PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA TECNICA EN LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES A EITB MARATOIA 2025

MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

EXPEDIENTE: 2025.46

12/03/2025 (Versión 0)

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES 3

2. OBJETO Y ALCANCE 3

3. DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS 4

3.1 ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA EN LOS TRABAJOS PREVIOS ASOCIADOS A LA INICIATIVA EITB MARATOIA. 4

3.2 PREPARACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA EN LA PRODUCCIÓN Y RETRANSMISIÓN DEL *EVENTO PRINCIPAL*. 5

3.3 DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y ASISTENCIA DE "VARIANTES" DE *EVENTO COMPLEMENTARIO* AL PRINCIPAL. 6

4. RECURSOS PROFESIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7

4.1 CONDICIONES GENERALES 7

4.2 CONDICIONES PARTICULARES 9

5. PLAZOS DE EJECUCIÓN 9

6. RETRIBUCIÓN DE LA CONTRATISTA 10

7. SEGUIMIENTO Y ADREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 10

8. PENALIZACIONES 11

9. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS 11

9.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR 11

9.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS. 11

ANEXO I: DOCUMENTO "FRAGILIDAD, ENVEJECIMIENTO Y SALUD" 12

ANEXO II: SERVICIOS TÉCNICOS DE CALL CENTER 13

1. ANTECEDENTES

El Grupo EITB, en el ámbito de su proyecto de Responsabilidad Social Corporativa, desarrolla, a través de su sociedad gestora, EITB MEDIA S.A.U., diferentes iniciativas de acercamiento a la sociedad, como EITB MARATOIA.

Entre todas las iniciativas destaca en especial la anteriormente señalada, conocida como EITB MARATOIA, proyecto de referencia con excelente acogida por parte de la sociedad vasca, que tiene como fin principal la recaudación de fondos para apoyar una causa solidaria, como es la investigación biomédica, en torno a determinadas enfermedades o grupo de enfermedades.

En concreto, durante el año 2025, el eje de comunicación de la edición XXVI de EITB MARATOIA serán los efectos del envejecimiento y el envejecimiento saludable, y la campaña estará dedicada a concienciar y recaudar fondos para la investigación en la lucha contra las enfermedades asociadas al envejecimiento de la población.

Se adjunta a este briefing el documento "Fragilidad, Envejecimiento y Salud", del que se extraen los siguientes puntos:

- En todo el mundo, las personas viven más tiempo que antes. Hoy, la mayor parte de la población tiene una esperanza de vida igual o superior a los 60 años. Todos los países del mundo están experimentando un incremento tanto de la cantidad como de la proporción de personas mayores en la población.

- En 2030, una de cada seis personas en el mundo tendrá 60 años o más. En ese momento, el grupo de población de 60 años o más habrá subido de 1000 millones en 2020 a 1400 millones.

- En 2050, la población mundial de personas de 60 años o más se habrá duplicado (2100 millones). Se prevé que el número de personas de 80 años o más se triplique entre 2020 y 2050, hasta alcanzar los 426 millones.

EITB MARATOIA 2025 buscará por tanto la implicación de la ciudadanía y mostrar la solidaridad de los y las vascas y para ello se organizarán diferentes actividades, principalmente, en otoño, y, especialmente, el mismo día de EITB MARATOIA.

Por ello, la iniciativa de EITB MARATOIA históricamente ha incluido entre sus acciones promocionales y de comunicación la organización de una o varias actividades el mismo día grande de EITB MARATOIA, cuyo objetivo es generar a lo largo del día contenido para los programas de EITB tanto de radio como de televisión y también para Internet y las redes sociales.

Igualmente, este acto sirve para buscar una notoriedad social y un cauce de participación social de la ciudadanía en general y, en especial, de las personas y colectivos más directamente implicados con la causa de EITB MARATOIA 2025.

2. OBJETO Y ALCANCE

2.1 Objeto

El presente pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que regirán la contratación para EITB MEDIA, S.A.U. (en lo sucesivo, **EITB MEDIA, Entidad Contratante** o **EC**, indistintamente) del servicio de asesoramiento, preparación y asistencia técnica de la 26 edición EITB MARATOIA, dedicada a los efectos del envejecimiento y el envejecimiento saludable.

2.2 Alcance

La presente contratación de asesoramiento, preparación y asistencia técnica comprenderá la realización de los siguientes trabajos:

- ✓ Asesoramiento y asistencia técnica en los trabajos previos asociados a la iniciativa EITB MARATOIA. Incluye dossier completo sobre la edición de este año y contacto previo con las asociaciones de mayores de Euskal Herria y personas relacionadas con el envejecimiento para su posible implicación y colaboración en la edición 26 de EITB MARATOIA, así como la coordinación con ellas y comunicación a la EC de las actividades que estas lleven a cabo.

- ✓ Preparación y asistencia técnica en la producción y retransmisión del evento *principal* del EITB MARATOIA.

- ✓ Diseño, organización y asistencia de un evento *complementario* al principal que contribuya a incrementar la notoriedad y participación de la sociedad en general y, en especial, de las personas y colectivos más directamente implicados con la causa de EITB MARATOIA 2025.

  De conformidad con lo indicado en el apartado 3 del presente pliego, las candidatas deberán plantear como parte de sus propuestas, al menos, dos (2) alternativas de evento *complementario*, entre los cuales se encuentre un "maratón deportivo" en los términos previstos en la citada cláusula 3.3 del PPTP.

La prestación de los servicios descritos deberá ser efectuada con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, **PPTP**), así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, **PCAP**), relativas a la presente contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

3. DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS

3.1 Asesoramiento y asistencia técnica en los trabajos previos asociados a la iniciativa EITB MARATOIA.

La presente contratación comprenderá la realización de los siguientes trabajos de asesoramiento y asistencia técnica previos relacionados con el arranque de la iniciativa EITB MARATOIA 2025:

1. <u>Trabajos previos de preparación de la iniciativa y evento principal.</u>

   La adjudicataria deberá elaborar un dossier de EITB MARATOIA 2025. Dicho dossier, de tipo informativo, deberá servir para la divulgación de la campaña entre los diferentes medios del grupo EITB debiendo por ello contener toda la información necesaria para la difusión y sensibilización acerca de la lucha contra el envejecimiento.

   Asimismo, la adjudicataria deberá ponerse en contacto con las asociaciones de mayores de Euskal Herria y personas relacionadas con el envejecimiento para su posible implicación y colaboración en la edición 26 de EITB MARATOIA y deberá coordinarse con ellas y comunicar a la EC las actividades que estas lleven a cabo.

2. <u>Trabajos de coordinación de programas y/o reportajes que serán emitidos el día del evento principal y los días previos.</u>

   Con una antelación mínima de OCHO (8) semanas a la celebración del evento principal de EITB MARATOIA 2025, la adjudicataria deberá presentar un plan de trabajo para lo

cual se habrán tenido que coordinar, poner en contacto y unificar las acciones, programas, reportajes y/o contenidos que serán puestos a disposición de la EC el día del evento principal o los días anteriores.

3. Trabajos de colaboración en la realización de una campaña de mail.

   La adjudicataria deberá diseñar, asistir y ejecutar una campaña de promoción de la iniciativa que deberá buscar:

   - ✓ Animar e involucrar a la ciudadanía a participar en el reto que se planteará este año para afrontar los efectos del envejecimiento, ligado a una canción, aún por determinar.
   - ✓ Concienciar a la ciudadanía con la causa.
   - ✓ Recaudar fondos para la investigación en la lucha contra el envejecimiento.

