantizado mediante un aval bancario por el mismo importe adelantado.

7. VALORACIÓN

7.1. CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA (40%)

Información sobre la experiencia demostrable en prestaciones de servicios en Redes Sociales en el territorio español, a lo largo de los tres últimos años. Las ofertas técnicas se valorarán de acuerdo al siguiente cuadro, por lo que se deberá de expresar de forma clara en la misma, la información necesaria para su valoración, en caso contrario, no se valorará dicha característica:

CRITERIOS PARA LA VALORACION TÉCNICA	
Ponderación	**Concepto**
10	Cualificación de los recursos ofertados e inversión en formación para empleados de Redes Sociales
5	Índice de rotación de la plantilla dedicada a Redes Sociales
10	Evolución de la facturación en servicios Redes Sociales
10	Evolución de la plantilla dedicada a labores Redes Sociales
10	Referencias de otros proyectos similares
5	Plan de mejora calidad y auditoria
30	Conocimiento de los servicios de certificación
10	Plan de transición y devolución del servicio
10	Mejoras adicionales y valoración de la capacidad de la empresa como prestadora de servicios de Redes Sociales
100	

En base a la documentación exigida a los ofertantes se cuantifican los valores obtenidos por cada uno de los criterios de valoración técnica en función al siguiente nivel de detalle:

- **Cualificación de los recursos ofertados e inversión en formación para empleados de Redes Sociales**:

Se medirá, en base a la información aportada, el ratio *Horas de formación por empleado de Redes Sociales en España en 2017*, asignándose la siguiente puntuación en función del valor obtenido:

	puntos
Valor más alto	10
2º valor más alto	7,5
3º valor más alto	5
4º valor más alto	2,5
Resto de valores	0

- **Índice de rotación de la plantilla dedicada a Redes Sociales en España en 2017:**

	puntos
Valor más alto	5
2º valor más alto	3,75
3º valor más alto	2,5
4º valor más alto	1,25
Resto de valores	0

- **Evolución de la facturación en servicios Redes Sociales:**

	puntos
Valor más alto	10
2º valor más alto	7,5
3º valor más alto	5
4º valor más alto	2,5
Resto de valores	0

- **Evolución de la facturación dedicada a labores Redes Sociales:**

	puntos
Valor más alto	10
2º valor más alto	7,5
3º valor más alto	5
4º valor más alto	2,5
Resto de valores	0

- **Referencias de otros proyectos similares en España en 2017:**

	puntos
Valor más alto	10
2º valor más alto	7,5
3º valor más alto	5
4º valor más alto	2,5
Resto de valores	0

- **Plan de mejora calidad y auditoria:**

	puntos
Valor más alto	5
2º valor más alto	3,75
3º valor más alto	2,5
4º valor más alto	1,25
Resto de valores	0

- **Conocimiento de los servicios de certificación:**

	puntos
Valor más alto	30
2º valor más alto	22,5
3º valor más alto	15
4º valor más alto	7,5
Resto de valores	0

- **Plan de transición y devolución del servicio:**

	puntos
Valor más alto	10
2º valor más alto	7,5
3º valor más alto	5
4º valor más alto	2,5
Resto de valores	0

- **Mejoras adicionales y valoración de la capacidad de la empresa como prestadora de servicios en Redes Sociales:**

En este apartado se tendrán en cuenta, por un lado, las mejoras adicionales propuestas que contribuyan a maximizar el valor añadido aportado por el servicio o que mejoren la gestión del mismo. Por otro lado, se valorará la evolución de las cifras de la facturación, plantilla y perfil de la misma, clientes de servicios Redes Sociales de la Administración Pública y clientes de servicios en Redes Sociales de T.I., en España, para el periodo 2012-2017. Se tendrá en cuenta, en este apartado las ubicaciones de los centros desde los que se preste el servicio.

	puntos
Valor más alto	10
2º valor más alto	7,5
3º valor más alto	5

4º valor más alto	2,5
Resto de valores	0

Una vez realizada la valoración técnica se sumarán todos los puntos obtenidos en la misma de acuerdo a los criterios expresados, obteniéndose un valor total para cada oferta analizada. Dicho valor con una ponderación de un 40%.

7.2. CRITERIOS DE VALORACIÓN ECONÓMICA (60%)

El criterio de puntuación de la oferta económica será el siguiente:

Se obtendrá la puntación correspondiente al importe de la proposición económica por los puntos asignados según la siguiente fórmula:

$$Pi = P.\frac{O}{O_i}$$

Siendo:

Pi = Puntuación de la oferta "i"
P = Puntuación máxima (60 puntos)
O = Importe total de la oferta más económica presentada
O_i = Importe total de la oferta "i"

8. PRESENTACIÓN DE OFERTAS Y ACLARACIONES

Las empresas participantes podrán presentar cuanta documentación consideren oportuna para presentar la empresa, describir sus soluciones y explicar la forma en que cumplimentarán los requisitos de este pliego de condiciones.

La oferta debe presentarse en un sobre cerrado incluyendo la propuesta económica y la documentación solicitada en el pliego de condiciones técnicas, en la dirección que a continuación se indica:

Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM)
Registro General
C/Jorge Juan, 106
28009 – Madrid

Horario de registro General de 9 a 14 h.

Salvo el día indicado para la finalización de ofertas que solo se admitirán las recibidas antes de las 12 h

En el exterior del sobre debe indicarse:

PROPOSICIÓN, A LA FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE-REAL CASA DE LA MONEDA, PARA TOMAR PARTE EN EL PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON PUBLICIDAD Nº PNP-73/1636/2017

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN Y FOMENTO DEL USO DE CERTIFICADOS CERES EN REDES SOCIALES

Junto con la documentación requerida para esta licitación, el licitador deberá incluir copia digital de toda la documentación presentada en CD o memoria USB.

Cualquier consulta **técnica** relacionada con el presente pliego de condiciones puede ser dirigida a las siguientes personas:

Javier Montes

jmontes@fnmt.es