



Tolosako Udaleko arlo desberdinetako aholkularitza komunikatiboko eta idatzizko edukiak lantzeko zerbitzuaren kontratuaren lizitazioa arautuko duten baldintza tekniko berezien agiria. <u>Sarrera</u> Tolosako Udalak ez ditu behar diren baliabide propio nahikorik udal sail desberdinen komunikazio behar estrukturaleri erantzuteko zerbitzua burutzeko eta beraz, guztiz beharrezkoa da kanpoko enpresen bidez egitea, horretarako behar den kontratazio prozesua jarraituz. Konkretuki, behin Tolosako Udaleko sail ezberdinek egunerokotasunean dituzten komunikazio aholkularitza beharrei erantzuteko eta idatzizko edukiak prestatzeko zerbitzua lehen aldiz eta urte beteko iraupenarekin (beste urte betez luzatu zitekeena) kontratatu eta gero, hainbat arrazoi tarteko, komenigarria ikusi da urte betez luzatzeko aukera ez erabiltzea eta zerbitzuaren baldintzak azken urte honetan azaleratutako behar berrietara egokituz kontratazio berri bat martxan jartzea. Zerbitzuaren edukia egokitu beharra azaleratu duten arrazoiak: - Pandemiak eragindako ez-ohizko egoerak ez-ohizko komunikazio beharra eragin du eta egoera normaldu bitarte kontuan hartu beharra dago zirkunstantzia hau. - Lehen pleguetan ezarritako lan	Pliego de prescripciones técnicas particulares que ha de regir en la licitación del contrato del servicio de asesoramiento comunicativo y elaboración de contenidos escritos de las diferentes Áreas del Ayuntamiento de Tolosa. <u>Introducción</u> El Ayuntamiento de Tolosa no dispone de los medios propios necesarios para llevar a cabo el servicio de atención a las necesidades estructurales de comunicación de los diferentes áreas municipales, por lo que es absolutamente necesario que se realice a través de empresas externas, siguiendo el proceso de contratación necesario para ello. En concreto, una vez contratado por primera vez y con una duración de un año (prorrogable por un año más) el servicio de asesoramiento comunicativo y elaboración de contenidos escritos que los diferentes áreas del Ayuntamiento de Tolosa tienen en su día a día, por diversas razones, se ha considerado conveniente no hacer uso de la posibilidad de prorrogar durante un año y poner en marcha una nueva contratación adaptando las condiciones del servicio a las nuevas necesidades planteadas en este último año. Razones que han puesto de manifiesto la necesidad de adecuar el contenido del servicio: - La situación anómala provocada por la pandemia ha generado una necesidad de comunicación extraordinaria que debe ser tenida en cuenta hasta que la
--	--



metodologia berri beharra dago. Lan metodologi berri bat landu behar izan da eta berau implementatu beharra dago zerbitzua modu efiziente aurrera eraman ahal izateko. Metodologia berria plegu teknikoaren betebeharren baitan txertatuko delarik.

- Webgunera eta sare sozialetara informazioa igotzeko betebeharra definitu eta zerbitzuaren baitan jasotzeko beharra dago, bereziki ez-ohizko egoerei aurre egiteko eta urgentziatzeko kasuetan herritarrei komunikazioa bermatu ahal izateko.

- Sare sozialek herritarrekin hartu eman zuzena izateko aukera areagoitzen dute eta sare sozial hauek galdera-eskaerak egiteko erabiltzen dituzte herritarrek ere. Horregatik, zenbait kasuetan, beharrezkoa da sare sozial hauen bitartez herritarrei erantzutea.

Sailek egunerokotasunean dituzten komunikazio aholkularitza beharrei erantzuteko eta idatzizko edukiak prestatzeko zerbitzuen kontratazioa:

1. KONTRATUAREN HELBURUA

Sailek egunerokotasunean sortzen duten informazioa, herritarrei jakinarazi beharrezkoa, prestatzea, hau da, edukiak (testuak) sortzea, euskaraz eta gazteleraz, euskarri ezberdinetarako: prentsa oharrak, webgunerako albisteak, sare sozialetarako testuak... eta, era berean, sailek dituzten komunikazio aholkularitza beharrei ere erantzuna ematea, hala nola, kanpaina berriak sortuz, adibidez. Halaber, argazkiak

situación se normalice.

