



TOLOSAKO
UDALA

**PROZEDURA IREKI BIDEZ ESLEITUKO
DEN TOLOSAREN SUSTAPEN ETA
PROMOZIORAKO MARKETIN
ZERBITZUAREN KONTRATAZIOA
ARAUTUKO DUEN PRESKRIPZIO
TEKNIKO PARTIKULARREN PLEGUA.**

1. SARRERA

Azken urteetan Tolosako Udaleko Garapen Ekonomiko, Merkataritza, Azokak, Turismo eta Enpleguaren sustapen Sailaren baitakoa izan den promozio eta marketin zerbitzua Tolosako Udaleko gainerako sail eta alorretara zabaldu nahi da. Modu honetara, sailen eta jardueren arteko sinergiak sustatu nahi dira eta hiri ekonomiarekin lotura duten ekitaldi, zerbitzu eta jarduera guztiak promozio eta marketin estrategia beraren baitan kokatu, Tolosa ezagutzera emateaz gain, balioan jartzeko.

Turismoak gero eta garrantzia handiagoa dauka. Zeresan handia du herrien ekonomian, eta, ondorioz, bertako bizilagunen ongizatean. Turismoak gora egingo badu, beharrezkoak dira promozio eta komunikazio ekintzak. Eta hori, herriaren irudi zehatz bat transmitituz egin behar da. Bada funtsezkoa da turismo sektorearen indartze eta proiektzioa modu egoki eta antolatu batean egitea: era planifikatuan, helburu jakin batzuei erantzunez.

Tolosako Udalak ez du nahiko giza baliabide ez eta tekniko ere horrelako lanak egiteko, eta behin urteko plangintza zehaztu ostean, ezinbesteko irizten dio Garapen Ekonomiko, Merkataritza, Azokak, Turismo eta Enpleguaren Sustapen Sailak Tolosaren promozio eta sustapenerako antolatzen dituen ekimenen berri publikoari ematea, eta, horretarako, komunikazio bitartekaritza lanak egitea. Beraz, kanpo enpresa bat kontratatuko da Udalari aipatu zerbitzua eskaintzeko.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL
CONTRATO DEL SERVICIO DE
MARKETING PARA EL FOMENTO Y
PROMOCIÓN DE TOLOSA, A ADJUDICAR
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

1. INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Tolosa pretende abrir al resto de departamentos y áreas el servicio de promoción y marketing, que en los últimos años ha estado adscrito al Departamento de Fomento Económico, Comercio, Ferias, Turismo y Fomento del Empleo. De esta forma se trata de fomentar sinergias entre áreas y actividades y enmarcar en una estrategia comunicativa única los eventos, servicios y actividades que tengan impacto en la economía, así como dar a conocer Tolosa y su puesta en valor.

El turismo va cobrando una gran importancia en la economía, y, en consecuencia, en el bienestar de los habitantes. Es necesario realizar acciones de promoción y comunicación que fortalezcan este sector, proyectando una imagen común. El fortalecimiento y proyección del sector turismo debe realizarse de una forma adecuada y ordenada, para lo que es necesaria una planificación que responda a objetivos concretos.

El Ayuntamiento de Tolosa no cuenta con recursos humanos ni técnicos suficientes para realizar esta tarea, y una vez realizada la planificación anual, ve necesario el apoyo de una empresa que realice labores de promoción e intermediación con los medios de comunicación para los eventos que se organizan desde el Departamento de Desarrollo Económico, Comercio, Ferias, Turismo y Fomento del Empleo para el fomento y promoción de Tolosa.



TOLOSAKO
UDALA

2. XEDEA

Plegu honen helburua da prozedura irekiko esleipen bidez enpresa bat kontratatzea, Tolosaren sustapen eta promoziorako marketin zerbitzua eman dezan.

Hiri ekonomiarekin lotura duten jarduera guztiak barnebilduko dituen marketin estrategia orokorra diseinatuko du Tolosaren sustapen eta promoziorako, eta Tolosaren ikusgarritasuna eta posizionamendua hobetzeko komunikazio-estrategia bat diseinatuko du, web, blog eta sare sozialen bidez.

Halaber, webgune instituzionaleko eta blogeko edukiak -Turismo atalari dagozkionak- eguneratuko ditu eta Community Manager zerbitzuak eman.