3.2 Preparación y asistencia técnica en la producción y retransmisión del *evento principal*.

La iniciativa EITB MARATOIA 2025 tendrá como actuación más significativa el denominado *evento principal* previsto para el día 18 de diciembre y consistirá en una jornada que será retransmitida en directo por los medios de la EC.

Esta jornada tendrá lugar en la sede de EITB en Bilbao (Basurtuko kaputxinoen kalea, 2 – 48013 BILBAO) donde entre otros elementos la EC instalará un centro de atención a llamadas y a personas invitadas.

El evento que, como se ha indicado, supondrá el eje principal de la iniciativa será televisada presenta las siguientes características:

i) La retransmisión (directo) del evento previsto para el 18 de diciembre comenzará a las 9:00 de la mañana y no finalizará hasta las 01:00 de la madrugada aproximadamente.

ii) Pretende mostrar el avance de las donaciones que se van realizando a favor de esta iniciativa y que son recogidas a través de este servicio de atención de llamadas.

iii) Como elemento nuclear el evento a desarrollar deberá mostrar y colaborar continuamente con el servicio de atención de llamadas sobre el que habrá que tratar de poner al frente a personalidades relevantes y reconocibles de la sociedad vasca (alrededor de 150/160 aproximadamente divididas en diferentes franjas horarias).

De conformidad con lo señalado, la adjudicataria, al amparo de la presente contratación, deberá ejecutar los siguientes trabajos:

- ✓ La organización de la asistencia de personalidades relevantes (alrededor de 150/160 aproximadamente divididas en diferentes franjas horarias) para su colaboración en la atención de llamadas en el *call center.*
- ✓ Dos (2) profesionales que realicen trabajos de reportero/a capaces de realizar conexiones en directo en diferentes programas de EITB durante todo el día de EITB MARATOIA.

  Ambos se han de expresar correctamente tanto en euskera como en castellano, y han de ser capaces de realizar conexiones en directo para los diferentes espacios

de EITB.

- ✓ Una persona que esté en coordinación con EITB sobre la producción de contenidos y entrevistas a personas relacionadas con la temática del año y sus contactos, que pueden tener lugar antes o durante el día, y cuya emisión también puede ser previa al gran día de EITB MARATOIA o el mismo 18 de diciembre.

- ✓ La coordinación con el *call center* para la gestión de los importes recabados durante la jornada de EITB MARATOIA e ir informando de la recaudación para las distintas conexiones con los medios de la EC.

En ningún caso quedarán comprendidos dentro de la presente contratación, los siguientes elementos que correrán a cargo de la EC:

- ✓ Sede de EITB (plató) con los siguientes servicios asociados a la producción:
  - Servicios técnicos de grabación (cámaras y realización)
  - Servicios técnicos para su emisión en directo
  - Peluquería y maquillaje
  - Vestuario
  - Servicios de atención (azafatas) el día de grabación del programa

- ✓ **Servicios técnicos de Call Center** que están en fase de contratación y cuyo alcance queda recogido en el **ANEXO II**.

3.3 Diseño, organización y asistencia de "variantes" de ***evento complementario*** al principal.

Las candidatas como parte de sus ofertas deberán formular propuestas (variantes) de un evento *complementario* al principal que contribuya a incrementar la notoriedad y participación de la sociedad en general y, en especial, de las personas y colectivos más directamente implicados con la causa de EITB MARATOIA 2025

Las variantes de evento complementarios deberán responder a los siguientes objetivos:

- ✓ Actividades de gran notoriedad en las que participen diferentes personalidades, así como entidades o colectivos directamente implicados en la lucha contra el envejecimiento.

- ✓ El/los actos han de atraer a la ciudadanía y facilitar su involucración o participación como parte activa o espectadora u oyente.

Entre las variantes a proponer deberá constar, al menos, un "maratón deportivo" de las siguientes características:

- ✓ Maratón deportivo abierto al público a lo largo de todo el día con la participación de asociaciones y agrupaciones, así como ciudadanos anónimos y población en general y también personalidades del mundo de la cultura y la sociedad.

- ✓ Casi 16 horas de evento deportivo en directo que puede desarrollarse tanto en un lugar exterior como en un espacio interior en el que pueden participar tanto personas famosas como anónimas.

- ✓ Las ubicaciones de los escenarios propuestos deben ser lugares emblemáticos y llamativos y, en el caso de tratarse de un lugar exterior, de importante tránsito de personas para dotarle al evento la visibilidad que requiere y reunir las condiciones estéticas necesarias para la vistosidad del evento que sería retransmitido vía

streaming y serviría como punto de conexión para los programas de radio y televisión de Euskal Irrati Telebista y para dotar de contenido también a la web corporativa y las redes sociales el día de EITB MARATOIA.

- ✓ El evento se puede realizar en lugares abiertos o cubiertos, pero se ha de prever que si el tiempo no acompaña habría que llevarlo a cabo en un sitio cerrado.

- ✓ El acto ha de ser original y estar orientado al formato de la comunicación, es decir, ha de generar elementos comunicativos para los medios de EITB.

Una vez analizadas y valoradas cada una de las distintas variables ofertadas, la EC escogerá la opción que de acuerdo con los criterios de valoración definidos en el PCAP resulte mejor valorada de entre las propuestas por la adjudicataria.

La adjudicataria de acuerdo con lo expuesto deberá:

- ✓ Supervisar y coordinar todo lo relativo a la organización y desarrollo del evento complementario.

- ✓ Gestionar y proporcionar todos los elementos (permisos, recursos materiales, invitados, etc.) que resulte requeridos para el evento complementario.

- ✓ Coordinación de los y las participantes en el evento, así como mantener una comunicación constante con la EC y sus programas, a fin de que la actividad transcurra cumpliendo timing y las exigencias planteadas para las diferentes conexiones con los medios de comunicación de la EC.

La adjudicataria deberá asumir todos gastos derivados de la organización y desarrollo de las variantes de eventos a proponer salvo los siguientes elementos que correrán a cargo de la EC:

- ✓ Emisión en streaming del evento complementario y las necesidades técnicas para ello (conexiones, cámaras, personal técnico…)

4. RECURSOS PROFESIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1 Condiciones generales

El personal designado para la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la entidad que resulte adjudicataria (contratista), única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte adjudicataria (contratista) la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.

3. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

   En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) velará especialmente porque el personal designado a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

5. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

   a. Actuar como interlocutora de la entidad adjudicataria (contratista) frente a la Entidad Contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la Entidad Contratante, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

   b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

   c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

   d. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

   e. Informar a la Entidad Contratante acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

   f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguna una de los Centros de la Entidad Contratante estos cumplan con las normas de seguridad de la Entidad Contratante y cuenten con los correspondientes distintivos que los identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad que resulte adjudicataria (contratista) de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la Entidad Contratante fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos la entidad contratante se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

4.2 Condiciones particulares

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la entidad que resulte adjudicataria deberá contar con, al menos, el siguiente personal:

- **UN/A (1) Coordinador/a responsable del servicio.**

Con el objeto de coordinar y supervisar los servicios contratados, la empresa que resulte adjudicataria deberá designar un responsable de servicio que además de ser el único interlocutor entre la entidad que resulte adjudicataria y la EC, será la persona que dirija y coordine los trabajos a desarrollar.

Se facilitarán los datos de esta persona que será la que se mantenga en contacto con el responsable del contrato de la Entidad Contratante.

La persona responsable del servicio deberá tener la autonomía y capacidad de gestión y decisión suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la Entidad Contratante en relación a todos los aspectos del contrato.