- Renovación de la metodología de trabajo establecida en los primeros pliegos. Ha sido necesario elaborar una nueva metodología de trabajo y su implementación para poder llevar a cabo el servicio de forma eficiente. La nueva metodología se integrará dentro de las exigencias de los pliegos técnicos.

- La necesidad de definir y recoger dentro del servicio la obligación de subir información a la web y a las redes sociales, especialmente para hacer frente a situaciones excepcionales y para poder garantizar la comunicación a la ciudadanía en casos de urgencia.

- Las redes sociales aumentan el acceso directo a la ciudadanía y utilizan estas redes sociales para realizar ruegos y preguntas. Por ello, en algunos casos, es necesario atender a la ciudadanía a través de estas redes sociales.

Contratación de servicios para el asesoramiento a las áreas en sus necesidades diarias de comunicación, así como para la elaboración de textos:

1. OBJETO DEL CONTRATO

Elaborar la información que las áreas producen cotidianamente y que se debe notificar a la ciudadanía, es decir, preparar los contenidos (textos), en euskera y castellano, para diversos soportes: notas de prensa, noticias para lapágina web, textos para las redes sociales... e, igualmente, dar respuesta mediante asesoramiento a las necesidades de comunicación de las



atera eta prentsurrekoak eta aurkezpenak antolatzen eta prestatzen ere lagunduko zaie sail ezberdinei beharrak-behar.

2. ESKAINI BEHARREKO KOMUNIKAZIO ZERBITZUAK

Aurretik aipatutako behar horiei guztiei erantzuteko enpresa esleipendunak honako zerbitzuak eskaini beharko ditu:

1. Sailek egunerokotasunean sortzen duten informazioaren eta urtero antolatzen diren ekimenen berri herritarrei emateko idatzizko edukien prestaketa, euskaraz eta gazteleraz, udalak dituen kanal eta euskarri ezberdinetarako: webguneko albisteak, prentsa oharak, gutunak, erreportajeak, deialdiak, sare sozialetarako edukiak...

Halaber Udalak urtean zehar argitaratzen dituen udal aldizkarirako edukiak prestatuko ditu (urtean 4 ale, 16 orrialdekoak) jada udal sailekin harremanetan izanda jasotako informazioa oinarri hartuta eta eduki horiek egokituta.

Edukiak "Komunitate eta Gobernantza" saileko teknikariekin eta arduradun politikoarekin eta gobernuko komunikazio arduradunarekin adostu eta zehaztuko dira.

2. Sailei komunikazio aholkularitza zerbitzua eskaintzea gaiak jorratu edota gizarteratzeko orduan eta sailek esku artean dituzten gaiei jarraipena ematea

áreas, como, por ejemplo, la preparación de nuevas campañas. Asimismo, la realización de fotografías y la colaboración con las áreas en la organización y preparación de ruedas de prensa y presentaciones, según las necesidades.

2. SERVICIOS DE COMUNICACIÓN A OFERTAR

Para dar respuesta a todas las necesidades mencionadas, la empresa adjudicataria deberá ofertar los siguiente servicios:

1. Preparación de los contenidos escritos, en euskera y en castellano, para los diferentes canales y soportes de los que dispone el Ayuntamiento, con el fin de informar a laciudadanía sobre la información que crean cotidianamente las áreas y sobre las iniciativas que se organizan anualmente: noticias de la página web, notas de prensa, cartas, reportajes, convocatorias, contenidos para las redes sociales..

También preparará los contenidos para la revista municipal que el Ayuntamiento publica durante el año (4 ejemplares de 16 páginas), basándose en la información recogida de antemano en las áreas y adaptando los contenidos.