Xede nagusia da turismoa sustatzea batik bat Donostiara bidaiatzen duten bidaiariak Tolosara erakarriz eta arreta berezia jarritz profil honetako turistengan: 40-60 urte artekoa, kontsumitzailea eta gastronomia, kultur, natur eta ondare eskaintzan interesatua.

Tolosak turistari eskaintzen diona ikusgarriago bilakatu nahi da: eraikinak, jarduerak eta festak, komertzioa, jatetxeak... eta horien artetik adierazgarrienak hautatu Tolosaren irudi ikoniko bihurtzeko.

Tolosako Udalarentzat estrategikoak diren jarduera hauek derrigorrez sustatu beharko ditu enpresa esleipendunak:

- Tolosa Goxua
- Haragi
- Babarrun Festa
- Gabonetako Azoka
- Lore eta Landare Azoka
- Zuhaitz Eguna
- Larunbateroko Azoka

2. OBJETO

El objeto de este pliego es la contratación de una empresa para la realización del servicio de marketing para el fomento y promoción de Tolosa, a adjudicar por procedimiento abierto.

Se encargará de diseñar la estrategia de marketing general de promoción que reunirá todas las actividades relacionadas con la economía urbana, y diseñar una estrategia de comunicación orientada a mejorar el posicionamiento y aumentar la visibilidad de Tolosa mediante la página web, blog y redes sociales.

Asimismo, se encargará de actualizar los contenidos de la web institucional y del Blog -referentes al apartado de Turismo- y prestará los servicios de Community Manager.

El objetivo principal es la promoción turística, sobre todo con respecto a los y las turistas que tienen como destino San Sebastián, atrayéndolos hacia Tolosa y prestando especial atención al siguiente perfil: de entre 40 y 60 años, consumidora e interesada en la oferta gastronómica, cultural, de naturaleza y de patrimonio.

Se pretende hacer más visible lo que Tolosa ofrece: edificios, eventos y fiestas, comercio, restauración... y de entre ellos realizar una selección para que se puedan convertir en imágenes icónicas de Tolosa.

La empresa adjudicataria deberá promocionar con carácter obligatorio las siguientes actividades que son estratégicas para el Ayuntamiento de Tolosa:

- Tolosa Goxua
- Haragi
- Fiesta de la Alubia
- Feria Extraordinaria de Navidad
- Feria Extraordinaria de la Flor y la Planta
- Día del Árbol
- Mercado Semanal



TOLOSAKO
UDALA

Teknologia berrien erabilera gero eta handiagoa izanik, eta turismoari dagokion Udalaren web atalak gero eta bisita kopuru handiagoa duenez, indartu nahi da promozio eta sustapen digitala eta mugikorren bidezko kontsulta.

Zerbitzua Tolosako Udaleko Garapen Ekonomiko, Merkataritza, Azokak, Turismo eta Enpleguaren Sustapen Sailaren menpe eta berarekin koordinatuta gauzatuko da.

3. EGIN BEHARREKO LANAK

Esleipendunak lan hauek egin beharko ditu:

1. Hasierako egoeraren azterketa.
2. Marketinean aholkularitza eskaintzea.
3. Estrategia bat definitzea eta zehaztutako estrategiaren baitan ekintza plana garatu eta berau gauzatzea.
4. Elementu eta lan ezberdinen sorkuntza eta diseinua egitea eta edukiak prestatzea: prentsa oharra, elementu grafikoak, bideoak...
5. Publizitate euskarri fisikoak sortu, ekoizti eta instalatu: kartelak, errotuluak, flyerrak, eskuorriak, hesiak...
6. Kontratu honi dagozkion lanetatik erator daitezkeen argazki edo ikus-entzunezkoen artxiboa sortzea, osatzea, antolatzea eta kudeatzea. Argazki edo ikus-entzunezko horien jabetza eskubidea eta copyright-a Tolosako Udalarenak izango dira eskusiboki.
7. Sortzen den informazioa eta berriak beste komunikabide batzuetara bideratzea, izan hauek paperekoak zein internetekoak.
8. Tolosa sustatu eta promozionatzeko iragarki beharrak aztertu eta proposamen zehatza egitea: publizitatearen urteko proposamena, aukeraketa eta kudeaketa.

