Expediente nº: TCC 2025-08

Objeto: Contratación de los servicios necesarios para la organización del Congreso de Sostenibilidad Social Turística, a celebrar en Donostia – San Sebastián en octubre de 2025 y para la gestión y compra del plan de medios para la difusión y promoción de la campaña "Turismo Maitea" y de sus ejes temáticos, enmarcados en el Congreso en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU.

1. Introducción 3
1.1. Objeto y finalidad del documento 3
1.2. Contexto del contrato y justificación del Congreso 3
1.3. Enfoque institucional y alineación con estrategias de turismo sostenible 4
2. Objeto del contrato 4
3. Alcance del contrato y tareas a realizar 5
3.1. Lote 1 - Organización integral del congreso, abarcando todas las fases del evento — planificación, producción, ejecución, promoción, comunicación general y justificación final— incluyendo el pago de todos los servicios, recursos humanos y logísticos necesarios para su correcta ejecución. 5
3.1.1. Diseño y creación de la marca del congreso 5
3.1.2. Producción de material promocional y merchandising del congreso 7
3.1.3. Planificación, conceptualización y guionización del evento 8
3.1.4. Coordinación operativa y logística 10
3.1.5. Contratación y gestión de las personas expertas en el escenario 12
3.1.6. Comunicación y difusión 13
3.1.7 Desarrollo y gestión del microsite del congreso 14
3.1.8. Servicios técnicos y operativos 17
3.1.9. Gestión de acreditaciones y control de accesos 18
3.1.10. Servicio de restauración sostenible 19
3.1.11. Gestión económica y justificación del evento 21
3.1.12 Cierre y justificación del evento 21
3.2. Lote 2 - Prestación de los servicios de gestión e inserción de publicidad y contratación de los medios de comunicación para la difusión y promoción de la campaña “Turismo Maitea” y de sus ejes temáticos, enmarcados en el Congreso de Sostenibilidad Social Turística. 22
3.2.1 Servicios requeridos 23
3.2.2 Campaña de comunicación multicanal 24
3.2.3 Ejecución operativa, seguimiento y resultados 26
3.2.4 Metodología de trabajo 26
4. Beneficiarios y alcance del evento 27
5. Duración y lugar de ejecución 28
6. Equipo requerido 29
6.1 Lote 1: 29
A) Requisitos de la empresa adjudicataria 29
B) Composición del equipo 30
1.Dirección y coordinación 30
2.Comunicación y diseño 30
3.Servicios técnicos y operativos 31
4.Personal auxiliar 31
6.2 Lote 2: 31
A) Requisitos de la empresa adjudicataria 31
B) Composición del equipo 32

6.3 Sustituciones....32
6.3.1. Sustitución solicitada por el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo....32
6.3.2. Sustitución solicitada por la empresa adjudicataria....33
7. Plazos de ejecución....33
7.1. Lote 1 - Organización organización integral del congreso, abarcando todas las fases del evento —planificación, producción, ejecución, promoción, comunicación general y justificación final— incluyendo el pago de todos los servicios, recursos humanos y logísticos necesarios para su correcta ejecución.....33
7.2. Lote 2: Plan de medios – Difusión y promoción de la campaña “Turismo Maitea” y de sus ejes temáticos, enmarcados en el Congreso de Sostenibilidad Social Turística.....35
7.3. Reuniones de coordinación....36
8. Protección de datos y cumplimiento normativo....36
8.1. Obligaciones en materia de protección de datos....36
8.2. Alcance del tratamiento de datos personales....37
8.3. Medidas de seguridad y confidencialidad....37
8.4. Gestión de derechos de los participantes....37
8.5. Compromiso de cumplimiento y supervisión....37
9. Consideraciones adicionales....38
9.1. Criterios de evaluación y adjudicación....38
9.2. Obligaciones de las empresas adjudicatarias....38
9.3. Supervisión y control del contrato....38
9.3.1 Informes de seguimiento....39

1. Introducción

1.1. Objeto y finalidad del documento

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene como finalidad definir de manera clara y detallada las características, requisitos y condiciones técnicas para la contratación de los servicios necesarios para la organización del Congreso de Sostenibilidad Social Turística, que se celebrará en Donostia-San Sebastián en octubre de 2025.

Este documento establece el alcance de las prestaciones a contratar, incluyendo las especificaciones técnicas y operativas necesarias para garantizar la correcta planificación, ejecución y cierre del evento. Asimismo, proporciona los criterios de supervisión y control, asegurando la alineación del contrato con los principios y requisitos de los fondos Next Generation EU.

Dado que el congreso se financia a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), enmarcado en el Componente 14: Plan para la Modernización y Competitividad del Sector Turístico, este documento incorpora los principios de sostenibilidad y eficiencia exigidos por la normativa comunitaria y nacional, incluyendo la aplicación del principio DNSH (Do No Significant Harm), la promoción de buenas prácticas medioambientales y la adopción de criterios de transparencia y lucha contra el fraude.

El PPT servirá como base para la redacción de los pliegos de licitación del contrato de servicios, asegurando que todas las condiciones técnicas y operativas se ajusten a los requisitos normativos y administrativos aplicables, así como a los objetivos estratégicos definidos por el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco y Basquetour - Agencia Vasca de Turismo.

1.2. Contexto del contrato y justificación del Congreso

El Congreso de Sostenibilidad Social Turística responde a la necesidad de fortalecer el papel del turismo como motor de desarrollo social, promoviendo modelos más equitativos, inclusivos y responsables. En un contexto en el que la sostenibilidad ambiental ha cobrado gran protagonismo, la dimensión social del turismo sigue siendo un reto clave para mejorar la percepción del sector, garantizar condiciones laborales dignas y fomentar la integración de comunidades locales en la actividad turística.

Este evento se enmarca en las líneas estratégicas de Basquetour - Agencia Vasca de Turismo, entidad pública dependiente del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco, cuya misión es impulsar el desarrollo y la competitividad del sector turístico en Euskadi. Entre sus objetivos principales se encuentran:

- Promover un turismo responsable y sostenible, alineado con los valores del Código Ético del Turismo de Euskadi.
- Mejorar la competitividad del sector mediante la innovación y la cooperación entre los diferentes agentes turísticos.
- Sensibilizar a profesionales y sociedad sobre la importancia de la sostenibilidad social como eje central de un modelo turístico equilibrado.

El congreso servirá como punto de encuentro para personas expertas, profesionales del sector turístico y representantes institucionales, con el fin de compartir conocimientos, identificar buenas prácticas y establecer compromisos concretos para la integración de criterios de sostenibilidad social en la

planificación y gestión turística.

Además, este evento se alinea con el objetivo del Gobierno Vasco de posicionar Euskadi como un referente en turismo sostenible e innovador, promoviendo la colaboración público-privada y fortaleciendo el atractivo del destino en base a valores de calidad, inclusión y responsabilidad social.

1.3. Enfoque institucional y alineación con estrategias de turismo sostenible

El Congreso de Sostenibilidad Social Turística no es una iniciativa aislada, sino que forma parte de un enfoque estratégico más amplio impulsado por el Gobierno Vasco, a través del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo y Basquetour - Agencia Vasca de Turismo.

En este sentido, el congreso se alinea con:

- La Estrategia de Turismo Responsable de Euskadi 2030, que prioriza la sostenibilidad como eje central del desarrollo turístico.
- El Código Ético del Turismo de Euskadi, que promueve la responsabilidad social y la integración de las comunidades locales en la actividad turística.
- Las políticas europeas de transformación del turismo, que refuerzan la sostenibilidad como un criterio esencial para el acceso a financiación y programas de desarrollo sectorial.

Este evento servirá, por tanto, como una plataforma para avanzar en estos objetivos, facilitando el intercambio de conocimientos y experiencias que contribuyan a la consolidación de Euskadi como destino turístico sostenible y socialmente responsable.

2. Objeto del contrato

El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios necesarios para la organización y promoción del Congreso de Sostenibilidad Social Turística, que se celebrará en Donostia-San Sebastián los días 13 y 14 de octubre de 2025, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU.