Dichos contenidos se consensuarán y concretarán con los técnicos del Área de Comunidad y Gobernanza, con su responsable político y la responsable de comunicación del gobierno municipal.

2. Prestar a las áreas el servicio de asesoría comunicativa a la hora de estudiar o divulgar los temas, así como dar continuidad y estar al tanto de los temas que las áreas tienen



eta gai horien gainean egotea. 3. Sailek deitu edo antolatutako prentsaurreko, bilera edota aurkezpenen prestaketan lantzea (deialdiak, powerpoint-ak, prentsa dosierak, prentsa oharak, eszenografia, materialaren prestaketa, soinua...). 4. Informazioa osatzeko argazkiak ateratzea (ekitaldiak, prentsaurrekoak...) eta infografiak sortzea. 5. Udalak legez iragarri behar dituen oharren edo informazioen zabalkundea egitea komunikazio euskarri eta kanal ezberdinez baliatuta (GAOn argitaratutako iragarki ofizialak edota webguneko iragarki taulan argitaratutako jakinarazpenak zabaltzea: zerga eta tasen ordainketak, hautesle erroldak, jendaurrean dauden dokumentuak...). 6. Sail ezberdinek urtean zehar egiten duten publizitatearen eta behar dituzten elementu grafiko eta merchandising elementuen aurreikuspen, plangintza eta kudeaketa egitea. Baita horien kontratazioa eta ordainketa ere. 7. Webguneko idatzizko atal ezberdinen edukien eguneratzea: zerbitzuen atala, gardentasuna, agenda... 8. Aholkularitza zerbitzuaren baitan, sail ezberdinek aurrera eraman nahi dituzten komunikazio kanpaina berezien diseinua eta estrategia zehaztea edo sor daitezken beste behar batzuen aurrean laguntza eskaintzea. 9. Inzidentzien kudeaketa. Komunikazioaren kudeaketaren baitan (komunikazio zerbitzu integralaren baitan) sor daitezken inzidentzia ezberdinak bideratzea eta kudeatzea	encomendados. 3. Preparación de ruedas de prensa, reuniones o presentaciones convocadas u organizadas por las áreas (convocatorias, powerpoints, dossieres de prensa, notas de prensa, escenografía, preparación de material, sonido...). 4. Realización de fotografías (eventos, ruedas de prensa ...) y creación de infografías para completar la información. 5. Difundir las notas o informaciones que el Ayuntamiento debe anunciar legalmente utilizando diferentes soportes y canales de comunicación (anuncios oficiales publicados en el BOG o notificaciones publicadas en la web: pagos de impuestos y tasas, notas del censo electoral, documentos en exposición pública ...). 6. Previsión, planificación y gestión de la publicidad de las diferentes áreas a lo largo del año y de los elementos gráficos y de merchandising que precisen. Así como la contratación y pago de las mismas. 7. Actualización de los contenidos de las diferentes secciones escritas de la web: sección de servicios, transparencia, agenda ... 8. Definir, dentro del servicio de asesoramiento el diseño y estrategia de las campañas de comunicación específicas que las áreas deseen llevar a cabo, o prestar apoyo a otras necesidades que puedan surgir. 9. Gestión de incidencias. Canalizar y gestionar los diferentes incidentes que puedan surgir en el seno de la gestión de la comunicación (servicio integral de comunicación) según los criterios
--	---



Komunitate eta Gobernantza Sailak zehaztutako irizpideen arabera.

10. Webgunera eta sare sozialetara agindutako informazioa igotzea, hala zehazten zaionean.

11. Ohizko kanalez gain, sare sozialen bitartez herritarrek egindako galdera-eskaerei erantzutea, hala eskatzen denean eta udalak zehaztutako irizpideen arabera.

12. Zubi edota bitartekaritza lanak burutu beharko ditu lote 2. eta 3. Loteetako esleipendunekin, Komunitate eta Gobernantza sailetik zehazten zaion lan metodologiaren arabera.