Al ser el uso de las nuevas tecnologías más profuso actualmente, y al contar la sección dedicada al turismo de la web del Ayuntamiento con cada vez más visitas, se pretende reforzar la promoción y el fomento digitales y las consultas vía móvil.

El servicio se realizará bajo la supervisión del Departamento de Desarrollo Económico, Comercio, Ferias, Turismo y Fomento del Empleo del Ayuntamiento de Tolosa y en coordinación con el mismo.

3. TAREAS A REALIZAR

La empresa adjudicataria deberá realizar:

1. Un análisis de la situación inicial.
2. Asesoramiento en cuanto a marketing.
3. Definición de una estrategia, elaborar un plan de contenidos y ejecutarlo.
4. Generar y diseñar nuevos elementos y trabajos y preparar contenidos: notas de prensa, elementos gráficos, videos...
5. Crear, producir e instalar soportes publicitarios físicos: carteles, rótulos, flyers, folletos, vallas...
6. Crear, alimentar, organizar y gestionar un archivo fotográfico y audiovisual derivado del trabajo objeto de este contrato. Todos los derechos de propiedad intelectual y copyright de las fotografías y obras audiovisuales serán propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Tolosa.
7. Enviar la información y noticias generadas a otros medios de comunicación social, que se publiquen tanto en papel como en internet.
8. Estudiar las necesidades de publicidad para la promoción y fomento de Tolosa y realizar una propuesta concreta: propuesta publicitaria anual, selección y gestión.



TOLOSAKO
UDALA

9. Udaleko webgune, microsite eta sare sozialak elikatzeko edukiak prestatzea (testuak eta irudiak) eta horiek hobetzeko proposamenak egitea (atal berrien sorrera, edukien antolaketa berria...).

10. Hileroko jarraipen txostena: egindakoaren azalpena eta izandako harrera. Plataforma eta medio bakoitzaren adierazleen monitorizazioa eta azterketa, eta hobekuntza proposamenak.

11. Kasuan kasuko itzulpenak egitea, sortzen den edukia argitaratu ahal izan dadin euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez, ingelesez eta katalanez.

12. Zeinu hizkuntza erabiltzeko aukera eskaintzea, horretarako beharra dagoenean.

13. Esleipendun enpresak zerbitzua bete izanaren inguruko azken memoria aurkeztuko dio Udalari zerbitzuaren amaieran.

9. Preparar el contenido para alimentar la web municipal, micrositos y redes sociales (con texto e imágenes) y realizar una propuesta para su mejora (creación de nuevos apartados, nueva organización de contenidos...).

10. Realizar un informe mensual de seguimiento: exposición de lo realizado e impacto obtenido. Monitorización de los indicadores y su examen y propuestas de mejora.

11. Realizar las traducciones correspondientes, para que los contenidos puedan publicarse en euskara, español, francés, inglés y catalán.

12. Ofrecer la posibilidad de emplear lenguaje de signos, cuando exista necesidad para hacerlo.

13. A la finalización del servicio, la empresa contratada aportará al Ayuntamiento una memoria final del servicio.

4. BESTE BETEBEHAR BATZUK

1. Lan hauek garatzeko Tolosako Udalak dituen hizkuntza-irizpideak bete behar dira.

2. Lan-arloan, zerga-arloan, lan-arriskuen prebentzioan eta Gizarte Segurantzaren indarrean dauden xedapenak beteko ditu esleipendun enpresak, eta Udalak eskatzen dion bakoitzean egiaztatu egin beharko ditu dagozkien ziurtagirien bidez.

3. Udalak jartzen dituen jarraibideak errespetatu eta betetzea zerbitzua ematerakoan.

4. Kontratutik eratorritako lanen edo betebeharren ondorioz, Udalari edo beste batzuei sor dakizkiekeen kalte guztien kalte-ordainen ardura bere gain hartzea. Kalteen artean ulertuko dira, halaber, Tolosako Udalaren irudiari eragindakoak.

4. OTRAS TAREAS A REALIZAR

1. Las tareas detalladas se desarrollarán siguiendo las directrices del Ayuntamiento de Tolosa en materia lingüística.

2. La empresa adjudataria cumplirá la normativa vigente en materia laboral, fiscal, de prevención de riesgos laborales y de Seguridad Social, y deberá acreditarlo cuando así se lo solicite el Ayuntamiento, aportando los correspondientes certificados.