El congreso tiene como finalidad convertirse en un espacio de referencia para el análisis, debate y promoción de la sostenibilidad social en el turismo, reuniendo a personas expertas, profesionales del sector, representantes institucionales y otros agentes clave.

El contrato se estructura en dos lotes, diferenciados pero complementarios:

- **Lote 1**: Prestación de los servicios necesarios para la organización integral del congreso, abarcando todas las fases del evento —planificación, producción, ejecución, promoción, comunicación general y justificación final— incluyendo el pago de todos los servicios, recursos humanos y logísticos necesarios para su correcta ejecución.
- **Lote 2:** Prestación de los servicios de gestión e inserción de publicidad y contratación de los medios de comunicación para la difusión y promoción de la campaña “Turismo Maitea” y de sus ejes temáticos, enmarcados en el Congreso de Sostenibilidad Social Turística.

Ambos lotes deberán ejecutarse con arreglo a los principios de sostenibilidad, accesibilidad, inclusión, eficiencia y calidad, garantizando la coherencia institucional y la adecuada coordinación entre los adjudicatarios en caso de que los lotes sean otorgados a diferentes empresas.

Las actuaciones requeridas para cada lote se detallan en el siguiente apartado.

3. Alcance del contrato y tareas a realizar

El presente apartado detalla las tareas y servicios que deberán ser desarrollados por las empresas adjudicatarias en función del lote correspondiente.

El alcance del contrato incluye la planificación, coordinación, ejecución y cierre del Congreso de Sostenibilidad Social Turística, así como la creación, gestión y contratación de medios de la estrategia de comunicación asociada al congreso y a la campaña “Turismo Maitea”, garantizando la adecuada cobertura técnica, logística, operativa y promocional del evento.

Cada lote conlleva una serie de actuaciones específicas, siendo responsabilidad de las adjudicatarias asumir la ejecución integral de sus respectivas tareas, incluyendo la gestión económica de todos los servicios asociados. En caso de que los lotes sean adjudicados a distintas entidades, será obligatorio establecer una coordinación fluida entre ambas para garantizar la coherencia y la correcta ejecución del congreso en su conjunto.

3.1. Lote 1 - Organización integral del congreso, abarcando todas las fases del evento —planificación, producción, ejecución, promoción, comunicación general y justificación final— incluyendo el pago de todos los servicios, recursos humanos y logísticos necesarios para su correcta ejecución.

3.1.1. Diseño y creación de la marca del congreso

Para dotar al congreso de una identidad visual coherente, diferenciadora y alineada con los valores de sostenibilidad y proyección nacional, la empresa adjudicataria deberá desarrollar, partiendo del logo del código ético de Euskadi: ***etikoa Turismo Euskadi,*** una imagen de **marca específica** para el congreso.

Se garantizará una aplicación homogénea de la identidad visual en todos los materiales, tanto digitales como físicos, asegurando su compatibilidad con las marcas institucionales del **Gobierno Vasco, Euskadi Basque Country y el Código Ético del Turismo de Euskadi**.

Requisitos específicos:

- Creación de la línea gráfica del Congreso de Sostenibilidad Social Turística adaptada a todos los soportes online y offline y del *claim* del congreso en castellano y euskera.
- Manual de aplicación de la identidad visual gráfica con pautas de uso, pantones, tipografías y aplicaciones.
- Diseño de materiales gráficos:

  Soportes digitales:

  - Programa del congreso.

- Plantilla de diapositivas para presentaciones del Departamento.
- Cartelas dinámicas para inicio de sesiones, identificación de ponentes, moderadores, participantes en mesas de debate, presentadores, conferenciantes y técnicos audiovisuales.
- Diseño de imagen para videos promocionales y divulgativos.
- Piezas gráficas para redes sociales, incluyendo entrevistas y resúmenes de debates.
- Creación de banners publicitarios para incluirlos en las webs de Basquetour y de Turismo de Euskadi
- Creación de un canal YouTube, vinculado al microsite del congreso, con entrevistas y reportajes.
- Diseño gráfico de un microsite del congreso siguiendo las especificaciones detalladas en el punto 3.1.7 de los presentes pliegos.
- Diseño de una encuesta de satisfacción.

Elementos físicos y escenografía:

- Escenografía del evento
- Diseño del atril
- Elementos de señalética (roll-ups, acreditaciones)
- Trasera del escenario, con la imagen del congreso y los logos oficiales
- Photocall (2,5m x 3m) y dos roll-ups
- Merchandising
- Acreditaciones o lanyards si así se establece.

Quedan incluidos otros eventuales gastos no expresamente detallados en este documento, siempre que estén directamente relacionados con el diseño, producción y aplicación de los elementos gráficos, digitales y físicos mencionados anteriormente.

El diseño deberá:

- Concebirse para su uso en medios digitales y soportes físicos
- Integrar el claim del congreso en castellano y euskera
- Convivir con las obligaciones en materia de comunicación referenciadas en el punto 41.4 del pliego de cláusulas administrativas particulares de este contrato, la marca Euskadi Basque Country y el Código Ético del Turismo
- Reflejar un carácter singular y diferencial que posicione el evento a nivel nacional.

Entrega y validación del diseño:

- La empresa adjudicataria deberá entregar al menos tres propuestas de imagen corporativa en los primeros 15 días naturales desde la formalización del contrato.

- Si ninguna propuesta es aprobada por la Dirección de Turismo y Hostelería, se solicitarán nuevas opciones hasta definir la identidad visual definitiva.

Cumplimiento de identidad corporativa:

- Todos los diseños deberán cumplir las obligaciones en materia de comunicación referenciadas en el punto 41.4 del pliego de cláusulas administrativas particulares de este contrato, así como con las indicaciones del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.
- Se podrá hacer uso del banco de imágenes del sector turístico del Gobierno Vasco.

Propiedad intelectual

Todos los documentos y trabajos que se ejecuten al amparo de este contrato serán propiedad del Gobierno Vasco en exclusividad y a todos los efectos, reservándose el derecho a utilizarlos, reutilizarlos, reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, en todo o en parte de su contenido, cuando lo estime conveniente, sin que la empresa adjudicataria pueda oponerse a ello ni reclamar compensación adicional alguna.

En particular:

- Los derechos de propiedad intelectual realizados con el trabajo realizado pertenecerán a la administración contratante. Cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso por escrito de la administración contratante.
- La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva de la administración contratante, sin que la empresa adjudicataria, para llevar a cabo los trabajos correspondientes, pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de la administración contratante, que la daría, en su caso, previa petición formal de la empresa con expresión del fin que pretende. Lo dispuesto en este párrafo se entiende salvo conservación a los efectos de prueba de realización del trabajo contratado.

3.1.2. Producción de material promocional y merchandising del congreso

La empresa adjudicataria será responsable del diseño, traducción, producción y distribución de los materiales promocionales y merchandising del congreso, garantizando su alineación con la identidad visual del evento y los criterios de sostenibilidad.

a) Materiales promocionales para asistentes:

Se deberán diseñar, producir y distribuir un total de 300 unidades de material promocional para las personas asistentes al congreso, incluyendo:

- Programa de mano con información detallada del evento
- Documentación para asistentes (dossier informativo u otro material relevante)
- Material promocional personalizado, que podrá incluir:
  - Roll-ups para señalética y promoción del evento
  - Bloc de notas y bolígrafos con el logotipo del congreso
  - Botella reutilizable de agua
  - Bolsas o elementos similares para la entrega de material.

b) Kit de bienvenida

Además del material general, se deberá preparar un kit especial de productos típicos de Euskadi para las personas que participen en el congreso en calidad de:

- Comité científico
- Personas ponentes y conferenciantes del primer día
- Personas moderadoras

- Participantes en las mesas de debate.