3. ZERBITZUAREN INGURUKO BESTE ASPEKTU BATZUK:

3.1. Zerbitzua emango duen enpresak-pertsona/ek bete beharreko baldintzak:

1. Zerbitzua modu egokian emateko beharrezkoak diren profesionalak jarriko ditu enpresa esleipendunak udalaren eskura; hau da, betekizunei aurre egiteko moduko profil profesionala izan beharko dute formazio eta lan esperientzia aldetik udalaren zerbitzura jartzen diren gutxienez 5 langilez osatutako taldeak eta enpresa esleipendunak antzeko zerbitzuak ematen gutxienez 3 urteko esperientzia izan beharko du. Lan taldea honako lanpostuez osatua egon beharko du, gutxienez:

- Komunikazio arduradunak, gutxienez 3 urteko lan esperientzia izan beharko

definidos por el Departamento de Comunidades y Gobernanza.

10. Subir la información prescrita a la web y a las redes sociales cuando así se le determine.

11. Atender, además de los canales habituales, las consultas formuladas por la ciudadanía a través de las redes sociales, cuando así se solicite y de acuerdo con los criterios que determine el ayuntamiento.

12. Deberá realizar labores de puente y/o intermediación con los adjudicatarios de los lotes 2 y 3, de acuerdo con la metodología de trabajo que se le determine desde el Departamento de Comunidades y Gobernanza.

3. OTROS ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO:

3.1 Requisitos de la empresa/personal prestadora del servicio:

1. La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento los profesionales necesarios para la adecuada prestación del servicio, es decir, deberán contar con un perfil profesional que permita hacer frente a los requisitos de un equipo mínimo de 5 trabajadores y trabajadoras que se pongan al servicio del Ayuntamiento en cuanto a formación y experiencia laboral, debiendo contar la empresa adjudicataria con una experiencia mínima de 3 años en la prestación de servicios similares. El equipo de trabajo deberá estar compuesto, al menos, por los siguientes puestos:

- El responsable de comunicación deberá tener



du ardura eginkizunetan komunikazioaren lan-esparruan (%100ko dedikazioa). • Udalaren zerbitzura jardungo duen kazetariak, gutxienez, 18 hilabateko esperientzia izan beharko du komunikazioko lan-esperruan (%100ko dedikazioa). • Diseinuko arduraduna (%20ko dedikazioa). • Webmasterreko arduraduna (%20ko dedikazioa). • Sare sozialetako arduraduna (%20ko dedikazioa). Administrazio-klausula partikularren auzian esango den bezala, azken hiru horiek egin beharreko eginkizunak eta zereginak azpikontratatu ahal izango dira. 2. Komunikatzeko gaitasuna izan beharko dute eta baita diskrezioa, malgutasuna eta ekimena ere. 3. Halaber, Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak ondo menperatu beharko dituzte, ahoz eta idatziz eta euskarazko gaitasunari dagokionez, Europako Erreferentzia Markoaren C1 gaitasun maila egiaztatu beharko dute. Era berean, enpresak euskaraz eta gazteleraz lan egiten duela ziurtatu beharko du, hori frogatzeko egindako zenbait lan aurkeztuz. Enpresaren eta Udalaren arteko harreman administratiboa, berriz, euskaraz izango da. 4. Astean gutxienez 8 orduz modu presentzialean lan egitea beharrezkoa izango da: langileekin bilerak, udal ordezkariekin bilerak...Udalak	una experiencia laboral mínima de 3 años en funciones de responsabilidad en el ámbito laboral de la comunicación (dedicación del 100 %). • El periodista al servicio del Ayuntamiento deberá tener , al menos, 18 meses de experiencia profesional en comunicación (dedicación del 100 %). • Responsable de Diseño (dedicación del 20 %). • Encargado de Webmaster (dedicación del 20 %). • Responsable de Redes Sociales (dedicación del 20 %). Como se dirá en el pliego de cláusulas administrativas particulares, las funciones y tareas a realizar por estos tres últimos, podrán ser subcontratadas. 2. Tener capacidad de comunicación, discreción, flexibilidad e iniciativa. 3. Asimismo, deberán acreditar el dominio de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, oralmente y por escrito, y en relación con la competencia en euskera, el nivel de competencia C1 del Marco Europeo de Referencia. Asimismo, la empresa deberá certificar que trabaja en euskera y castellano, aportando algunos de los trabajos realizados para demostrarlo. La relación administrativa entre la empresa y el Ayuntamiento será en euskera. 4. Será necesario trabajar al menos 8 horas semanales de forma
--	---



