PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DISEÑO, DESARROLLO Y DINAMIZACIÓN DE LOS EVENTOS Y LA PRESENCIA EN MEDIOS Y REDES DERIVADA DE LA ACTIVIDAD DE FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN

1. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de diseño, desarrollo y dinamización de los eventos y la presencia en medios y redes derivada de la actividad de la Sociedad Fomento de San Sebastián S.A. (en adelante, indistintamente, entidad contratante o FOMENTO).

La ejecución de estos servicios conllevará por parte de la empresa adjudicataria las siguientes actividades, funciones y tareas:

1.1 Diseño, desarrollo y gestión de los eventos de la actividad de FOMENTO

1.1.1 Diseño y desarrollo de la configuración del evento

Bajo este concepto, la empresa adjudicataria deberá proponer a FOMENTO el diseño y desarrollo del evento concreto, teniendo en cuenta la orientación estratégica de la misma y los conceptos clave de comunicación que deberán abordarse, así como el impacto esperado.

1.1.2 Planificación del evento

Bajo este concepto, la empresa adjudicataria deberá determinar la duración óptima del evento, y plantear los posibles bloques de este, así como el establecimiento del orden y el protocolo a seguir, previo contraste y validación con FOMENTO.

La planificación del evento puede incluir visitas de reconocimiento al espacio donde sucederá el evento.

1.1.3 Gestión del contenido del evento

Bajo este concepto, la empresa adjudicataria deberá generar:

- Un guion preliminar del evento junto con una definición de contenidos que se han de trabajar.
- Mensajes específicos del evento para redes sociales y newsletters.
- Contenidos sobre el evento para la publicación en la web de FOMENTO.
- Información para completar las biografías de las ponencias, si las hubiese.
- La escaleta del evento.

- Las preguntas para las personas entrevistadas, si las hubiese.
- Cuestionario de evaluación.
- Asistencia a reuniones con proveedores audiovisuales o ponentes para transmitir y concretar detalles del desarrollo/producción del evento y/o necesidades del departamento de comunicación de acuerdo con el proyecto y / o evento del que se trate.

En la solicitud concreta del servicio a realizar, se podrán solicitar todas o parte de las actuaciones anteriormente descritas como parte de la Gestión del Contenido del Evento.

1.1.4 Dinamización del evento

Bajo este concepto, si FOMENTO así lo requiriese, la empresa adjudicataria deberá dinamizar el evento. La dinamización del evento incluye siempre la presentación del propio evento en directo.

Las posibles actuaciones para realizar en la Dinamización de los eventos están recogidas a modo orientativo en la siguiente lista:

- Presentación y cierre del evento.
- Presentación, introducción de las/los ponentes y cierre del evento.
- Presentación, introducción del workshop o taller y cierre del evento.
- Presentación, moderación de entrevista/s y cierre del evento.
- Presentación, moderación de mesa redonda y cierre del evento.
- Presentación, moderación de entrega de premios y cierre del evento.
- Presencia in situ durante todo el evento.

1.1.5 Generación de contenidos comunicativos del evento

Bajo este concepto, la empresa adjudicataria deberá elaborar contenidos tanto antes como después del evento, con el fin de difundir y posicionar el mismo.

A modo de ejemplo, en el caso de la comunicación previa, se podrá solicitar la propuesta de título para el evento, la redacción de textos de invitación al evento, textos para la página web de FOMENTO y las redes sociales, como Twitter, Instagram o LinkedIn, la redacción de textos para la locución de cuñas en la radio, la elaboración de invitaciones al evento, las palabras claves para el posicionamiento del evento en internet, entre otros.

Los contenidos o comunicaciones que finalmente se vayan a difundir deberán redactarse tanto en euskera como en castellano. Asimismo, aquellos vinculados a la estrategia de internacionalización deberán incluir también su versión en inglés.

Una vez concluido el evento, será necesario preparar un texto de agradecimiento para las personas asistentes al evento y elaborar una noticia resumen que pueda utilizarse como nota en la página web de FOMENTO o como publicación en las diferentes redes.