3. Deberá seguir las directrices marcadas por el Ayuntamiento a la hora de prestar el servicio.

4. Asumirá los daños y perjuicios que puedan derivarse de la prestación del servicio para terceros o para el propio Ayuntamiento. Se entenderá como daño el que pueda afectar a la imagen del Ayuntamiento de Tolosa.



TOLOSAKO
UDALA

5. Kontratu honekin eman beharreko zerbitzuagatik adjudikazio-hartzaileak jasotako informazioa konfidentziala dela ulertuko da, eta datuen identitatea eta isiltasuna gordeko du. Datu edo informazio horri dagokion isiltasun profesionala ez gordetzeagatik eragindako kalteen erantzulea enpresa izango da, nahiz eta bere menpeko langileek eragindakoak izan.

6. Datu pertsonalen tratamenduari dagokionez, enpresa adjudikaziodunak pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruz indarrean dagoen legediak dioena bete beharko du. Datuak kontratua burutzeko erabiliko dira soilik, ez beste ezertarako. Datuak egokiak eta bidezkoak izatea, eta gehiegizkoak ez izatea zainduko da, eta ez zaizkie lagako edota komunikatuko hirugarren pertsonen, Tolosako Udaleko datuen babeserako ordezkariaren baimenik gabe.

5. GIZA TALDEA ETA BALIABIDE TEKNIKOAK

1. Lehiaketara aurkeztzen diren enpresek aurkeztu beharko dute ekipo teknikoaren eta instalazioen deskribapena eta jakinarazi ze giza taldek hartuko duen parte sistemaren ezarketan, adieraziz lehiaketa honen xede diren lanen gisakoetan duten esperientzia. Administrazioaren ezagutza eta udaletan lan egin izana baloratu da.

2. Enpresa esleipendunak jarri beharko ditu kontratuaren xede diren lanak behar bezala aurrera eramateko giza baliabideak eta bitarteko materialak, bere ardura delarik pertsonalarekiko harreman juridiko eta laborala eta kontratuaren xede den lana egiteko ordezkatu beharreko pertsonetikoa. Tolosako Udalak ez dauka entitate esleipendunaren talde profesionalarekiko ezein lan-harreman, ez kontratua indarrean

5. Se entiende que la información que reciba la adjudicataria como consecuencia de la prestación del servicio es confidencial, y deberán observarse las normas de protección de datos y la reserva. La empresa será responsable del daño causado por no observar la debida reserva a la hora de gestionar los datos o información, aunque se deba a la actuación de las personas empleadas.

6. La empresa contratada deberá cumplir en todo momento la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, así como todas las normas para el desarrollo de éste. Los datos se emplearán solamente con el fin de cumplimiento de contrato. Los datos además de ser correctos, se vigilará que no sean excesivos, y se garantizará que sean precisos. No se facilitará a terceros los datos que se dispongan para realizar el servicio, ni tampoco comunicarlos, sin el consentimiento del responsable de protección de datos del ayuntamiento de Tolosa.

5. EQUIPO HUMANO Y MEDIOS TÉCNICOS

1. Las empresas deberán aportar la descripción de su equipo técnico, así como equipo humano que intervendrá en la prestación del servicio, con expresión de su experiencia en la ejecución de trabajos similares al del presente concurso. Se valorará el conocimiento de la Administración y el haber trabajado en ayuntamientos.

2. La empresa adjudicataria se compromete a poner todos los recursos humanos y materiales que sean necesarios para el correcto desarrollo del objeto del contrato, siendo de su competencia la relación jurídica o laboral de dicho personal y las sustituciones de personas que pudieran ser necesarias para la correcta y eficaz prestación del objeto del contrato. El Ayuntamiento de Tolosa queda desvinculado a todos los efectos de cualquier



TOLOSAKO
UDALA

dagoenean, ez eta kontratua amaitzerakoan ere.

3. Proposamen ekonomikoan barne hartuta daudela ulertuko dira honakoak:

- Ekipoak, programak eta informatika mantenua.
- Posta eta telefonoa.
- Desplazamendua.
- Material suntsikorra eta bulegokoa.
- Beste edozein gastu finko.
- Zergak (BEZ izan ezik), kontratazio-gastuak eta enpresa irabazia barne.
- Pertsonal gastu guztiak (soldatak, paga bikoitzak, jaiegun plusak e.a), gizarte aseguruak, istripu aseguruak, e.a., eta pertsonala ordezkatzeari ere bai, baja edo absentismo kasuetan, oro har.