antolatzen dituen eta parte hartzen duen prentsa agerraldi eta komunikazio ekitaldi guztiak estaltzeko, aurrez aurre (prentsaurrekoak, partaidetza prozesuak, herritarrekin bilerak, Osoko Bilkurak...). Puntualki ere, aste bukaeretan beharrezkoa denean zerbitzua eskaini beharko da: argazkiak atera edota aurkezpenetara joateko.

3.2. Lan metodologia:

Eskatutako lanak burutzeko, pertsona arduraduna, gutxienez, astean behin bilduko da alkatearen eta gobernu taldearen komunikazio aholkulari eta arduradunarekin eta Komunitatea eta gobernantza saileko teknikari arduradunarekin.

Guztien artean asteroko komunikazio beharrak identifikatu eta komunikatu beharreko gaien zerrenda egingo dute, hortaz, sailen asteroko komunikazio egutegia zehaztuko dute eta esleipendunaren ardura izango da gai horien gainean egotea eta noski, beharrezkoak diren testuak prestatzea.

Esleipenduna sailetako teknikari ezberdinekin bildu edo harremanetan jarri beharko da beharrezkoa duen informazioa osatzeko.

Udaleko komunikazio estrategia orokorra aplika dadin ziurtatzeko alkate eta gobernu taldearen komunikazio arduradunak esleipendunari beharrezkoa duen informazioa emango dio aurretik aipatutako bileran eta honek oharrak estrategia orokorra kontuan izanik prestatu beharko ditu.

presencial: reuniones con trabajadores, reuniones con representantes municipales... para cubrir de forma presencial todas las comparecencias de prensa y actos de comunicación en los que participa y organiza el Ayuntamiento (ruedas de prensa, procesos participativos, reuniones con la ciudadanía, Plenos...). Puntualmente, los fines de semana se prestará el servicio necesario para la realización de fotografías y/o presentaciones.

3.2. Metodología de trabajo:

Para la ejecución de los trabajos solicitados, el responsable se reunirá al menos una vez a la semana con el asesor y responsable de comunicación de alcaldía y del equipo de gobierno, y con el técnico responsable del Área de Comunidad y Gobernanza.

Entre todos identificarán las necesidades de comunicación semanal y elaborarán un listado de los temas a comunicar; es decir, definirán el calendario semanal de comunicación de las áreas, siendo responsabilidad de la adjudicataria estar al tanto de estos temas y preparar los textos necesarios.

La adjudicataria deberá reunirse o ponerse en contacto con los técnicos de las áreas para completar la información que precise.

Con el fin de garantizar la aplicación de la estrategia general de comunicación del Ayuntamiento, el responsable de comunicación de alcaldía y del equipo de gobierno facilitará a la adjudicataria, en la reunión anteriormente citada, la información que necesite, debiendo ésta



La adjudicataria deberá llevar a cabo la coordinación y la mediación con las adjudicatarias del servicio de diseño gráfico (diseño, maquetación, impresión y distribución) y del servicios y elementos audiovisuales. Se encargará de recoger las necesidades de las áreas y canalizarlas a las empresas de servicios de los otros lotes, y de preparar los de contenidos (si es