La empresa adjudicataria preparará un total de 30 unidades de estos kits, cuyo contenido tendrá que ser previamente aprobado por la Dirección de Turismo y Hostelería. Cada Kit deberá contener productos de calidad con una representación proporcional de cada territorio histórico. Se dará preferencia a artículos de empresas adheridas a Euskadi Gastronomika o productos con sellos de calidad Eusko Label, Euskal Baserri, Sidra Gorenak, Ekolurra o con denominación de origen protegida: Idiazabal, Vino de Rioja Alavesa, Euskal Sagardoa, Txakoli de Álava, Bizkaiko Txakolina, Getariako Txakolina entre otros.

Como complemento adicional, los kits podrán incluir un delantal artesanal vasco u otro artículo representativo de la cultura local.

Todos los materiales gráficos, promocionales y acreditaciones deberán producirse utilizando, en la medida de lo posible, materiales reciclables y respetuosos con el medioambiente, garantizando su sostenibilidad y reduciendo su impacto ecológico. La selección de materiales deberá considerar su huella ecológica, evitando plásticos de un solo uso y priorizando opciones biodegradables o recicladas.

Todos los materiales gráficos, promocionales y acreditaciones deberán cumplir las obligaciones en materia de comunicación referenciadas en el punto 41.4 del pliego de cláusulas administrativas particulares de este contrato, así como con las indicaciones del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

3.1.3. Planificación, conceptualización y guionización del evento

La empresa adjudicataria deberá trabajar en coordinación con el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo para definir los elementos esenciales del congreso, asegurando que el desarrollo del programa y la organización de los contenidos se ajusten a los objetivos estratégicos.

Las indicaciones contenidas en este documento tienen carácter orientativo y podrán ser modificadas por la persona responsable del contrato para garantizar la adecuada prestación del servicio. La empresa adjudicataria deberá ajustarse a las instrucciones que, a tal efecto, le sean comunicadas.

Entre las tareas previstas, se incluyen:

- Apoyo al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo en la conceptualización del congreso: diseño del acto de inauguración, regiduría en el acto de inauguración y protocolo del congreso.
  - Elaboración de la guionización del evento, adaptando los contenidos facilitados por la Dirección de Turismo y Hostelería. A modo de ejemplo se señala:

  - Programa científico:

    Las temáticas, así como la elección de los ponentes las realizará el comité científico.

  - Distribución de contenidos:

    1. Ceremonia de inauguración.
    2. Sesiones temáticas.
    3. Masterclass o ponencia marco.
    4. Debate abierto.

El primer día habrá una conferencia inspiracional llevada a cabo dos personas a designar de reconocido prestigio y será abierta al público.

- Modelo de programa:

LUNES 13 OCTUBRE 2025

Personas presentadoras: 2 personas que serán una de nivel nacional y otra euskaldun.

09:30-10:00	Apertura e Inauguración Institucional
10:00-10:30	Conferencia inaugural.
10:30-11:00	Coffee Break
11:00-11:30	Presentación del Código ético
11:30-12:00	Turno de preguntas sobre Código ético.
12:00-13:00	Ponencia: Los Retos y Desafíos de la Sostenibilidad Social en Turismo.
13:00-14:30	Aperitivo con productos locales y de Km 0.
14:30-15:30	Mesa Redonda: Ámbito académico: ¿Cómo estamos educando en ética y sostenibilidad social? El futuro de las profesiones turísticas. (3 ponentes y una persona moderadora).
15:30-15:45	Ronda de preguntas.
15:45-17:00	Sostenibilidad social aplicada a Derechos y condiciones laborales, ¿un reto pendiente? (4 ponentes y una persona moderadora).
17:00-17:15	Ronda de preguntas.
17:15-17:45	Pausa café
18:00-18:45	Monólogo.
19:00-20:00	Conferencia inspiracional abierta a la Ciudadanía

MARTES 14 DE OCTUBRE 2025

Personas presentadoras: 2 personas que serán una de nivel nacional y otra euskaldun.

Las nuevas generaciones y las empresas turísticas:

09.30-10.00	Las personas en el centro de la cultura empresarial
10.00-10.30	Conectando a las organizaciones con las nuevas generaciones

Conversando con el sector turístico.

10.30-11.00	Gestionando la diversidad en las cadenas hoteleras
11.00-11.30	Las agencias de viajes y la segmentación (3 personas de agencias de viajes)
11.30-12.00	Pausa café
12.00-12.30	Turismo y big data
12.30-13.00	Emprendimiento turístico en las RRSS.
13.00-13.30	Marketing turístico
13.30-14.30	Comida (con música en directo / DJ)

El evento se celebrará el día 13 de octubre en horario de mañana y tarde, incluida la charla motivacional. El día 14 la jornada de trabajo se realizará por la mañana.

Este modelo de programa es provisional. La Dirección de Turismo y Hostelería entregará el modelo definitivo en los días posteriores a la firma del contrato.

- Definición de los criterios de accesibilidad, garantizando la participación en igualdad de condiciones.

3.1.4. Coordinación operativa y logística

- Alquiler del espacio congresual / Sala Plenaria. El Departamento de Turismo, Comercio y Consumo ha realizado una pre-reserva de la sala Cámara (Centro Kursaal Elkargunea – San Sebastián) que funcionará como sala plenaria donde se desarrolle todo el evento durante los 2 días, además de la jornada previa de montaje.
- Alquiler de espacio destinado a los coffee breaks y almuerzos. Se ha realizado una pre-reserva de espacio necesario para ofrecer tanto coffee breaks como almuerzos, que será accesible para personas con diversidad funcional física.
- Coordinación con el Centro Kursaal Elkargunea de los servicios y espacios contratados, garantizando el correcto desarrollo del evento.
- Contratación de los servicios de restauración del mismo Centro Kursaal Elkargunea y de los restaurantes elegidos para los servicios detallados en el punto 3.1.5 del presente pliego.
- Contratación y gestión del transporte para asistentes. La empresa adjudicataria deberá gestionar y coordinar la **contratación de autobuses** para facilitar el traslado de los asistentes al congreso, garantizando la cobertura de las principales ciudades de origen.

  Servicios requeridos:

  Día 13 de octubre:

  - 1 autobús desde Bilbao (ida y vuelta).
  - 1 autobús desde Vitoria-Gasteiz (ida y vuelta).

  Día 14 de octubre:

  - 3 autobuses desde Bilbao (ida y vuelta).
  - 2 autobuses desde Vitoria-Gasteiz (ida y vuelta).

  Condiciones del servicio:

  - Los autobuses deberán ser de 50 plazas o más.
  - Los autobuses deberán trasladar a los asistentes al inicio de la jornada y retornarlos a sus lugares de origen al finalizar el programa diario.
  - La empresa adjudicataria será responsable de coordinar los horarios y puntos de recogida, asegurando su alineación con el programa del congreso.
  - La información sobre horarios y ubicaciones de recogida deberá ser comunicada con antelación a los asistentes, incluyéndose en los mailings informativos del congreso y en el microsite.
  - Al menos un autobús de cada ciudad de origen deberá ser accesible para personas con discapacidad.
  - Para la selección de autobuses se priorizará, en la medida de lo posible, a aquellos que sean de cero emisiones.

- Supervisión de la infraestructura técnica y escenografía (sonido, iluminación, mobiliario, señalética). En caso de que el Palacio de Congresos Kursaal no disponga de algún recurso necesario para la correcta ejecución del evento, la empresa adjudicataria deberá contratar y gestionar directamente la provisión de dichos elementos, garantizando su disponibilidad en los plazos requeridos.

  Asimismo, deberá presentar una propuesta de distribución y decoración de los espacios (sala principal, recepción, zona de acreditaciones, zona de autoridades y espacios de coffee break), alineada con la identidad visual del congreso y cumpliendo con criterios de accesibilidad y sostenibilidad.

  La propuesta deberá ser aprobada por la Dirección de Turismo y Hostelería del Gobierno Vasco antes de su implementación.

  Además, se deberá coordinar con el Centro Kursaal Elkargunea – San Sebastián para la instalación y configuración de estos elementos, asegurando que cumplan con los estándares técnicos y de accesibilidad establecidos en este pliego.