4. Enpresa esleipendunak bere bulegoan gauzatuko ditu lanak, eta hilean behin edota gai eta beharren arabera, koordinazio bilerak egingo ditu udaletxean zinegotzi arduradunarekin eta azken honek deritzon teknikari(ar)ekin.

5. Enpresa esleipendunak zerbitzuen ardura izango duen eta berauek koordinatuko dituen profesionala izendatuko du.

6. Profesional horrek komunikatzeko gaitasuna izan beharko du eta baita diskrezioa, malgutasuna eta ekimena ere.

7. Halaber, Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak ondo menperatu beharko ditu, ahoz eta idatziz, eta euskarazko gaitasunari dagokionez, Europako Erreferentzia Markoaren C1 gaitasun maila egiaztatuz beharko du kontratua esleitu aurretik.

relación laboral con el equipo profesional de la entidad adjudicataria, tanto en la vigencia del contrato como tras su finalización.

3. En la propuesta económica se entenderán incluidos expresamente los siguientes conceptos:

- Equipo, programas y mantenimiento informático.
- Correo y teléfono.
- Desplazamientos.
- Fungibles y material de oficina.
- Cualquier otro gasto fijo.
- Impuestos, (excepto el IVA), gastos de contratación y beneficio empresarial incluidos.
- Todos los gastos de personal (salarios, pagas extras, plusas de festivo, etc.) seguros sociales, seguros de accidente, etc. y la sustitución del personal que preste el servicio en caso de baja o absentismo laboral en general.

4. La empresa adjudicataria realizará las tareas en su oficina, y mensualmente o cuando las circunstancias lo requieran, realizará reuniones de coordinación en el ayuntamiento con la concejal responsable y con la persona o personas técnicas que ésta designe.

5. La empresa adjudicataria nombrará al o a la profesional que coordine y sea responsable de los servicios.

6. Dicha persona deberá tener dotes de comunicación, flexibilidad e iniciativa, y observar la debida discreción.

7. Deberá asimismo dominar ambas lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca tanto de forma hablada como escrita, y en cuanto a la aptitud de euskara, deberá certificar antes del inicio del contrato, al menos el nivel C1 del Marco de Referencia Europeo.



TOLOSAKO
UDALA

8. Enpresa kontratatu ostean aldatu egingo balitz izendatutako profesionala, azken honek ere egiaztatu egin beharko luke euskarazko hizkuntza gaitasuna.

8. Si la empresa sustituyera a la persona designada tras la contratación, la persona que le sustituya también deberá aportar certificación de conocimiento de euskara equivalente.

9. Enpresak euskaraz eta gaztelaniaz lan egiten duela ziurtatu beharko du, hori frogatzeko egindako zenbait lan aurkeztuz.

9. La empresa garantizará que realiza su trabajo tanto en euskara como en español, aportando trabajos que lo demuestren.

10. Enpresaren eta Udalaren arteko harreman administratiboa euskaraz izango da, eta, beraz, kontratuaren bidez sortzen diren ahozko zein idatzizko komunikazio mota guztiak (fakturak, txostenak, bilerak, kontsultak...) euskaraz egingo ditu enpresa esleipendunak.

10. La relación administrativa entre empresa y Ayuntamiento se realizará en euskara y, por tanto, todas las comunicaciones tanto escritas como orales que se deban al contrato (facturas, informes, reuniones, consultas...) serán realizadas en euskara por la empresa adjudicataria.

11. Langileen altak eta bajak Udalari jakinaraziko zaizkio, profil profesionalari eskatzen zaizkion baldintzak betetzen direla egiaztatzeko.

11. Las altas y bajas del personal serán notificadas al Ayuntamiento, para la comprobación del cumplimiento de las exigencias de los perfiles profesionales.

Tolosan, 2019ko irailaren 30ean.

Tolosa, a 30 de septiembre de 2019.

Garapen Ekonomiko, Turismo, Merkataritza, Azoka eta Enpleguaren Sustapeneko Saila.

Área de Desarrollo Económico, Turismo, Comercio, Ferias y Fomento del Empleo.

Iratxe Etxebeste Olano
Saileko burua