euskarrietarako). Lan metodologia laburbilduta: • Komunikazio lanak enpresa esleidunaren bitartez kudeatuko dira beti. Udal sailek ez dute harremanik izango lanak burutuko dituzten enpresekin. • Enpresa esleidunak udal sail bakoitzean izendatutako erreferentziatzeko teknikaria izango du solaskide bakarra (beharrezko salbuespenetan, bi). Hilabete haseran eta asteazkeneko komunikatzeko dituzten gaiak eskatuko dizkio emailez. Hilean behin bilera egingo dute. Eta, beharrezkoa denean ere, enpresa esleidunak bilera deituko du. • Udal sailek edukiak gutxieneko lanketa batez, eta gutxieneko aurrerapenarekin aurkeztu behar dituzte. • Enpresa esleidunak egingo ditu komunikazio plangintzak (zer, noiz, nola, non...). Udal sailei komunikazio lan bakoitzaren ibilbidea jakinaraziko zaio. • Zaintza eta gastuen kontrola udaleko Gobernantza sailak egingo ditu. 3.4. Beste betebeharrak 1. Udalak jartzen dituen jarraibideak errespetatu eta betetzea zerbitzua ematerakoan. Eta hilero, hilabetea amaitu eta ondorengo 7 eguneko	necesario preparar textos para los soportes gráficos y audiovisuales que se generen). Metodología de trabajo resumida: • Los trabajos de comunicación se gestionarán siempre a través de la empresa adjudicataria. Las áreas municipales no se relacionarán con las empresas que lleven a cabo los trabajos. • La empresa adjudicataria tendrá como interlocutor único (dos en las excepciones necesarias) al técnico de referencia designado en cada departamento municipal. Le pedirá por email los temas que tienen para comunicar a principios de mes, y todos los miércoles. Se reunirán una vez al mes. Y cuando sea necesario, la empresa adjudicataria convocará una reunión. • Las áreas municipales deben presentar los contenidos con una elaboración mínima y con una antelación mínima. • La empresa adjudicataria realizará las planificaciones de comunicación (qué, cuándo, cómo, dónde...). Se informará a las áreas municipales del recorrido de cada trabajo de comunicación. • La vigilancia y control de los gastos correrá a cargo del departamento de Gobernanza municipal. 3.4. Otros requisitos 1. Respetar y cumplir las instrucciones del Ayuntamiento en la
---	---



TOLOSAKO
UDALA

epearen barruan, amaituriko hilabeteari dagokion kontu-emate txostena aurkeztu beharko du. Bertan jaso beharko dira, besteak beste, hileko jardunaren laburpen zerrenda, eskainitako hileko ordu kopuruak, udalaren eskura jarritako pertsonalari buruzko baimen, absentismo eta formakuntza orduak hileko. 2. 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. 3. Kontratu honekin eman beharreko zerbitzuagatik adjudikazio-hartzaileak jasotako informazioa dena 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. 4. BALDINTZA EKONOMIKOAK ETA LIZITATZAILEAK AURKEZTU BEHARREKO DOKUMENTAZIOA Aurrekontua eta ordu kopurua Urtean eskeini beharreko zerbitzua aipatutako gehienezko diru-kopuruaren truke 828 ordukoa da, hau da, batz-beste 69 orduko zerbitzua hilean.	prestación del servicio. Y mensualmente, dentro de los 7 días siguientes a la finalización del mes, deberá presentar el informe de rendición de cuentas correspondiente al mes vencido. En ella se hará constar, entre otros, la relación resumen de la actuación, el número de horas realizadas y las horas de permiso, absentismo y formación del personal puesto a disposición del Ayuntamiento. 2. Asumir la indemnización de todos los daños causados al Ayuntamiento o a terceros como consecuencia de los trabajos o requisitos derivados del contrato. También se considerará daños los causados a la imagen del Ayuntamiento de Tolosa. 3. Se considerará confidencial toda la información que, a consecuencia del servicio a prestar con este contrato, reciba la adjudicataria, que deberá guardar la identidad y la confidencialidad de los datos. La empresa será responsable de los daños causados por no guardar el secreto profesional correspondiente a dichos datos o información, aunque hayan sido causados por el personal a su cargo. 4. CONDICIONES ECONÓMICAS Y DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LA LICITADORA Presupuesto y número de horas El número máximo de horas de servicio a prestar anualmente es de 828, es decir, 69 horas de servicio medio al mes.
--	--