1.2 Diseño, desarrollo y gestión de la presencia en medios de la actividad de FOMENTO

De forma general, en la realización de estos servicios, la empresa adjudicataria deberá aplicar nuevas ideas y conceptos y utilizar herramientas de gestión, métodos, tareas y prácticas que permitan incrementar el impacto de la presencia en medios.

Igualmente, en la realización del servicio, especialmente en lo relacionado con la gestión en medios, los contenidos y su redacción deberán adecuarse al público destinatario y a los diversos medios de comunicación (prensa escrita y digital generalista y especializada, radio, televisión, páginas web, …) en los términos y con la metodología ofertada por la empresa adjudicataria.

1.2.1 Desarrollo de Contenidos

Bajo este concepto, la empresa adjudicataria deberá desarrollar los contenidos de comunicación necesarios para la ejecución de las acciones de comunicación en relación con la presencia en medios que se lleven a cabo desde FOMENTO, entre otros:

- Notas de prensa.
- Ruedas de prensa.
- Contenidos para publicación digital.
- Dossiers breves para medios.
- Emailings y convocatorias.

1.2.2 Gestión de Medios

Bajo este concepto, la empresa adjudicataria deberá:

- Elaborar el Plan de Medios General adecuado para comunicar la actividad de FOMENTO y obtener los objetivos fijados en el plan de comunicación. Este Plan de Medios General para FOMENTO deberá elaborarse en el plazo máximo de 2 meses tras la firma del contrato y detallará la propuesta de inserciones por tipología (módulo, cuña, impresión, etc.) y medio (prensa escrita, prensa digital, otras publicaciones periódicas, radio, televisión, redes sociales, plataformas digitales, etc.…) y el presupuesto global de la propuesta anual desglosado por medio y soporte.

- Llevar a cabo la coordinación con el Servicio de Prensa/Comunicación del Ayuntamiento de San Sebastián.

- Identificar los medios de comunicación más adecuados a las necesidades de promoción y divulgación detectadas por FOMENTO y gestionar la relación con los mismos.

- Coordinar la presencia en medios que requiera la actividad de FOMENTO.

- Realizar una recopilación detallada de las noticias de FOMENTO publicadas en los diferentes medios elaborando el correspondiente Clipping.

- Asistir a reuniones semanales y puntuales con la Dirección y los diferentes departamentos de FOMENTO para tratar temas relacionados con la presencia en los medios.

1.3 Diseño, desarrollo y gestión de la presencia en redes de la actividad de FOMENTO

La empresa adjudicataria deberá llevar la gestión integral de las redes sociales de FOMENTO. La entidad contratante utiliza, entre otras, las plataformas de Twitter, YouTube, Instagram, Facebook y LinkedIn, y se prevé la apertura y gestión de una cuenta en TikTok para acercarse al público joven.

La gestión deberá desarrollarse en base al análisis previo realizado por la entidad contratante, el cual ha definido el público objetivo, el tipo de información a publicar y el estilo de comunicación adecuado para cada medio.

El objetivo fundamental es informar, socializar, acercarse y visibilizar a la ciudadanía sobre los programas, acciones, actividades y eventos que realiza FOMENTO, garantizando que cada mensaje refleje la misión, visión y valores de la entidad contratante y que, en conjunto, contribuyan a posicionarla como una agencia de innovación.

1.3.1. Desarrollo de Contenidos

El servicio incluirá la redacción y creación de contenidos escritos, la producción de vídeos, fotografías y diseños gráficos, así como la guionización y grabación de contenidos específicos para TikTok. Todos los materiales deberán cumplir con los requisitos técnicos y de calidad propios de cada plataforma, adaptándose a sus formatos y especificaciones particulares.

Respecto a la apertura y gestión de la nueva cuenta de TikTok, la estrategia y los trabajos relacionados con la marca serán compartidos con la empresa adjudicataria, para que pueda desarrollar una propuesta de contenidos fresca, dinámica y orientada a atraer al público joven.

Los contenidos o comunicaciones que finalmente se vayan a difundir deberán redactarse tanto en euskera como en castellano. Asimismo, aquellos vinculados a la estrategia de internacionalización deberán incluir también su versión en inglés.