Esta persona responsable será la que se mantenga en contacto con el/la responsable del contrato de la EC, única persona interlocutora frente a la entidad adjudicataria (contratista).

Se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por el/la responsable del contrato de la EC) para tratar todos los aspectos del servicio.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio en horario de oficina, y el día grande de EITB MARATOIA, así como los días en los que tengan lugar otros eventos, si así se decide, esta persona o alguna representante de la empresa adjudicataria deberán estar localizables durante el horario de los eventos previstos.

El servicio de interlocución se entenderá incluido dentro del precio del contrato.

- **Equipo de trabajo**

El equipo operativo puesto a disposición del servicio por la entidad que resulte adjudicataria deberá contar con la experiencia y la formación necesaria para la correcta prestación de los trabajos objeto de la presente contratación.

5. PLAZOS DE EJECUCIÓN

El presente contrato entrará en vigor al día siguiente de su formalización, debiendo la adjudicataria en su ejecución atender a los siguientes plazos:

- ✓ Propuesta de planificación:

  La adjudicataria deberá entregar a la EC una propuesta de planificación que recoja el alcance del evento principal con una antelación mínima de OCHO (8) semanas a la fecha de celebración de este.

  El evento complementario deberá ser planificado junto con la EC y se comenzará a trabajar en él una vez formalizada la adjudicación del contrato. La adjudicataria se deberá iniciar los contactos con asociaciones y personas relacionadas con el envejecimiento la misma semana de adjudicación del contrato y en el plazo de un

mes ha de presentar la primera relación de contactos y respuestas. El plan de trabajo ha de estar cerrado conforme al apartado siguiente.

- ✓ Planificación definitiva:

  En cualquier caso, tanto para el evento principal como complementario, la adjudicataria deberá entregar a la EC la planificación definitiva con el programa de actuaciones con una antelación mínima de SEIS (6) semanas a la fecha de celebración de EITB MARATOIA.

- ✓ Dossier de EITB MARATOIA 2025:

  La adjudicataria deberá entregar a la EC dossier definido en la cláusula 3.1 del presente PPTP con una antelación mínima de CUATRO (4) semanas a la fecha de celebración del evento principal.

6. RETRIBUCIÓN DE LA CONTRATISTA

A la vista de los trabajos a ejecutar al amparo del presente contrato se han definido los hitos de facturación:

1.- Entrega de la Planificación definitiva: **30 % del importe del contrato.**

2.- Al finalizar del servicio: **70 % del importe del contrato**

La EC abonará el importe de los servicios efectivamente prestados mediante transferencia bancaria de conformidad con la normativa en vigor, a los treinta (30) días desde la prestación efectiva del suministro/servicio. Estas facturas deberán ser conformadas por el Responsable del Contrato designado por la EC.

7. SEGUIMIENTO Y ADREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para el seguimiento y acreditación de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo prevista en la presente contratación la EC proporcionarán a la contratista el acceso a su plataforma de coordinación.

Esta plataforma ha sido habilitada para el intercambio *on-line* de la documentación correspondiente al cumplimiento de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo inherentes en la ejecución del contrato.

A tal efecto, una vez habilitado el acceso a esta plataforma, la contratista tendrá la obligación de transferir, en el plazo indicado por la propia plataforma, la documentación solicitada y en especial la relativa a:

- Listado de trabajadores adscritos a la prestación del servicio.
- Certificados varios de la Seguridad Social (ITA, TC1, TC2, etc.)
- Certificados varios relativos al cumplimento de obligaciones en materia de prevención, seguridad en el trabajo (Identificación de riesgos, formación específica, certificados aptitud, etc.)
- Certificados varios.

Si la entidad que resulte adjudicataria y por tanto contratista, subcontrata parte de la ejecución del servicio contratado, deberá exigir a las entidades subcontratadas los justificantes de las obligaciones anteriores y entregarlos en los mismos términos en esta plataforma.

8. PENALIZACIONES

Serán las establecidas en el Punto **13.- PENALIDADES** del apartado Cláusulas Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

9. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS

Las entidades licitadoras deberán presentar la siguiente documentación de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP.

9.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor

De conformidad con los criterios de valoración fijados en el PCAP, las entidades candidatas deberán incluir en el **SOBRE C**, una propuesta que contenga la documentación señalada en el en el **ANEXO IV.1** del PCAP.

9.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN relativa a la oferta evaluable automáticamente a través de fórmulas.

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el **ANEXO III.1** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.

ANEXO I: documento "Fragilidad, Envejecimiento y Salud"

BORRADOR

PROPUESTA EITB MARATOIA 2025

Título opc 1:

FRAGILIDAD, ENVEJECIMIENTO Y SALUD

Título Opc 2:

ENVEJECIMIENTO Y FRAGILIDAD

Título opc 3:

ENVEJECIMIENTO Y SALUD

- PREVALENCIA
- POTENCIAL INVESTIGADOR E INNOVADOR EN EUSKADI
- ECOSISTEMA VASCO EN ENVEJECIMIENTO
- PROYECTOS
- BIBLIOGRAFÍA

B Accelerator Tower (BAT)
Gran Vía, 1 | 48001 Bilbao | Bizkaia
944 538 500 | **www.bioef.eus**

PREVALENCIA

En todo el mundo, las personas viven más tiempo que antes. Hoy la mayor parte de la población tiene una esperanza de vida igual o superior a los 60 años. Todos los países del mundo están experimentando un incremento tanto de la cantidad como de la proporción de personas mayores en la población.

En 2030, una de cada seis personas en el mundo tendrá 60 años o más. En ese momento, el grupo de población de 60 años o más habrá subido de 1000 millones en 2020 a 1400 millones.

En 2050, la población mundial de personas de 60 años o más se habrá duplicado (2100 millones). Se prevé que el número de personas de 80 años o más se triplique entre 2020 y 2050, hasta alcanzar los 426 millones.

Este cambio en la distribución de la población de los países hacia edades más avanzadas —lo que se conoce como envejecimiento de la población— empezó en los países de ingresos altos (en Japón, por ejemplo, el 30% de la población ya tiene más de 60 años), pero los cambios más importantes se están viendo actualmente en los países de ingresos bajos y medianos.

Las sociedades que se adaptan a este cambio demográfico e invierten en el envejecimiento saludable hacen posible que las personas vivan más tiempo y con mejor estado de salud, lo que redunda en beneficios para las mismas.

Tabla 2 > Proyecciones de población de 65 y más y de 80 y más años en la CAPV, 2020-2070

Euskadi	2020	2030	2040	2050	2055	2060	2065	2070
Total	2.220.504	2.204.507	2.192.442	2.158.780	2.126.998	2.088.120	2.048.672	2.014.649
+65	499.432	604.971	707.962	752.386	728.392	694.564	664.704	647.235
+80	157.950	195.916	245.706	302.274	326.024	343.262	331.393	304.816
% +65	22,5	27,4	32,1	34,1	33,0	31,5	30,1	29,3
% +80	7,1	8,9	11,1	13,7	14,8	15,6	15,0	13,8

Fuente: Eustat.

Comprender el envejecimiento

Desde un punto de vista biológico, el envejecimiento es el resultado de la acumulación de una gran variedad de daños moleculares y celulares a lo largo del tiempo, lo que lleva a un descenso gradual de las capacidades físicas y mentales, a un mayor riesgo de enfermedad y, en última instancia, a la muerte. Estos cambios no son lineales ni uniformes, y su vinculación con la edad de una persona en años es más bien relativa. La diversidad que se aprecia en la vejez no es una cuestión de azar. Más allá de los cambios biológicos, el envejecimiento suele estar asociado a otras transiciones vitales, como la jubilación, el traslado a viviendas más apropiadas y el fallecimiento de amigos y parejas.