- Cumplimiento de criterios ambientales y de sostenibilidad.
- Coordinación de todas las actividades y actuaciones previstas con atención a los horarios estimados y en función de las necesidades que vayan surgiendo.

- Gestión integral de las personas asistentes, asegurando su correcta información, inscripción, acreditación y movilidad. Para ello deberá asumir las siguientes tareas:

  - Diseño, envío y seguimiento de invitaciones y confirmaciones de asistentes, asegurando la correcta inscripción y acreditación.

  - Gestión del sistema de inscripción y acreditaciones, en formato físico y digital (QR personalizado)

  - Supervisión del aforo y control de accesos durante las sesiones del congreso

  - Coordinación del transporte colectivo de asistentes conforme a lo especificado en este mismo punto

  - Garantía de accesibilidad en todos los procesos y servicios vinculados a la atención de los asistentes.

  - Para las sesiones abiertas a la ciudadanía del día 13 por la tarde, la empresa adjudicataria deberá coordinarse con el Centro Kursaal Elkargunea – San Sebastián para la gestión y reserva anticipada de entradas de manera que no se rebase el aforo permitido.

  Se priorizará el uso de herramientas digitales, sostenibles y accesibles para todos los perfiles de usuario, especialmente personas con diversidad funcional

3.1.5. Contratación y gestión de las personas expertas en el escenario

A los efectos de este contrato, se denominará **personas expertas en el escenario** a los siguientes roles: Ponentes, moderadores, participantes en mesas de debate, presentadores, conferenciantes del primer día, DJ y monologuista.

La empresa adjudicataria será responsable de la gestión integral de las **personas expertas en el escenario** y asistentes, facilitando su participación y asegurando el correcto desarrollo de las sesiones del congreso.

Para ello, se ocupará de las siguientes tareas:

- Identificación, contratación y gestión de las personas expertas en el escenario. El comité científico será el encargado de la selección de ponentes, moderadores y participantes en las mesas de debate, así como presentadores, conferenciantes del primer día, monologuista y DJ.
- Contacto y coordinación con las personas expertas en el escenario para la obtención de la información relevante, incluyendo:
    - Requisitos técnicos para sus presentaciones
    - Idioma de intervención
    - Conformidad para la grabación y publicación de sus intervenciones
    - Envío y revisión de presentaciones antes del evento para asegurar formato y compatibilidad
- Coordinación de la logística asociada a las personas expertas en el escenario y asistentes, incluyendo:
    - Gestión y pago de los desplazamientos (billetes, traslados internos)
    - Gestión y pago de las necesidades de parking en el Palacio de Congresos de las personas expertas en el escenario, comité científico o de la organización que lo requieran
    - Organización y pago de alojamiento y desayuno en hoteles de 4 o 5 estrellas con criterios de sostenibilidad
    - Contratación y reserva de:
        - Las cenas de los días 12 y 13 de octubre para un total de 20 personas, dirigida a las personas expertas en el escenario y al equipo de organización.
        - Comida del 13 de octubre para 15 personas, también destinado a personas expertas en el escenario y de la organización. Esta comida deberá hacerse en el restaurante del Centro Kursaal Elkargunea.

  Los establecimientos seleccionados para las cenas del 12 y 13 de octubre deberán cumplir los siguientes requisitos:
    - Estar ubicados en un entorno próximo al lugar de celebración del evento (Centro Kursaal Elkargunea – San Sebastián), para facilitar la movilidad y reducir el impacto ambiental.
    - Pertenecer preferentemente a la red Euskadi Gastronomika o contar con reconocimientos de calidad gastronómica y compromiso con productos de temporada y proximidad.
    - Ofrecer opciones adaptadas a las posibles restricciones alimentarias de las personas comensales (celiaquía, veganismo, alergias, etc.).

  La propuesta de establecimientos y los menús deberán ser validados previamente por la Administración.

- Coordinación de la estancia en Donostia-San Sebastián, incluyendo asistencia a los actos oficiales o cenas networking si así se requiere.
- Contratación de seguros de viaje y asistencia para las personas expertas en el escenario.

Para la selección de hoteles se priorizará, en la medida de lo posible, a aquellos que hayan adoptado una serie de iniciativas de sostenibilidad que reflejen su compromiso con el medio ambiente y la sociedad y que se encuentren en un lugar cercano al de la celebración del evento para intentar reducir el impacto medioambiental.

3.1.6. Comunicación y difusión

La comunicación del congreso es un aspecto fundamental para garantizar su visibilidad y alcance. La empresa adjudicataria deberá diseñar e implementar una estrategia de comunicación que abarque tanto la promoción previa del evento como la difusión de sus resultados.

Esto incluirá:

- Mantenimiento y actualización continua del microsite diseñado para el congreso.
- Gestión de las invitaciones a los asistentes y seguimiento de las confirmaciones de estos.
- La primera comunicación del evento a las posibles personas interesadas será enviada desde la Dirección de Turismo y Hostelería y Basquetour acudiendo a sus bases de datos. La empresa adjudicataria deberá diseñar el contenido gráfico y textual del correo, que deberá ser aprobado previamente por la Dirección de Turismo y Hostelería del Gobierno Vasco. En dicha comunicación se deberá incluir una cláusula de consentimiento expreso e informado, que permita a las personas destinatarias autorizar el envío de futuras comunicaciones relacionadas con el congreso por parte de la empresa adjudicataria. Este consentimiento deberá recogerse mediante un mecanismo de aceptación claro y verificable, conforme a la normativa de protección de datos (RGPD y LOPDGDD)
- Diseño y envío de al menos cuatro mailings, incluyendo "Save the Date", invitación oficial, recordatorios y agradecimiento/conclusiones.
- Creación de materiales gráficos y audiovisuales para la difusión del evento en distintos soportes. Todo el material impreso será realizado en lenguaje accesible; el programa social estará diseñado para ser accesible por todas las personas.

Coordinación con los equipos institucionales y la empresa adjudicataria del lote 2:
La empresa adjudicataria deberá mantener una coordinación fluida con los equipos de comunicación del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo y con la empresa adjudicataria del Lote 2, con el fin de garantizar la coherencia de los mensajes, el alineamiento visual y la eficacia de la comunicación multicanal. Le serán entregados, a la empresa adjudicataria del Lote 2, todos los materiales gráficos creados para el congreso que pueda precisar.

En paralelo, los equipos institucionales del Departamento y de Basquetour continuarán publicando contenidos desde sus perfiles oficiales, por lo que la empresa adjudicataria deberá prever entregas ágiles de materiales y facilitar su adaptación a los distintos canales.

Generación y entrega de material gráfico para redes sociales:
La empresa adjudicataria deberá proporcionar material gráfico para redes sociales de forma ágil.

Durante el congreso, se deberá entregar material gráfico antes de las 12:30 y de las 17:00, correspondiente a las sesiones de mañana y tarde respectivamente.
Este material deberá estar adaptado a los formatos más utilizados en plataformas digitales y alineado con la identidad visual del congreso.

3.1.7 Desarrollo y gestión del microsite del congreso

La empresa adjudicataria será responsable del diseño gráfico, desarrollo, alojamiento, mantenimiento del microsite del congreso, que deberá ser alojado en un dominio .eus facilitando el acceso a toda la información relevante del evento, garantizando accesibilidad, usabilidad y cumplimiento normativo.

El objetivo principal de esta plataforma digital será actuar como canal central de comunicación y activación del congreso, facilitando el acceso a la información clave y maximizando la inscripción de participantes mediante una experiencia de usuario accesible, intuitiva y segura.