1.3.2. Gestión de redes

Bajo este concepto, la empresa adjudicataria deberá:

- Creación de un calendario editorial.

  La empresa adjudicataria elaborará, para cada red social o, en su caso, un calendario unificado, un calendario editorial que recoja las acciones, publicaciones y eventos previstos por FOMENTO. Dicho calendario deberá ser entregado en el formato que la adjudicataria estime más idóneo y se actualizará de forma periódica (mensual o trimestral) para reflejar cualquier modificación en la planificación.

- Colaboración y Coordinación con el Equipo de FOMENTO.

  Se establecerá una colaboración estrecha y permanente entre la empresa adjudicataria y el equipo de FOMENTO que se materializará en reuniones regulares de contraste y

sesiones de planificación conjunta, en las que se coordinarán y validarán los contenidos y la programación de publicaciones.

- Gestión de Interacción y Comunidad.

  La gestión que incluye respuestas a comentarios, consultas y moderación de contenidos, será responsabilidad de la empresa adjudicataria. Aunque la gestión en tiempo real no se prevé como una actividad de alta recurrencia, se deberá contar con la capacidad de actuar de forma oportuna cuando las interacciones lo requieran, siguiendo los protocolos y directrices que se facilitarán desde FOMENTO.
  Asimismo, La empresa adjudicataria deberá aplicar los protocolos y directrices que se faciliten para la gestión de crisis y la respuesta a comentarios negativos en redes sociales, actuando de manera inmediata y coordinada con el equipo de FOMENTO.

- Herramientas de Programación.

  La elección de las herramientas y plataformas para la programación de publicaciones quedará a criterio de la empresa adjudicataria. No obstante, dichas herramientas deberán ser sencillas y de fácil manejo, de modo que el responsable del servicio en FOMENTO pueda interactuar con ellas sin dificultad.

- Autonomía, Procesos y Aprobación de Contenidos.

  Si bien la empresa adjudicataria dispondrá de la autonomía necesaria para definir y ajustar el contenido de acuerdo con la evolución de las plataformas y las reacciones de la audiencia, todas las propuestas deberán ser sometidas a contraste y aprobación por el personal de FOMENTO. Para ello, la empresa adjudicataria deberá desarrollar un modelo de trabajo documentado que establezca procesos y tareas claras para la creación, revisión y aprobación de contenidos.

- Indicadores y Evaluación del Servicio.

  La empresa adjudicataria deberá proponer, a partir de la información facilitada sobre los indicadores actuales y los objetivos estratégicos de la entidad contratante, un conjunto de KPIs que permitan evaluar de forma adecuada el rendimiento de cada red social. Estos indicadores podrán incluir, entre otros, el alcance, el nivel de engagement, el crecimiento de seguidores y la calidad de la interacción. La efectividad del servicio se valorará de forma periódica mediante la presentación de informes que reflejen el cumplimiento de los objetivos establecidos.

- Informes, Reuniones y Seguimiento.

  Para garantizar un seguimiento adecuado del servicio, se establecerá el siguiente calendario de reuniones y presentaciones de informes. Se propone el siguiente calendario, que se contrastará y aprobará en la Primera Reunión de Servicio, si bien podrá recoger adaptaciones consensuadas a lo largo del servicio.
    - Reuniones Quincenales: Sesiones de contraste para revisar de manera operativa el contenido y la planificación inmediata.

- Reuniones Mensuales: Encuentros de seguimiento para evaluar el desempeño y coordinar acciones correctivas o de mejora.
- Reuniones Trimestrales: Reuniones estratégicas de planificación en las que se analizarán los resultados del trimestre y se definirán los objetivos para el siguiente período.
- Informes Trimestrales: La empresa adjudicataria presentará un informe detallado de las acciones realizadas y de los resultados obtenidos en cada una de las plataformas.
- Memorial Final: Al término del contrato, se entregará un informe final que recoja la evolución, resultados y aprendizajes del servicio.

2. ARTICULACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Solicitud del servicio

De forma previa, antes de la ejecución de estos trabajos, FOMENTO llevará a cabo una reunión inicial en la que compartirá toda la información que considere necesaria. En esta reunión, proporcionará a la empresa adjudicataria, por un lado, una previsión preliminar de los eventos planificados para el año, con la posibilidad de ampliar el calendario a lo largo del año, y, por otro lado, detalles sobre las líneas estratégicas de FOMENTO y los proyectos en los que se encuentra inmerso que la empresa adjudicataria deberá conocer en detalle. Asimismo, para poder llevar a cabo la gestión de las redes, se facilitará un manual de estilo y las directrices de comunicación propias de la entidad contratante.

A partir de aquí, a lo largo de la ejecución del contrato, en el caso del diseño, desarrollo y gestión de los eventos, la persona responsable del servicio trasladará a la empresa adjudicataria, bien de forma verbal mediante una reunión o bien a través de correo electrónico, la información sobre el evento que vaya a llevar a cabo y del que requiera la asistencia de la empresa adjudicataria con, al menos una semana de antelación. Asimismo, se especificarán los trabajos concretos requeridos, dentro de los mencionados anteriormente. La empresa adjudicataria deberá adecuar su servicio a estas directrices proporcionadas por FOMENTO.

En el caso del diseño, desarrollo y gestión de la presencia en medios, a partir de la información facilitada, la empresa adjudicataria deberá realizar como primera parte de la prestación del objeto del contrato, un Análisis de la Estrategia y Actuaciones desarrolladas hasta el momento y un planteamiento de nuevas propuestas en materia de presencia en medios.

En el caso del diseño, desarrollo y gestión de la presencia en redes, a partir de la información facilitada, y teniendo en cuenta que la elaboración y difusión de todos los contenidos deberán adherirse a estas directrices, adaptándose a las características específicas de cada red social y garantizando la coherencia con la identidad de la entidad contratante.

En ambos casos, se proporcionará a la empresa adjudicataria información sobre el público objetivo de cada acción y estrategia, así como los objetivos a transmitir. Además, se facilitará toda la información que FOMENTO considere relevante para la ejecución del servicio.

2.2 Recepción y revisión del servicio

Para el desarrollo de las actuaciones anteriormente descritas, así como del resto de las actividades objeto de esta contratación, la empresa adjudicataria mantendrá reuniones semanales con la Dirección, además de las que puedan puntualmente requerirse con esta o con los diferentes departamentos de FOMENTO.

En estas reuniones se indicará de forma concreta las actuaciones a realizar, acordando los plazos para su ejecución. Asimismo, en estas reuniones, la empresa adjudicataria deberá concretar tanto el objetivo como las necesidades técnicas identificadas, contrastando cualquier punto que fuera de interés para la Dirección o para los diferentes departamentos de FOMENTO en materia de eventos y/o presencia en medios y/o redes, y deberán tener como resultado, por una parte, la puesta en marcha de las actuaciones propuestas y acordadas, y, por otra, el adecuado seguimiento de todas las actuaciones una vez ya puestas en marcha.

La empresa adjudicataria mensualmente, deberá acordar, además, la dedicación a prestar en cada una de las tareas, de acuerdo con lo que FOMENTO requiera en relación con la presencia en medios.

En relación con el diseño, desarrollo y gestión de eventos, la empresa adjudicataria deberá presentar una **Propuesta esquemática** de los puntos que va a tratar. Esta propuesta debe incluir las horas estimadas para llevar a cabo tanto el diseño, desarrollo y gestión de la configuración del evento como la Planificación de este y, si procede, la dinamización de los eventos de FOMENTO indicando además el tiempo que se requerirá para su ejecución y coste exacto de la misma, de acuerdo con el importe de adjudicación.

Este documento, siempre que sea posible, deberá incluir como mínimo:

- Título del evento.
- Objetivo del evento.
- Empresas, personas o entidades a agradecer.
- Roles de los diferentes ponentes/participantes.
- En el caso de dinamizar el evento, el tipo de vestimenta (formal o informal).
- Bloques temáticos que se van a tratar a lo largo del evento con una breve descripción para que FOMENTO tenga la suficiente información para poder validar la propuesta sin tener el guion desarrollado.
- Tiempo estimado de dedicación en el evento concreto del que se trate por parte de la empresa adjudicataria.
- Coste del servicio, en el que se desglosará el coste de la empresa adjudicataria además de una orientación del coste del evento que se propone realizar.