Afecciones comunes asociadas con el envejecimiento

Entre las afecciones más comunes de la vejez cabe citar la pérdida de audición, las cataratas y los errores de refracción, los dolores de espalda y cuello, la osteoartritis, las neumopatías obstructivas crónicas, la diabetes, la depresión y la demencia. A medida que se envejece aumenta la probabilidad de experimentar varias afecciones al mismo tiempo.

La vejez se caracteriza también por la aparición de varios estados de salud complejos que se conocen habitualmente por el nombre de síndromes geriátricos. Por lo general son consecuencia de múltiples factores subyacentes que incluyen, entre otros, la fragilidad, la incontinencia urinaria, las caídas, los estados delirantes y las úlceras por presión.

La Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el periodo 2021-2030 como la **Década del Envejecimiento Saludable** y pidió a la OMS que se encargara de liderar su puesta en práctica. La Década del Envejecimiento Saludable de las Naciones Unidas es un proyecto de colaboración a escala mundial que pretende aunar los esfuerzos de los gobiernos, la sociedad civil, los organismos internacionales, los profesionales, el mundo académico, los medios de comunicación y el sector privado para llevar a cabo una acción concertada, catalizadora y colaborativa a lo largo de 10 años orientada a **promover vidas más largas y saludables.**

Highlights

- En 2020, el número de personas de 60 años o más superó al de niños menores de cinco años.
- Entre 2015 y 2050, el porcentaje de los habitantes del planeta mayores de 60 años casi se duplicará, pasando del 12% al 22%.
- Euskadi, al igual que el resto de las sociedades, se enfrenta a retos importantes para garantizar que sus sistemas de salud y de asistencia social estén preparados para afrontar ese cambio demográfico que pasa por reforzar la investigación y la innovación en envejecimiento.

POTENCIAL INVESTIGADOR E INNOVADOR EN EUSKADI

Euskadi cuenta con una importante masa investigadora, así como estrategias específicas en envejecimiento para abordar un proceso que directa o indirectamente afecta y afectará en los próximos años a la ciudadanía, siendo fundamental la investigación en este ámbito de cara a afrontar nuevos retos en salud y sostenibilidad del sistema.

El liderazgo de Euskadi en Investigación en envejecimiento abarca ámbitos como el de la Promoción del envejecimiento activo y saludable, actividades de Prevención y promoción de la salud, prevención de la fragilidad, intervenciones para su recuperación y monitorización, valoración geriátrica, atención a la dependencia, a la complejidad y cuidados integrados en domicilio y al final de la vida.

❖ Área Envejecimiento y Fragilidad de BIOARABA

- Estudio de biomarcadores y marcadores de neuroimagen relacionados con la salud mental durante el envejecimiento, centrado en: deterioro cognitivo leve, enfermedad de Alzheimer y trastorno bipolar.
- Estudio de los mecanismos de la fragilidad en el anciano e implementación de programas de intervención multidisciplinar para prevenirla.
- Análisis de las implicaciones sanitarias, sociales y económicas de la fragilidad.

❖ Línea de investigación en envejecimiento en BIOGIPUZKOA

1. Caracterización de los determinantes biológicos responsables del envejecimiento, así como avance en la identificación de su sustrato fisiopatológico común.
    a. Células madre.
    b. Senescencia.
    c. Autofagia.
2. Identificación de factores ambientales y biológicos del envejecimiento saludable y que provocan envejecimiento prematuro (modelos de envejecimiento humano).
    a. Nonagenarios y centenarios.
    b. Distrofia Miotónica.
    c. SIDA.
3. Determinantes del envejecimiento activo y saludable y estudio de la fragilidad.
    a. Fragilidad
    b. Promoción del envejecimiento activo y saludable.
4. Carga epidemiológica, social y económica del envejecimiento.

a. Evaluación de los modelos de atención sanitaria y sociosanitaria integrada en población mayor.
b. Carga epidemiológica y económica de las enfermedades relacionadas con el envejecimiento.

❖ Estrategia específica de Investigación en Envejecimiento IKAGURE

Equipo de investigadores/as de diversas disciplinas y con experiencia en campos muy variados que ha permitido captar fondos para financiar proyectos (125), publicaciones (242), generar patentes (11), crear una colección de datos y muestras y construir una cohorte, participar en redes (CIBERFES y RICAPPS), formar investigadores (54 tesis, 17 con mención internacional) y sobre todo, acercar todo este conocimiento a las personas que se pueden beneficiar del mismo.

❖ Área de investigación 'Atención primaria en salud, prevención, enfermedades crónicas y envejecimiento' (BIOBIZKAIA)

La atención primaria de salud ofrece oportunidades únicas para la investigación clínica de base poblacional, en el mundo real, enfocada hacia la promoción de la salud y la prevención primaria, secundaria o terciaria de las enfermedades crónicas más frecuentes y que más impactan sobre la salud, como el cáncer, las cardiovasculares o los trastornos mentales. Los grupos de investigación de esta área diseñan y evalúan intervenciones innovadoras sobre los principales determinantes de la salud, como los hábitos de vida (alimentación, actividad física, tabaco, alcohol) y otros factores de riesgo asociados con estas enfermedades (hipertensión, dislipemias, diabetes, obesidad, estrés). Esto supone un complemento integrador para las Áreas de Investigación Fundamentales del Instituto, organizadas por patologías.

Se centra en cómo mejorar la calidad de vida de las personas que las padecen, su capacidad de adaptación, de autocuidado y en su caso, la calidad de su muerte.

Más que investigar enfermedad por enfermedad, los investigadores de atención primaria investigan personas, que cada vez más frecuentemente combinan múltiples problemas de salud. En lugar de seguir el enfoque biomédico tradicional, los profesionales de atención primaria investigan en el desarrollo del modelo bio-psico-social de atención y de nuevos modelos de atención integrada y atención comunitaria. También es un área con oportunidades únicas para los estudios farmacoepidemiológicos en el mundo real y la promoción del uso racional del medicamento.

❖ Euskadi es uno de los *Reference Site* de la Asociación Europea de Innovación sobre el Envejecimiento Activo y Saludable (RSCN)

Participan regiones, ciudades, organizaciones u hospitales que implementan un enfoque integral e innovador en el desarrollo, adopción y escalado de prácticas innovadoras para un envejecimiento activo y saludable. Euskadi tiene la máxima calificación (4 estrellas).

Basque Country Reference Site	Spain	★★★★

RSCN
REFERENCE SITE COLLABORATIVE NETWORK

About

The RSCN promotes and facilitates the implementation and Scaling-Up of Innovation and Digital Solutions to address the life-course approach to active and healthy ageing.

Representing all accredited Active and Healthy Ageing Reference Site regions the RSCN facilitates multidisciplinary experts from public authorities, health, social care, education, business, research, to engage with policy makers, patient and citizen groups, and communities in sharing their diverse backgrounds and experience to identify and address mutual health and care challenges that will lead to sustainable improvements in health and care outcomes for citizens throughout the life-course.



❖ Estrategia vasca con las personas mayores 2021-2024 / (Eusko Jaurlaritza-Gobierno Vasco) - Eje específico en Investigación e Innovación. Objetivos:

1. Promover la I+D+i desde la cuádruple hélice conectando el ámbito de la Eurorregión, autonómico, foral y local.
2. Apoyar la investigación aplicada para la generación de evidencia en proyectos y pro-gramas piloto de intervención y experimentación.
3. Generar redes de colaboración y espacios de coordinación y alineamiento.
4. Impulsar la actividad económica y la innovación social al servicio de las personas que envejecen.