Desarrollo e integración del microsite:

- Creación de un microsite en dos idiomas (euskera y castellano), con diseño responsive y accesible desde cualquier dispositivo.
- Desarrollo cumpliendo con el Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos.https://www.euskadi.eus/web01-bopv/es/bopv2/datos/2023/06/2303141a.pdf
- Cumplimiento con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público https://www.boe.es/buscar/pdf/2018/BOE-A-2018-12699-consolidado.pdf
- La Norma Europea EN 301 549:2022, “Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC aplicables a la contratación pública en Europa” https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_normativa/pae_eInclusion_Normas_Accesibilidad.html, que ya ha sido adoptada por UNE en España, establece los requisitos funcionales que garantizarán que los productos y servicios TIC sean accesibles para todas las personas; por ejemplo, desde un teléfono móvil, hasta ordenadores, pasando por páginas web; así, los requisitos para la web se basan en las directrices de accesibilidad de contenidos web WCAG 2.1, desarrolladas por W3C.Aplicación de las Pautas de Accesibilidad de Contenidos Web 2.1 (WCAG 2.1), nivel AA.

  Del mismo modo, el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, establece que todos los contenidos, páginas, documentos y/o aplicaciones deberán cumplir con las Pautas de Accesibilidad de Contenidos Web 2.1 (WCAG 2.1) establecidas por la WAI https://www.w3.org/WAI/ (Web Accessibility Initiative) a nivel AA.

- El diseño del microsite deberá cumplir las obligaciones en materia de comunicación referenciadas en el punto 41.4 del pliego de cláusulas administrativas particulares de este contrato, así como con las indicaciones del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

- Adquisición de un dominio .eus exclusivo con URL propia para el congreso.
- Alojamiento web en servidor seguro durante un mínimo de 15 meses.
- Optimización SEO y rendimiento, para garantizar accesibilidad, rapidez y facilidad de navegación.

- Diseño alineado con la identidad visual del congreso y en coherencia con las marcas institucionales.
- Cumplimiento de las siguientes medidas de seguridad exigidas por el Departamento de Turismo del Gobierno Vasco:
    - Observancia de la legislación vigente en materia de protección de datos, tanto a nivel nacional como europeo siguiendo las especificaciones detalladas en el punto 8 Protección de Datos y Cumplimiento Normativo de los de los presentes pliegos.

    - Acreditación de la existencia de políticas y medidas de gestión de la seguridad de la información que garanticen la protección de los sistemas, comunicaciones y datos manejados. Se requerirá certificación conforme al Esquema Nacional de Seguridad (ENS), categoría media o superior, emitida por organismo acreditado.

    - Compromiso de mantener actualizados todos los sistemas, redes, aplicaciones e infraestructuras implicadas en el servicio.

    - Se establecerán limitaciones de contenido y usos tales como suplantación de identidad, derechos de autor, uso ilegal, spam de inscripción y des-inscripción al congreso.

- Integración con sistemas de analítica web: el microsite deberá tener insertado el código de Google Analytics 4 para analizar los datos de acceso y la empresa adjudicataria dará a la Dirección de Turismo y Hostelería del Gobierno Vasco acceso a esta cuenta de Analytics).

Contenidos mínimos del microsite:

El microsite deberá contar con los siguientes apartados (orientativos y no limitativos):

<u>Sección informativa</u>:

- Presentación del congreso
- Información general (ponentes, ubicación, fechas, sede, etc.)
- Temática y objetivos
- Inscripción online, con posibilidad de anulación.
- Formulario de inscripción conforme al RGPD, con los campos necesarios (nombre, apellidos, correo electrónico, etc.), y base de datos ordenada y accesible para el personal del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo. Deberá ofrecer validación de datos y confirmación automática por email.
- Sistema automatizado de comunicaciones, con envío de:
    - Confirmación de inscripción
    - Recordatorio una semana antes del evento
    - Recordatorio el día anterior
    - Mensaje de agradecimiento el día posterior al evento
- Información práctica (transporte, alojamiento, accesibilidad, etc.)
- Mapa de localización e integración con servicios de geolocalización
- Documentación con posibilidad de descarga y enlaces relacionados
- Módulo de contacto con formulario y datos de contacto y atención al participante

<u>Programa y participantes:</u>

- Agenda completa del congreso en formato navegable y descargable (PDF y HTML)

- Perfiles de las personas expertas en el escenario (con fotografía y descripción de cada persona participante)
- Información sobre las personas expertas en el escenario
- Acceso a contenidos multimedia (presentaciones, resúmenes, etc.).

Logística del evento:

- Horarios y lugares de recogida de los autobuses que saldrán de Vitoria y Bilbao para los asistentes que así lo deseen.

Galería multimedia y contenido audiovisual:

- Banco de imágenes del congreso, con fotografías de sesiones, actividades y espacios de networking
- Publicación de vídeos de ponencias y debates tanto en el microsite como en la página de Youtube una vez finalizado el evento
- Documentación y conclusiones del congreso disponibles hasta un año después del evento.

Encuesta de satisfacción y certificados de asistencia:

- Formulario digital para recoger la percepción de los asistentes.
- Descarga de certificados de asistencia para participantes acreditados.

Idiomas, lenguaje y accesibilidad

- Todos los contenidos del microsite deberán estar disponibles en euskera y castellano.
- Se estima una carga de contenido aproximada de 40.000 palabras a traducir.
- Se deberá garantizar un uso no sexista del lenguaje en todos los textos, respetando los principios de comunicación inclusiva.
- La estructura y diseño del sitio deberán contemplar criterios de accesibilidad universal, tanto en navegación como en formatos de contenido.

Requisitos técnicos y de contratación

El adjudicatario deberá encargarse de:

- Contratación y gestión del dominio web hasta el 31 de diciembre de 2025
- Contratación del hosting profesional con alta disponibilidad (mínimo 99%), soporte técnico 24/7 y capacidad de escalado ante picos de tráfico, hasta el 31 de diciembre de 2025.
- Instalación y renovación de certificado de seguridad SSL
- Mantenimiento técnico y funcional del microsite hasta 60 días después de la celebración del evento.
- La empresa adjudicataria deberá entregar la documentación técnica, código fuente (incluyendo código, scripts, imágenes...) y entregables generados en el proceso de análisis, diseño, desarrollo e implantación del microsite.

Entregables e hitos de trabajo:

- Prototipos o mockups de diseño para validación previa por parte de la entidad contratante.
- Desarrollo técnico funcional completo del microsite.
- Manual de uso y documentación técnica del proyecto.

- Informe de rendimiento al finalizar el evento (tráfico, conversiones, comportamiento de usuarios, etc.).

Validación y plazos:

- Se deberá presentar un boceto del microsite dentro la primera semana de contrato.
- El microsite deberá estar operativo al menos tres meses antes del congreso. y hasta el 31 de diciembre de 2025.
- Se mantendrá actualizada hasta dos meses después del evento, asegurando la publicación de contenidos finales y conclusiones del congreso. Actualización postevento del microsite con galería fotográfica, vídeos u otros materiales audiovisuales generados.

3.1.8. Servicios técnicos y operativos

Para garantizar la accesibilidad y la correcta documentación del evento, se requerirá la contratación de diversos servicios técnicos.

La empresa adjudicataria deberá encargarse de:

- Contratación de las personas presentadoras, dos cada día, una de ellas con dominio fluido del euskera, garantizando una comunicación efectiva en los dos idiomas durante el evento. El comité científico será el encargado de la selección de estas personas.
- Contratación y coordinación del personal auxiliar (mostrador de acreditaciones, asistencia en sala y escenario y apoyo logístico).
- Coordinación del personal técnico necesario para desarrollar las tareas encomendadas en función de la propuesta escenográfica y la escaleta de cada sesión del congreso, procurando garantizar la necesaria familiarización de dicho personal con los servicios y equipamientos del Centro Kursaal Elkargunea.
- Contratación de fotógrafos y videógrafos para la grabación de las sesiones y la elaboración de contenido audiovisual, como:
    - Elaboración de entrevistas en vídeo con los ponentes principales. 8 entrevistas cortas (2-3 minutos)
    - Elaboración de un vídeo resumen del congreso de aproximadamente 2 minutos en castellano y euskera.
    - Edición de las vídeo-entrevistas realizadas y adaptación de los videos resultantes a formato web.
    - Edición de los videos de las ponencias y mesas de debate y adaptación de los videos resultantes a formato web.
    - Preparación de un reportaje fotográfico del congreso para su uso en difusión y memoria del evento.
- Coordinación y cobertura de la logística de viajes y alojamiento de las personas expertas en el escenario, incluyendo:
    - Transporte (vuelos, trenes, traslados internos, etc.)
    - Seguro de viaje
    - Alojamiento en hoteles de 4 ó 5 estrellas con criterios de sostenibilidad
    - Manutención durante la estancia
    - Necesidades logísticas asociadas

  Para ello, la empresa adjudicataria deberá contratar una agencia de viajes especializada que se encargue de la gestión integral de los desplazamientos y alojamiento.