Antes de la realización del trabajo demandado, FOMENTO deberá aprobar la **Propuesta esquemática** presentada. Una vez aprobada, la empresa adjudicataria deberá ejecutar el servicio de acuerdo con ésta en cuanto a los tiempos y al marco de actuación, pudiendo ser modificada en el desarrollo de este por necesidades puntuales, previa aprobación por FOMENTO.

Así pues, estas solicitudes de trabajo serán siempre bajo demanda, se realizarán una vez dado el visto bueno a la Propuesta esquemática y su facturación por horas de dedicación, que deberán justificarse de forma detallada una vez finalizado el trabajo puntual realizado, juntamente con las Propuesta esquemática aprobada.

2.3 Desarrollo del servicio

- El desarrollo del servicio en relación con el diseño, desarrollo y gestión de los eventos incluye los 5 puntos anteriormente descritos en el documento:

  1. Diseño y desarrollo de la configuración del evento.
  2. Planificación del evento.
  3. Gestión del contenido del evento.
  4. Dinamización del evento.
  5. Generación de contenidos comunicativos del evento.

  Sólo a modo orientativo, se identifican dentro de la actividad de FOMENTO del año 2024 algunos de los tipos de eventos que fueron objeto de este servicio:

  - Donostia Innovation Challenge
  - WeekINN
  - Aniversario EKINN
  - Presentación EKINN+

- El desarrollo del servicio, en relación con el diseño, desarrollo y gestión de la presencia en medios de la actividad de FOMENTO incluye los 2 puntos anteriormente descritos en el documento:

  1. Desarrollo de contenidos
  2. Gestión de medios

De forma general, será responsabilidad de la empresa adjudicataria garantizar que todos los contenidos difundidos por cualquier medio y en cualquier soporte (especialmente los difundidos a través de redes sociales) respeten la legalidad vigente y no supongan un menoscabo del buen nombre e imagen ni del Ayuntamiento de San Sebastián, ni de FOMENTO ni de cualesquiera terceros.

La prestación del servicio objeto de esta contratación y la realización de las funciones anteriormente descritas deberán ser realizadas por la empresa adjudicataria de acuerdo con los tiempos acordados, siendo responsabilidad de la propia empresa adjudicataria controlar la correcta ejecución de estas y reportar semanalmente toda la información relacionada en las reuniones semanales.

La empresa adjudicataria deberá tener disponibilidad para desarrollar su prestación de servicio, en las propias instalaciones de FOMENTO o en las del Excelentísimo Ayuntamiento de San Sebastián o donde por necesidad de la prestación del servicio éste lo requiriera.

Para la realización de estas actuaciones, se ha previsto una bolsa máxima de 2.283 horas. Todos los servicios serán bajo demanda, previa aprobación por parte de FOMENTO de la Propuesta esquemática presentada por la empresa adjudicataria con la valoración concreta por parte de la empresa adjudicataria de las horas de dedicación que requerirán y las especificaciones técnicas concretas relacionadas con los eventos que desarrolla de FOMENTO.

No obstante, para la realización de todos los trabajos requeridos, se requiere que la empresa adjudicataria tenga **Disponibilidad** de lunes a viernes en horario de 9:00 a 15:00.

Por otra parte, para dar **Respuesta a una Solicitud de un Área de FOMENTO y Presentar la Propuesta esquemática tras recibir la información sobre el evento en cuestión**, la empresa adjudicataria tendrá un plazo máximo de 2 días hábiles (12 horas laborables, entendidas así desde las 9:00 hasta las 15:00). A partir de aquí y de acuerdo con la propuesta presentada, Si FOMENTO acepta la **Propuesta esquemática**, el plazo de ejecución será el pactado en la misma entre la entidad contratante y la empresa adjudicataria.

San Sebastián, en la fecha de la firma



ANE OYARBIDE OCHOA - 72502511W
2025.08.14 11:55:37 +02'00'

Ane Oyarbide Ochoa
Vicepresidenta