ECOSISTEMA VASCO EN ENVEJECIMIENTO



Fuente: BIOEF

- MATIA FUNDAZIOA

Dedicada a la generación de conocimiento aplicable y a su difusión en la sociedad (I+D+i). para generar conocimiento aplicable e impulsar su transferencia, especializándose y promoviendo la aplicación de su propio conocimiento. instituciones especializadas en el ámbito del envejecimiento.

- NIC: Nagusi Intelligence Center

Proyecto estratégico orientado a impulsar un nuevo sector de actividad y conocimiento en torno al envejecimiento, la salud, y los cuidados de larga duración.

La convergencia de aspectos tan distintos pero complementarios y necesarios como la innovación tecnológica, la optimización de la atención asistencial, y el aseguramiento del empleo especializado y sostenible convierte a la economía plateada en una adecuada apuesta de especialización para Bizkaia.

- ADINBERRI - OSASUNTSU ZAHARTZEKO ESTRATEGIA

Diseña y desarrolla una estrategia de innovación para dar respuesta al envejecimiento de la población.

- OTROS: HURKOA, AUBIXA FUNDAZIOA, GRUPO SSI-FRAGICARE…

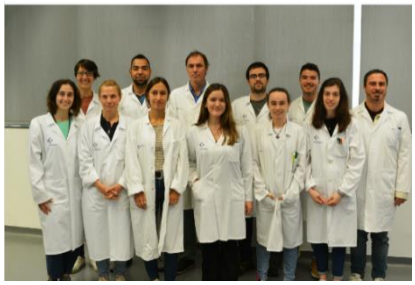
PROYECTOS

58 PROYECTOS Y ESTUDIOS CLINICOS ACTIVOS en los Institutos de Investigación Sanitaria

Algunos ejemplos:

PERSONAS CENTENARIAS

CENTENARIAN HIPPOCAMPUS DISPLAYS HIGH LEVELS OF ASTROCYTIC METALLOTHIONEINS



Estudio internacional pionero en envejecimiento que analiza la biología de los cerebros de las personas centenarias.

Un modelo de 'envejecimiento exitoso o saludable'.

- Envejecimiento Saludable en el Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación Euskadi 2030

  - "BioSilver: Ecosistema de Longevidad Saludable"
  - "Entornos influyentes hacia un envejecimiento saludable: del macro al micro"
  - "Capacidad funcional de las personas mayores: factores determinantes y estrategias para su protección y fomento"
  - "FOODICINE: I+D+i aplicada al establecimiento de una medicina preventiva basada en la nutrición para un ENVEJECIMIENTO SALUDABLE"
  - "PRECERVAS: Prevención de accidentes cardio y crebrovasculares para envejecimiento saludable"

BioSilver Objetivo del proyecto: aumentar la longevidad saludable en Euskadi, identificando qué factores aumentan la fragilidad en la salud e impiden que las personas mayores de 65 años se sientan mejor y puedan disfrutar de una vida más saludable.



FRAAGILE

Inicio Quiénes somos Objetivos Descripción Resultados Noticias Español

Departamento de Salud

Vida saludable

Departamento de Salud

Alimentación saludable | Conductas saludables | Etapas de la vida | Salud comunitaria | Osasun Eskola

Envejecimiento activo y saludable

El envejecimiento es un proceso natural en la vida, es la consecuencia de ir cumpliendo años, del paso del tiempo de las personas. Por tanto, la vejez es una etapa más de la vida que si la aceptamos con naturalidad **disfrutaremos de todas las oportunidades que nos presenta**, que son muchas.

Es una etapa que se suele afrontar con más tiempo libre, pues probablemente hemos finalizado tareas que nos han ocupado durante años como la crianza de los hijos e hijas, la actividad laboral fuera de casa, etc. Por esto, es una etapa que se nos presenta llena de oportunidades de poder hacer eso que siempre hemos querido y de **seguir participando de una forma activa en la vida social y familiar** a través de actividades de voluntariado, recreativas, de aprendizaje permanente, expresión cultural, etc. En definitiva de **tener un envejecimiento activo**.

Tener un envejecimiento activo y saludable, significa participar en la sociedad de acuerdo con nuestras necesidades, deseos y capacidades, significa aprovechar al máximo las oportunidades de tener buena salud física, sentirnos bien emocionalmente y disponer de un entorno social favorable. El objetivo es extender la **calidad y esperanza de vida a edades avanzadas**.

Objetivos

frAAgiLe pretende ser la solución más coste – efectiva para detectar el nivel de fragilidad y mejorarlo en el domicilio, sin intervención directa presencial, usando solamente una tablet y dispositivos wearables de medición.

frAAgiLe no pretende ser un sistema detección de caídas, sino un detector de fragilidad, que interviene de forma anticipada para prevenir y detectar la fragilidad en casa, sin usar sensores adicionales y casi sin intervención humana. frAAgiLe proporcionará un nuevo enfoque disruptivo para combatir la fragilidad mental y física mediante el uso de entrenamiento con vídeos, juegos, reconocimiento del movimiento corporal y seguimiento desde la tablet y wearables.

"Hemos caracterizado un patrón molecular que se asocia a los individuos frágiles y estamos en proceso de patentar los resultados"



El Boletín de septiembre del Centro de Investigación Biomédica en Red sobre Fragilidad y Envejecimiento Saludable, CIBERFES, recoge una entrevista realizada a Ander Matheu Responsable del grupo de Oncología Celular y Jefe de Grupo del CIBERFES en el IIS Blodonostia.

En el reportaje Ander habla del trabajo que viene desarrollando su grupo y que centra su interés en el conocimiento de los fenómenos de plasticidad y heterogeneidad celular, la identificación de los mecanismos moleculares que los regulan, su papel en los procesos de cáncer, envejecimiento y fragilidad, y la traducción de este conocimiento a la práctica clínica. De manera

Envejecimiento "desbocado" en Euskadi: ya hay 169 mayores por cada 100 menores

La CAV ocupa el quinto lugar con mayor envejecimiento del Estado, solo por detrás Asturias, Galicia, Castilla-León y Cantabria

NTM/EFE

25/01/24 | 13:28 | Actualizado a las 13:42

EL HOSPITAL DE GORLIZ DE OSAKIDETZA SE SITÚA EN VANGUARDIA DE LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES FRÁGILES EN EUSKADI

La Unidad de Fragilidad del Hospital de Gorliz, pionera en nuestro entorno, ha atendido, desde su puesta en marcha hace 18 meses, a un millar de pacientes con una media de 12 días de estancia por ingreso.

El Hospital de Gorliz consolida con esta Unidad su modelo de atención al paciente mayor frágil a través de un enfoque multidisciplinar liderado por especialistas en geriatría.
El Correo - Irekia



International Journal of Integrated Care

Start Submission

Reading: Prevenir la fragilidad en personas mayores desde la comunidad: la experiencia de los Talleres de prevención de caídas. País Vasco

Download

Conference Abstracts

Prevenir la fragilidad en personas mayores desde la comunidad: la experiencia de los Talleres de prevención de caídas. País Vasco

Kepa Arrarte Martínez, Yolanda Cantera Fernández, Jose Luis Gómez Alcalde

Abstract

Introducción: Desde hace unos años se vienen promoviendo iniciativas (Europa, España, País Vasco) para prevenir el deterioro funcional y promover la salud de las personas mayores interviniendo sobre sus estilos de vida y creando entornos favorables. Especialmente relevantes son las dirigidas a la detección precoz e intervención sobre fragilidad y caídas en los ámbitos: sanitario, servicios sociales y comunitario. Todo ello con un horizonte próximo de sobre-envejecimiento.