3.1.9. Gestión de acreditaciones y control de accesos

La empresa adjudicataria será responsable de la planificación, diseño, producción, distribución y gestión de acreditaciones para todos los asistentes, personas expertas en el escenario, personal organizador e invitados institucionales al congreso. Este proceso deberá garantizar un acceso ordenado, seguro y eficiente, evitando aglomeraciones y optimizando la experiencia de los asistentes.

Fases y tareas a desarrollar:

Diseño y producción de acreditaciones

- Diseño y producción de acreditaciones diferenciadas por tipo de participante:
  - Personas expertas en el escenario
  - Representantes institucionales
  - Asistentes generales
  - Personal organizador y técnico
  - Medios de comunicación
- Acreditaciones en formato físico (tarjetas con cordón o clip) y en formato digital (QR personalizado) para acceso y control.
- Inclusión de los logos oficiales del congreso y del PRTR, conforme al manual de identidad corporativa.
- Uso de materiales sostenibles en la impresión de acreditaciones físicas.

Registro previo y confirmación de asistentes

- Creación y gestión de una **plataforma digital de registro** que permita:
  - Inscripción de asistentes con datos personales y preferencias (idioma, necesidades de accesibilidad, restricciones alimentarias, etc.).
  - Generación de acreditaciones digitales con códigos QR únicos.
  - Envío automático de confirmación de registro e instrucciones de acceso.
  - Opción de descarga de acreditación digital para evitar impresiones innecesarias.
  - Envío de recordatorios automáticos a los inscritos antes del evento.

Puntos de acreditación y entrega de material

- Instalación de un punto de acreditación principal en la entrada del Centro Kursaal Elkargunea con señalización clara.
- Disponibilidad de puntos secundarios en otras áreas de acceso según necesidades.
- Entrega de materiales (programa, merchandising realizado especialmente para el evento, información útil del congreso y Euskadi, etc.). La Dirección de Turismo y Hostelería proporcionará folletos turísticos para esta entrega de materiales.
- Personal capacitado para atender dudas y resolver incidencias en la entrega de acreditaciones.
- Organización de colas y flujos de asistentes para evitar tiempos de espera prolongados.

Control de acceso, seguimiento de asistencia y medidas de seguridad

- Implementación de un sistema de control de acceso digital mediante escaneo de QR o registro manual.
- Control de acceso en diferentes espacios dentro del congreso (sesiones temáticas, áreas restringidas, almuerzos), permitiendo el ingreso únicamente a personas acreditadas y verificando que cada participante acceda a los espacios correspondientes según su tipo de acreditación.
- Garantizar las normas de aforo

- Registro en tiempo real de asistencias por día y por sesión.
- Emisión de certificados de asistencia para quienes cumplan con el mínimo de participación requerido.
- Atender incidencias relacionadas con accesos, acreditaciones extraviadas o problemas técnicos en los puntos de control.
- Coordinación con el equipo de seguridad del Centro Kursaal Elkargunea para conocer y aplicar los protocolos de seguridad del recinto, incluyendo medidas de emergencia y evacuación

Funciones de asistencia y protocolo

- Recepción, acompañamiento y despedida de representantes institucionales, personas expertas en el escenario y demás participantes
- Asistencia y acomodación en salas, garantizando el correcto sitting protocolario
- Atención a necesidades específicas de personas con diversidad funcional
- Garantía de uso inclusivo no sexista del lenguaje.

Atención a incidencias y soporte en acreditaciones

- Personal de apoyo en los puntos de acreditación para solucionar incidencias (errores en registros, pérdida de acreditaciones, cambios de última hora, atención en guardarropía).
- Reimpresión rápida de acreditaciones en caso de extravío o errores.
- Disponibilidad de acreditaciones provisionales para casos excepcionales.

Cierre y reporte final de acreditaciones

- Informe detallado post-evento con:
    - Número total de acreditaciones generadas por categoría.
    - Número de asistencias registradas por día y por sesión.
    - Análisis de accesibilidad y participación.
    - Evaluación de incidencias y mejoras recomendadas para futuras ediciones.

La empresa contratista deberá asegurar que el auxilio y atención a las personas asistentes atendiendo a la perspectiva de género, para ello las personas que realicen estos trabajos deberán tener la formación y capacitación adecuada. También se deberá atender a las personas con diversidad funcional de acuerdo con sus necesidades.

3.1.10. Servicio de restauración sostenible

La empresa adjudicataria será responsable de la contratación, gestión y asunción de los costes del servicio de catering, que deberá ser proporcionado por el Centro Kursaal Elkargunea, garantizando su correcta ejecución durante el congreso. Se deberá coordinar con dicho proveedor para asegurar el cumplimiento de los tiempos previstos en el programa del evento.

Características del servicio de restauración:

- Servicio pausa café por la mañana: realizado durante la pausa café para 300 personas, los dos días del congreso. Este deberá consistir como mínimo en: café, café descafeinado e infusiones, leche de vaca, leche sin lactosa, bebida de soja, agua, y bollería artesana con y sin gluten.

- Servicio pausa café por la tarde: realizado durante la pausa café para 200 personas, el primer día del congreso. Este deberá consistir como mínimo en café, café descafeinado e infusiones, leche de vaca, leche sin lactosa, bebida de soja y agua.
- Servicio de comida para 300 personas.
  El servicio de comida en los dos días del congreso será en formato buffet, asistido por personal de sala. La comida se hará de pie y de manera informal. Deberá incluir ensaladas, pintxos donostiarras, guisos tradicionales calientes y postres artesanos. De bebida vino tinto de Rioja Alavesa, txakoli, agua y café. Se deberán ofrecer alternativas para personas con restricciones alimentarias. Los menús de los dos días serán diferentes el uno del otro. La duración del servicio de la pausa - comida se acomodará a los tiempos del programa y al desarrollo del evento.

Los siguientes aspectos deberán garantizarse y contemplarse en la memoria técnica. La empresa adjudicataria será responsable de su cumplimiento, coordinando su gestión con el Centro Kursaal Elkargunea:

- El servicio de catering deberá tener en cuenta todos los aspectos relacionados con alergias e intolerancias alimentarías como la celiaquía, así como dietas alimentarias como el veganismo.
- En relación con la comida, los productos principales de los menús serán productos de cercanía, disminuyendo la huella de carbono, y de temporada, promoviendo los hábitos saludables.

Envases y embalajes

Los siguientes aspectos deberán garantizarse y contemplarse en la memoria técnica:

- El agua se servirá siempre del grifo en jarras y nunca envasada.
- Se evitará elementos de un solo uso, y en el caso de recurrir a ellos, serán siempre opciones biodegradables.

Gestión de residuos

- Se controlará el uso de alimentos, para evitar el despilfarro y maximizar el aprovechamiento. Si aún así hay excedentes, se tratará de redistribuirlos tanto internamente como externamente a través de asociaciones sin ánimo de lucro.

- Los residuos generados durante la ejecución del contrato serán recogidos selectivamente.

Información a los y las usuarias

- La empresa contratista informará en el propio servicio a las personas usuarias de los criterios ambientales introducidos en éste, por ejemplo, a través de cartelería, etc.

3.1.11. Gestión económica y justificación del evento

Dado que el congreso está financiado a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU, la empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos administrativos y financieros establecidos en la normativa.