Biodonostia participa en una jornada sobre cómo mantener la capacidad funcional en las personas mayores

El 26 de septiembre tuvo lugar en Billbao la jornada "Herramientas e intervenciones dirigidas al mantenimiento de la capacidad funcional en las personas mayores: valoración e intervención en fragilidad", organizada por la Universidad del Pais Vasco (UPV-EHU).



La fragilidad es un síndrome muy prevalente en personas mayores en el cual la probabilidad de que ocurra un evento adverso se ve incrementado: caídas, hospitalizaciones, institucionalización e incluso el fallecimiento. Desde el año 2015, un consorcio formado por instituciones de Investigación Sanitaria y Gerontológica, Centros Tecnológicos, y la UPV/EHU viene trabajando para desarrollar herramientas

Proyectos destacados

Algunos ejemplos de proyectos de investigación que ilustran la diversidad de los mismos así como la extensa red del Sistema Sanitario Público Vasco en los que se desarrollan.



ONKO-FRAIL

Estratificación de pacientes en oncogeriatría y personalización de intervenciones

Objetivo: La oncogeriatría es el área que aborda el cuidado del paciente anciano con cáncer teniendo en cuenta que el envejecimiento fisiológico hace que las personas mayores tengan unas características propias que necesitan un enfoque diferencial en la atención. La baja inclusión en ensayos clínicos de pacientes ancianos y los pocos ensayos específicos realizados en esta subpoblación junto con el progresivo envejecimiento de la población hacen que el desarrollo de esta área se haya convertido en prioridad en las políticas sanitarias. El objetivo del proyecto onko-frail es incorporar nuevas herramientas de estratificación de pacientes ancianos con cáncer e intervenciones efectivas y personalizadas asociadas que optimicen el balance beneficio vs toxicidad de los planes de cuidado. Los resultados de este proyecto y la consolidación de una estrategia conjunta de investigación e implementación asistencial en el ámbito de la oncogeriatría permitirán impulsar las prioridades de la estrategia de investigación e innovación en salud 2020 del departamento de salud en cuanto al aumento del impacto de la I+D en la mejora de la salud de la ciudadanía y la contribución de la generación de riqueza.

Investigadora principal: Laura Basterretxea Badiola. IIS Biodonostia

Líder del proyecto: Instituto de Investigación Sanitaria Biodonostia

Socios:

- Instituto de Investigación Sanitaria Biocruces Bizkaia
- OSI Bilbao Basurto
- OSI Donostialdea
- OSI Ezkerraldea Enkartem Cruces



2024

Cultura y envejecimiento activo

BIBLIOGRAFÍA:

Consideraciones éticas para la investigación e innovación en torno al envejecimiento. Nuffield Council on Bioethics
https://cdn.nuffieldbioethics.org/wp-content/uploads/Interactive-ethical-framework-diagram-final.pdf

Envejecimiento Saludable y y prevención de fragilidad (2019) Ministerio de Sanidad.
https://www.sanidad.gob.es/areas/promocionPrevencion/envejecimientoSaludable/docs/Fragilidad_Hoja_ruta_Abordaje.pdf

Estrategia vasca con las personas mayores 2021-2024 - Adinekoekiko euskal estrategia 2021-2024 (Eusko Jaurlaritza-Gobierno Vasco)
https://bideoak2.euskadi.eus/2023/01/20/news_82835/ESTRATEGIA_MAYORES_cas.pdf

"Innovación y conocimiento como palanca para la transformación en la longevidad" (2025). Rakel San Sebastian, directora general de la Fundación Adinberri. Estrategia Empresarial. GUÍA DE LA INNOVACIÓN EN EL PAÍS VASCO 2024.
https://estrategia.net/noticias/innovacion-y-conocimiento-como-palanca-para-la-transformacion-en-la-longevidad

Memoria cintífica X Aniversario IKAGURE 2013-2023
https://www.biodonostia.org/wp-content/uploads/2024/03/Memoria_Cientifica_Envejecimiento_2013_2023-1.pdf

Noticias de Navarra
Naiara Fernández, geriatra y directora asistencial de IMQ Igurco,
https://www.noticiasdenavarra.com/sociedad/2024/10/13/esperanza-vida-sigue-alta-euskal-8801285.html

Plan de ciencia tecnología e innovación -PCTI 2030- (Eusko Jaurlaritza-Gobierno Vasco)
https://www.euskadi.eus/contenidos/plan_gubernamental/01_planest_xiileg/es_def/adjuntos/PCTI-EUSKADI-2030.pdf

RSCN. AHA Reference Site Regions
https://www.rscn.eu/aha-reference-sites/

Who (2024) Envejecimiento y Salud.
https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health

Bilbao, 27 de febrero de 2025

ANEXO II: Servicios técnicos de Call Center

INDICE

1. OBJETO 3

2. ALCANCE DEL SERVICIO 3

2.1 ALCANCE DE LOS SERVICIOS 3
2.2 CALENDARIO Y PLANIFICACIÓN 4

3. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 4

3.1 RECURSOS TÉCNICOS 4
3.1.1 Medios técnicos fuera de la Sede de la EC 4
3.1.2 Medios técnicos en la Sede de la EC 5
3.2 RECURSOS PROFESIONALES 5
3.2.1 Condiciones Generales 5
3.2.2 Condiciones particulares 6

4. EJECUCION DE LOS SERVICIOS 7

5. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO E INFORMES 8

6. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO 9

7. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS. 10

8. PENALIZACIONES 10

9. SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 11

10. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS CANDIDATAS LICITADORAS 11

10.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR. 11
10.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS. 11

1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones técnicas que regirán la contratación integral del diseño, preparacion y realizacion de un servicio de atencion telefonica para el evento conocido como "EITB Maratoia" del que EITB MEDIA S.A.U. (en lo sucesivo, EITB MEDIA, Entidad Contratante o EC, indistintamente) es promotor.

El cualquier caso, la ejecución del servicio deberá ser efectuado con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, **PPTP**), así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, **PCAP**), relativas a esta contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

2.1 Alcance de los servicios

Los servicios objeto de la presente contratación comprenderá la ejecución de, al menos, los siguientes trabajos:

- Servicio de atención telefónica de llamadas para el EITB Maratoia (en lo sucesivo, Evento).

  Esta prestación comprenderá la atención de llamadas que con motivo del Evento se pudieran recibir antes, durante y posteriores a su celebración de acuerdo con los términos previstos en el Pliego**.**

- Asistencia técnica en el diseño/ preparación del servicio y operativa de atención de telefónica del Evento.

  Asistencia técnica y operativa al Evento atendiendo las necesidades para facilitar cualquier tipo de información o de infraestructura técnica y operativa necesaria para la correcta puesta a disposición del servicio el día de celebración del evento.

- Asistencia técnica durante la grabación y celebración en lo que se refiere al servicio de atención de telefónica del Evento.

  En atención a las necesidades de la EC, deberá facilitar cualquier tipo de infraestructura técnica y operativa necesaria para el correcto desarrollo de cobertura de atención telefónica del Evento.

  A tal efecto, la adjudicataria deberá disponer de un servicio de call center para atender hasta *CIEN (100)* llamadas simultáneas en relación con este servicio. Asimismo, el día del evento, la EC habilitará un espacio en sus instalaciones como Plató de "invitados" para la atención de DIECISEIS *(16)* de estas llamadas simultáneas.

- Asistencia técnica posterior a la grabación/celebración en lo que se refiere al servicio de atención de telefónica del Evento.

  La adjudicataria deberá prestar una asistencia a la EC en las labores posteriores a la celebración del Evento, principalmente en lo que respecta a facilitar la

retirada del equipamiento del día del Evento y a la emisión de los Informes finales sobre el resultado de los servicios prestados.

Dentro de estas actuaciones posteriores se han identificado las siguientes:

- Asistencia técnica en la retirada del equipamiento utilizado de las instalaciones de la EC.
- Entrega de los ficheros bancarios de las donaciones en formato estándar C19 y de otros informes de gestión.
- Gestión posterior de los errores en los datos bancarios recogidos en el caso de errores en el procesamiento de datos por parte del banco.

2.2 Calendario y Planificación

Con el objeto de facilitar la elaboración de propuestas por parte de las candidatas, se informa que para el presente ejercicio (2024) la celebración del Evento está proyectado para el día 12 de diciembre, no obstante, la EC se compromete a realizar la comunicación de la fecha de celebración de los sucesivos Eventos con una antelación de 60 días.

Asimismo, en atención a circunstancias asociadas al impulso y promoción del Evento, la EC se reserva la facultad de realizar. previa comunicación, adaptaciones sobre el cronograma de actuación o su calendario.

3. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1 Recursos técnicos

El servicio objeto de la presente contratación deberá poder ser ejecutado, en lo referente a la atención telefónica, simultáneamente en las siguientes en dos (2) localizaciones:

1. Plató de "invitados" en las instalaciones de la EC (Bilbao).
2. *Call Center* de adjudicataria.

La solución tecnológica propuesta deberá resultar un recurso ACD que permita priorizar las llamadas del número 900 del Evento en los siguientes términos:

- 1º Remisión de llamadas al plató de "invitados".
- 2º Remisión automática de llamadas, para el supuesto de NO haber invitad@s disponibles, a los/as agentes del *call center*.

3.1.1 Medios técnicos fuera de la Sede de la EC

La adjudicataria deberá poner a disposición y a su cargo todos los medios técnicos que resulten necesarios para la correcta ejecución del servicio objeto de presente contratación.

- Línea 900 (gratuita para el llamante) para la atención de llamadas.

- Reserva mínima de cuatro (4) primarios (es decir, 120 canales) para el servicio de atención de llamadas telefónicas.

- Solución de contingencia: SAI y Grupo Electrógeno para el caso de caída de la red eléctrica y con garantía de suministro eléctrico durante al menos 8 horas ininterrumpidas.

- Herramientas tecnológicas para la gestión del servicio de atención de llamadas incluidas los aplicativos y los puestos de agente.

3.1.2 Medios técnicos en la Sede de la EC

La entidad que resulte adjudicataria deberá poner a disposición y a su cargo todos los medios técnicos que resulten necesarios para la correcta ejecución del servicio objeto de presente contratación en la Sede de la EC:

- Infraestructuras técnicas (incluida la conectividad con el call center para la prestación remota del servicio con garantía de servicio) para la atención de hasta *DIECISEIS (16)* llamadas simultáneas desde la Sede de la EC en Bilbao (Plató de "invitados") el día de celebración del evento. La conectividad física entre el punto de acceso del operador en la Sede de la EC y el Plató donde se desarrolle el evento será por cuenta de la EC.

- Herramientas tecnológicas para la gestión del servicio de atención de llamadas.

- Equipamiento accesorio como impresoras, etc.

3.2 Recursos profesionales

3.2.1 Condiciones Generales

El personal designado a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la contratista, única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2. La contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.

3. La contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

   En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja

o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. Garantizar que el personal designado desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

5. La contratista deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable del contrato y un responsable por cada área de trabajo definida, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrán entre sus obligaciones las siguientes:

   a. Actuar como interlocutoras de la entidad contratista frente a la EC, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo designado al contrato, de un lado, y la EC, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

   b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

   c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

   d. Organizar el régimen de vacaciones del personal designado a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

   e. Informar a la EC acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato.

   f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los centros de trabajo de la EC, éstas cumplan con las normas de seguridad de la EC y cuenten con los correspondientes distintivos que las identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la EC fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos la EC se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

3.2.2 Condiciones particulares

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la empresa que resulte adjudicataria deberá contar con, al menos, los siguientes profesionales:

- **UNA (1) persona coordinadora.**

Con el objeto de coordinar y supervisar los servicios contratados, la empresa que resulte adjudicataria deberá nombrar, como se ha señalado anteriormente, un responsable de servicio que además de interlocutor será la persona que dirija y coordine los trabajos a realizar.

Se facilitarán los datos de esta persona que será la que se mantenga en contacto con el responsable del contrato de la EC.

El responsable del servicio deberá tener la **autonomía y capacidad de gestión y decisión** suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la EC en relación a todos los aspectos del contrato.

Se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por el responsable del servicio de la EC) para tratar todos los aspectos del servicio.

El servicio de interlocución se entenderá incluido dentro del precio del contrato.

El profesional propuesto para desarrollar estas funciones deberá contar con, al menos, 3 años de experiencia en la coordinación de equipos que presten servicios similares a los recogidos en la presente contratación.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio tanto en horas de oficina, como fuera de hora de oficina (incluidos fines de semana y festivos).

Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono Móvil Smartphone (24 horas x 365 días).
- Correo electrónico

- **El día de celebración del Evento, al menos, SESENTA (60) profesionales especialistas en atención telefónica**

Con el objeto de ejecutar los servicios relativos a la contratación, el adjudicatario deberá disponer de hasta sesenta (60) profesionales especialistas en atención telefónica para atender las llamadas durante los días anteriores, el día de celebración del Evento y el día posterior y de conformidad a la disposición mínima de profesionales indicada en el apartado "6. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS".

Est@s profesionales deberán acreditar:

- Más de UN (1) año de experiencia en los últimos DOS (2) años en atención de llamadas al público en general.

- Ser capaces de comunicarse tanto a nivel oral como escrito en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma (euskera y castellano).

4. EJECUCION DE LOS SERVICIOS

La adjudicataria deberá realizar los trabajos de conformidad con las siguientes directrices de trabajo:

a. El día del Evento la adjudicataria deberá disponer en el *Set Call Center* del Plato de invitad@s de, al menos *dieciséis (16)* puestos con toda la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.

Asimismo, deberá de disponer en su *call center* de los operadores necesarios para atender el resto de las llamadas y atender el dimensionamiento que se especifica en el punto 6.

b. Además de los *dieciséis (16)* puestos de atención de llamadas puestos a disposición del servicio en el Plató de la EC; la Entidad que resulte Adjudicataria deberá realizar las siguientes funciones:

   i. Proveerá a los invitados del pequeño manual descriptivo del funcionamiento del servicio de atención de llamadas.
   ii. Proveerá a los invitados de un dossier en formato papel con información relacionada con la temática del Evento.
   iii. Proveerá a los invitados del informe tipo con los datos que deben recabar durante el proceso de atención de las llamadas.
   iv. Asistirá a los invitados/operadores para la atención correcta de las llamadas.
   v. Introducirá en el sistema y en el mismo día los datos de los informes tomados por los invitados en cada una de las llamadas.
   vi. El sistema técnico de gestión de las llamadas deberá poder forzar la entrada de cualquier llamada a cualquiera de los puestos de invitados instalados. De esta manera, cualquier invitado podrá realizar la atención de la llamada en el momento de estar siendo grabado.

c. Todos los profesionales destinados por la adjudicataria a la ejecución del servicio de atención de llamadas deberán haber recibido previamente **una formación mínima de 8 horas** al menos los 2 días previos a su participación en el servicio tanto en el sistema de gestión de llamadas como en *telemarketing*, de manera que permitan prestar debidamente los servicio objeto del presente servicio. Igualmente, estos profesionales deberán contar con un manual de usuario que recoja todos los aspectos de la atención en relación con el objeto de la prestación.

d. Por su parte, la EC pondrá a disposición en la localización plató de "invitados" de descrito en la cláusula 3.1 del presente Pliego, los elementos necesarios, tales como mobiliario, para que la adjudicataria instale la infraestructura técnica necesaria para ejecución del servicio.

5. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO E INFORMES

La adjudicataria deberá participar en aquellas reuniones para la que se la convoquen que tengan por objeto la coordinación del servicio.

Tras cada una de las reuniones de coordinación al efecto mantenidas, la adjudicataria deberá:

- Levantar acta de la reunión en atención a un modelo de acta que para cada una de las tipologías de reunión deberá ser validado previamente por la EC.

A tal efecto, la Entidad que resulte adjudicataria deberá presentar los siguientes tipos de informes y ficheros finales que una vez validados deberán ser entregados en coordinación de la prestación al responsable del servicio designado por la EC:

- Informes en tiempo real.

- ✓ Tipos de Informes para aportar información sobre la campaña relativos a las llamadas recibidas:

  - ➢ Aportación total con forma de pago transferencia bancaria
  - ➢ Informes relativos a aportaciones con cargo en cuenta:

    - ○ Aportación total por provincia (cargo en cuenta)
    - ○ Aportación total por persona o empresa (cargo en cuenta)
    - ○ Aportación total por sexo (cargo en cuenta)
    - ○ Aportación Máxima (cargo en cuenta)
    - ○ Aportación Mínima (cargo en cuenta)
    - ○ Aportación Media (cargo en cuenta)
    - ○ Aportaciones por franjas horarias (cargo en cuenta)

      - ▪ Hasta las 13 horas
      - ▪ Desde las 13 horas hasta las 17 horas
      - ▪ Desde las 17 horas hasta las 19 horas
      - ▪ A partir de las 19 horas

- ✓ Informes por tipo de aportación:

  - ➢ Total de casos e importe de aportaciones menores de 150 €
  - ➢ Total de casos e importe de aportaciones entre 150 € y 600 €
  - ➢ Total de casos e importe de aportaciones entre 600 € y 3.000 €
  - ➢ Total de casos e importe de aportaciones mayores de 3.000 €

- ✓ Clasificación por aportaciones (total de casos e importe)

  - ➢ Total de aportaciones < 60 €
  - ➢ Total de aportaciones > 60 € y < 150 €
  - ➢ Total de aportaciones > 150 € y < 600 €
  - ➢ Total de aportaciones > 600 €
  - ➢ Importe total de aportaciones Especiales
  - ➢ Importe total de aportaciones Especiales hasta las 21 horas
  - ➢ Importe total de aportaciones Especiales a partir de las 21 horas
  - ➢ Aportación más repetida

- Fichero bancario final de las donaciones en formato estándar C19: Será provisto a la EC a más tardar en los (2) dos días siguientes a la finalización del servicio de atención telefónica de llamadas.

6. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO

A fin de facilitar la operativa requerida en anteriores ediciones del Evento a continuación se recogen los recursos profesionales (por franjas horarias) que deberán destinarse como mínimo al amparo de la presente contratación.

Franja horaria	Operadores a disposición del servicio
Durante los quince días anteriores a la fecha de celebración del evento y en el horario 11:00 a 22:00	1 operador/a
Día de celebración del evento	4 operadores

09:00 a 10:00	
Día de celebración del evento 10:00 a 12:00	5 operadores/as
Día de celebración del evento 12:00 a 14:00	8 operadores/as
Día de celebración del evento 14:00 a 15:00	10 operadores/as
Día de celebración del evento 15:00 a 21:00	30 operadores/as
Día de celebración del evento 21:00 a 00:30	60 operadores/as
Día siguiente a la celebración del evento 09:00 a 22:00	4 operadores/as
Segundo día siguiente a la celebración del evento 09:00 a 15:00	2 operadores/as
Segundo día siguiente a la celebración del evento 15:00 a 22:00	1 operador/as

Para la prestación de los servicios objeto de la presente contratación y en función de la temática, del desarrollo y de las necesidades del Evento, la EC podrá requerir de la adjudicataria la contratación de un número adicional de horas de atención telefónica.

A tal efecto, las candidatas deberán formular la correspondiente oferta por la dotación adicional en el apartado habilitado para este complemento en la propuesta económica **(ANEXO III.I del PCAP).**

7. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS.

Toda información o dato que reciba el adjudicatario de la EC o de terceros interesados con motivo de la celebración y posterior ejecución del contrato será confidencial y sólo podrá ser utilizada en el marco de este contrato.

En consecuencia, no podrá utilizar para sí ni proporcionar a terceros no interesados ningún dato o información de carácter personal para finalidades distintas de aquéllas para las que los datos hubieran sido recogidos, estando por tanto obligados a poner todos los medios a su alcance para garantizar la confidencialidad de dicha información, así como de los resultados obtenidos.

Tampoco podrá utilizarse dicha información, más allá del importe y el objeto del contrato, para preparar ofertas para otras licitaciones (incluso en licitaciones promovidas por esta misma EC).

Cualquier infracción de estas obligaciones será calificada como grave y constituirá causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades de cualquier naturaleza en que pudiera incurrir.

La "Confidencialidad y el tratamiento de datos de carácter personal" quedarán regulados en la **Cláusula 29 de las Condiciones Generales del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP)**.

8. PENALIZACIONES

Serán las establecidas en el Punto **13.- PENALIDADES** del apartado Cláusulas Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

9. SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para el seguimiento y acreditación de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo prevista en la presente contratación la EC proporcionarán a la contratista el acceso a su plataforma de coordinación.

Esta plataforma ha sido habilitada para el intercambio *on-line* de la documentación correspondiente al cumplimiento de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo inherentes en la ejecución del contrato.

A tal efecto, una vez habilitado el acceso a esta plataforma, la contratista tendrá la obligación de transferir, en el plazo indicado por la propia plataforma, la documentación solicitada y en especial la relativa a:

- Listado de trabajadores adscritos a la prestación del servicio.
- Certificados varios de la Seguridad Social (ITA, TC1, TC2, etc.)
- Certificados varios relativos al cumplimento de obligaciones en materia de prevención, seguridad en el trabajo (Identificación de riesgos, formación específica, certificados aptitud, etc.)
- Certificados de varios.

Si la entidad que resulte adjudicataria y por tanto contratista, subcontrata parte de la ejecución del servicio contratado, deberá exigir a las entidades subcontratadas los justificantes de las obligaciones anteriores y entregarlos en los mismos términos en esta plataforma.

10. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS CANDIDATAS LICITADORAS

Las entidades licitadoras deberán presentar sus propuestas de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP.

10.1 Sobre C.- Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor.

De conformidad con los criterios de valoración fijados en el PCAP, las entidades candidatas deberán incluir en el SOBRE C, una propuesta que contenga la documentación señalada en el en el ANEXO IV.1 del PCAP.

10.2 Sobre B.- Documentación relativa a la oferta evaluable automáticamente a través de fórmulas.

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el ANEXO III.1 del PCAP: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.