Esto implicará:

- La empresa adjudicataria se encargará del pago de todas las acciones que se solicitan en el lote

1 de este pliego.
- Gestión y pago de los gastos derivados de la contratación de las personas expertas en el escenario.
- Coordinación, gestión y pago de los viajes, alojamiento y manutención de las personas expertas en el escenario.
- Supervisión y justificación de todos los gastos del evento, conforme a los requisitos del PRTR.
- Entrega de la Memoria de cierre del congreso, con memoria económica de todos los pagos realizados y cierre de contabilidad del congreso.

3.1.12 Cierre y justificación del evento

Una vez celebrado el Congreso, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo las siguientes tareas de cierre y justificación:

Desmontaje y cierre operativo
- Retirada de todos los elementos instalados en las distintas salas y espacios utilizados.

Evaluación del evento y satisfacción de los asistentes
- Diseño y remisión de una encuesta de satisfacción a las personas asistentes al Congreso en un plazo máximo de una semana tras la finalización del evento.
- Recopilación, análisis y explotación de los resultados de la encuesta, incluyendo datos cuantitativos y cualitativos sobre la percepción de los asistentes en relación con la organización, contenidos y desarrollo del congreso.
- Elaboración de un informe de evaluación, que deberá incluir conclusiones clave y áreas de mejora, y su integración en la memoria final del evento.

Certificación y documentación de asistencia
- Elaboración y remisión de los certificados de asistencia a las personas que los soliciten, previa validación de la Administración.

Memoria justificativa

En un plazo máximo de 15 días naturales tras la finalización del Congreso, la empresa adjudicataria deberá presentar una memoria justificativa que contenga:

- Descripción detallada de la organización, ejecución y desarrollo del evento.

- Número total de personas inscritas y asistentes, desglosado por día, ponencias, mesas de debate, género y procedencia.

Entrega de material audiovisual

En un plazo máximo de 15 días naturales tras la finalización del Congreso, la empresa adjudicataria deberá:

- Entregar la edición final de la grabación del Congreso, incluyendo ponencias y mesas de debate en los formatos indicados por la Administración.
- Publicar en el microsite del Congreso las grabaciones de las sesiones, conforme a las

directrices establecidas.

Entrega de claves y contraseñas

En un plazo máximo de 15 días naturales tras la finalización del Congreso, la empresa adjudicataria deberá entregar todas las claves y contraseñas utilizadas tanto en el microsite del congreso como en el canal de youtube.

Memoria final y justificación económica

En un plazo máximo de 1 mes tras la finalización del Congreso, la empresa adjudicataria deberá entregar:

- Una memoria final bilingüe en euskera y castellano que resuma los resultados y actividades del congreso que deberá contener como mínimo:
    - Una introducción: que contextualice el tema del congreso, su objetivo y relevancia.
    - Resúmenes de las ponencias: versión resumida de los trabajos, resaltando los puntos clave y los resultados obtenidos.
    - Textos completos de las ponencias: debiendo haber sido realizada previamente la corrección ortográfica y uniformados los formatos de escritura y presentación, así como gestionados los permisos correspondientes.
    - Discusiones y conclusiones: se documentarán las conclusiones generales del congreso, así como las discusiones y debates que llevados a cabo.
    - Informe de resultados de la utilización del microsite, con estadísticas de utilización, métricas clave de rendimiento y análisis de impacto.
    - Información adicional: información sobre la organización del congreso, los ponentes, el programa, y también aspectos relacionados con la planificación, ejecución, evaluación, y resultados del mismo, con conclusiones clave y áreas de mejora etc.
- Justificantes de los gastos realizados, desglosados y documentados según los requisitos establecidos por la Administración.

3.2. Lote 2 - Prestación de los servicios de gestión e inserción de publicidad y contratación de los medios de comunicación para la difusión y promoción de la campaña “Turismo Maitea” y de sus ejes temáticos, enmarcados en el Congreso de Sostenibilidad Social Turística.

La estrategia turística de Euskadi se articula en torno a los principios del Código Ético del Turismo de Euskadi, un marco de referencia que promueve un modelo turístico más responsable, sostenible, inclusivo y alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Este código establece los valores compartidos por los agentes del sector turístico y la ciudadanía vasca, buscando consolidar una visión del turismo como herramienta de cohesión y desarrollo territorial.

Con el fin de difundir y sensibilizar a la sociedad vasca sobre estos principios, el Departamento de Turismo del Gobierno Vasco impulsó la campaña audiovisual **"Turismo Maitea"**, centrada en una narrativa emocional, cercana y basada en el orgullo colectivo por el modelo turístico de Euskadi. Esta campaña se concreta en una serie de piezas audiovisuales disponibles en el siguiente enlace:

https://www.youtube.com/playlist?list=PLEnREVMb3MusoIQznKySQEPnPIr6MXypk

Asimismo, como herramienta clave para la difusión y sensibilización en torno al Código Ético del Turismo de Euskadi, se celebrará el Congreso de Sostenibilidad Social Turística, cuya organización se recoge en el Lote 1 del presente contrato.

En el marco de este congreso, se desarrollará una **campaña de medios orientada a dar visibilidad a la campaña "Turismo Maitea".**

Esta campaña deberá tener un marcado carácter pedagógico y transformador, con especial foco en las generaciones más jóvenes, contribuyendo así a posicionar el turismo como un elemento estratégico para el desarrollo sostenible de Euskadi.

La campaña de medios deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

Objetivos estratégicos:

1. Sensibilizar a la ciudadanía vasca sobre la importancia de un modelo de turismo sostenible, responsable y alineado con los valores del territorio.

2. Reforzar el posicionamiento del turismo como motor de cohesión social, desarrollo territorial y bienestar colectivo en Euskadi.

Objetivos operativos y de comunicación:

1. Promocionar la campaña "Turismo Maitea" como eje principal de sensibilización en torno al turismo sostenible.

2. Asegurar la difusión y el alcance de la campaña "Turismo Maitea" entre la ciudadanía vasca, con especial atención a las generaciones más jóvenes.

3. Dar a conocer el Código Ético del Turismo de Euskadi como referente de buenas prácticas y compromiso con el desarrollo sostenible del sector.

3.2.1 Servicios requeridos

El adjudicatario será responsable, principalmente, de **diseñar, ejecutar y monitorizar una campaña multicanal efectiva**, maximizando el rendimiento del presupuesto asignado. Para ello, deberá configurar un mix de medios eficaz, combinando los canales, formatos y soportes más adecuados en función de los públicos objetivo definidos.

La planificación deberá ser validada por el órgano contratante antes de su implementación, y podrá ser

ajustada a lo largo de la ejecución para optimizar su impacto y cobertura.

El servicio contratado incluirá, como mínimo, las siguientes prestaciones:

- Planificación estratégica de la campaña, considerando los objetivos de comunicación, los públicos destinatarios y las distintas tipologías de canales y formatos más adecuados para su alcance.
- Compra de los medios correspondientes y negociación de soportes.
- Ejecución, dinamización y monitorización de la campaña en los diferentes medios y canales.
- Elaboración de un informe final de resultados, con métricas clave de rendimiento y análisis de impacto.

3.2.2 Campaña de comunicación multicanal

El objetivo principal de la campaña de comunicación es promover el conocimiento del Código Ético del Turismo de Euskadi, sensibilizando a la ciudadanía sobre el papel estratégico del turismo como motor de riqueza, cohesión y sostenibilidad.

En cumplimiento de la obligación establecida por el artículo 9 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en todos los documentos y en todas las actuaciones de comunicación relacionadas con la ejecución del contrato en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, se deberán cumplir las obligaciones en materia de comunicación del punto 41.4 de pliego de cláusulas administrativas particulares de este contrato.

La campaña multicanal deberá contemplar un plan de medios integrado e innovador, que asegure una cobertura amplia y relevante.

Ésta deberá incluir al menos:

Medios digitales

- **Social Ads:** campañas específicas en **Facebook**, **Instagram y TikTok**, con formatos atractivos y segmentaciones adecuadas para los objetivos de alcance y visibilidad.

- **Publicidad display:** El servicio incluirá la planificación, ejecución y optimización de acciones de publicidad digital en formato display, orientadas a maximizar la visibilidad de la campaña “Turismo Maitea” entre la ciudadanía vasca. Este servicio podrá contemplar la compra de espacios publicitarios tanto mediante contratación directa con medios de interés para el público objetivo como a través de plataformas de compra programática, siempre que se garantice la transparencia, una segmentación eficaz del público objetivo y la optimización del rendimiento. Los formatos podrán incluir banners estáticos o animados, creatividades en distintos tamaños y adaptaciones responsive para entornos web, mobile y aplicaciones. Se valorará especialmente la capacidad del adjudicatario para seleccionar soportes y ubicaciones con alta afinidad temática y geográfica.

- **Publicidad nativa:** El servicio deberá contemplar asimismo acciones de publicidad nativa, entendida como la inserción de contenidos promocionales integrados de forma contextual y

editorial en medios digitales, adoptando el tono, el estilo y el formato del medio en el que se difunden. Estos contenidos deberán tener un enfoque informativo, inspirador o divulgativo, orientado a transmitir los valores de la campaña **"Turismo Maitea" y del Código Ético del Turismo de Euskadi** de manera natural y no intrusiva. El adjudicatario será responsable de la propuesta de medios con alta afinidad temática y capacidad de segmentación geográfica.

Publicidad exterior y medios tradicionales:

El mix de medios podrá contemplar la inclusión de soportes tradicionales y/o publicidad exterior —como vallas, marquesinas u otros espacios públicos de interés— siempre que se justifique su idoneidad en función de los objetivos de la campaña. No obstante, la planificación deberá priorizar de forma clara los entornos y formatos digitales, que deberán constituir el eje principal de la estrategia de difusión, garantizando una mayor afinidad y alcance efectivo sobre el público objetivo definido.

Podcasts:

- **2 episodios de videopodcast**, grabados en localizaciones estratégicas del territorio.
    - Se deberá integrar la temática en 2 podcasts ya consolidados, de consumo libre (es decir, que no formen parte únicamente de plataformas de pago) y con targets complementarios:
        - Audiencia adulta, familiar, interesada en experiencias auténticas.
        - Público joven y diverso, especialmente Gen Z y comunidad LGBTIQ+.
    - Las temáticas que se tratarán en cada episodio del podcast serán: el turismo estacional, la memoria del turismo, el turismo natural como herramienta para poner en valor lo local, y el turismo gastronómico como vehículo para preservar la identidad. En caso de que la empresa adjudicataria proponga nuevas temáticas, estas deberán contar con la aprobación previa del organismo contratante.

- El formato deberá seguir un estilo conversacional, natural y emocional, con invitados locales y perfiles conocidos (creadores de contenido vascos y/o profesionales del sector turístico).
- El tono será cercano, reflexivo y orgánico, ideal para favorecer la viralización en RR.SS.
- Las grabaciones serán al aire libre en entornos icónicos para reforzar el vínculo emocional con el territorio. La empresa adjudicataria contará con el apoyo del equipo del Departamento de Turismo del Gobierno Vasco para la organización de las localizaciones.
- Invitados: Cada podcast deberá contar con un mínimo de un invitado cuyos perfiles estén alineados con las características de los distintos públicos objetivo. Los invitados deberán ser personas vascas, con relevancia en redes sociales, y que sean creadores de contenido y/o profesionales vinculados al sector turístico.
- Difusión: Los episodios y las temáticas abordadas deberán difundirse de forma orgánica en Instagram y TikTok, tanto a través de las cuentas oficiales de cada podcast como de los perfiles de sus presentadores/ conductores e invitados.
- Timing: La grabación tendrá lugar durante el mes de septiembre y su emisión será entre octubre y noviembre, aproximadamente. Las fechas definitivas se concretarán a la firma del contrato.

3.2.3 Ejecución operativa, seguimiento y resultados

La empresa adjudicataria deberá asegurar una ejecución eficaz y profesional de la campaña de medios, conforme a los objetivos definidos por la Administración. Para ello, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a) Ejecución técnica y de seguimiento

- Implementar los formatos y soportes previstos en la planificación aprobada, asegurando el cumplimiento de los estándares técnicos de cada canal.
- Revisar que todos los materiales creativos y publicitarios cumplan los principios de accesibilidad, inclusión y adecuación institucional.
- Monitorizar el rendimiento de la campaña en tiempo real, con capacidad para introducir ajustes o refuerzos si se detectan desviaciones respecto a los objetivos de alcance, frecuencia o engagement.
- Coordinarse con el equipo responsable del Lote 1 y con el equipo responsable de la campaña de la Administración para mantener la coherencia narrativa, estética y estratégica de todos los materiales vinculados al Congreso y a la campaña “Turismo Maitea”.

b) Justificación técnica y entregables

Al finalizar la campaña, la empresa adjudicataria deberá entregar un informe final de resultados, en un plazo máximo de 20 días naturales. Este informe deberá incluir como mínimo:

- Descripción de la planificación ejecutada: medios, formatos, soportes y calendario
- Datos agregados y por canal: alcance, impresiones, visualizaciones, clics, interacciones, frecuencia, etc.
- Evidencias documentales de las inserciones: capturas, links, reportes de medios, etc.
- Análisis de impacto cualitativo: valoración inicial, con explicación de los ajustes realizados.
- Recomendaciones finales.

3.2.4 Metodología de trabajo

La empresa adjudicataria deberá presentar una propuesta metodológica clara y estructurada que contemple, al menos las siguientes fases:

Fase 1: Análisis y planificación estratégica

- Reunión inicial de alineamiento: encuentro con el órgano contratante para revisar objetivos, públicos, mensajes clave y criterios de segmentación.
- Definición del mix de medios según público objetivo: Selección de canales, formatos y soportes más adecuados para alcanzar al público objetivo, considerando la eficacia y eficiencia presupuestaria.
- Elaboración del plan de medios: detallando cronograma, distribución presupuestaria, objetivos por canal y KPIs asociados.

Fase 2: Diseño y validación del plan de medios

- Propuesta y validación del plan de medios.
- Relación de creatividades y características. La Administración proporcionará todo el material gráfico necesario.

- Validación de contenidos: Revisión de los materiales para su aprobación, envío de las creatividades antes de la difusión.

Fase 3: Implementación y difusión

- Compra y gestión de espacios publicitarios: Negociación y contratación de espacios en medios seleccionados, asegurando la optimización de la inversión.
- Lanzamiento de la campaña: coordinación del inicio de la difusión en los distintos canales, garantizando los envíos de las creatividades, la sincronización y coherencia de los mensajes, coordinándose con el responsable de la Administración y el diseñador de la campaña *"Turismo Maitea".*
- Gestión del podcast: coordinación con podcasters, creadores de contenido y otros perfiles de invitados, asegurando en todo momento su alineación con los objetivos globales de la campaña.

Fase 4: Seguimiento y optimización

- Monitorización continua: Seguimiento de la campaña mediante (Meta Business Suite, Google Analytics 4, plataformas DSP, etc.), con análisis de KPIs como CPM, CPC, CTR, engagement u otros indicadores relevantes según canal.
- Informes intermedios: Elaboración de reportes quincenales que reflejen el avance de la campaña, incluyendo:
    - Datos cuantitativos de rendimiento
    - Identificación de posibles desviaciones o puntos críticos
    - Valoración cualitativa del impacto sobre la notoriedad, percepción y engagement de la campaña
- Reuniones de seguimiento: Coordinación de reuniones periódicas para realizar el seguimiento y revisar el progreso, compartir aprendizajes preliminares y acordar posibles ajustes estratégicos o tácticos en la ejecución del plan de medios.

Fase 5: Evaluación y cierre

- Informe final de resultados: Entrega de documento detallado que incluya el análisis de los KPIs establecidos, alcance de la campaña, retorno de la inversión, valoración cualitativa del impacto en notoriedad y percepción

4. Beneficiarios y alcance del evento

Lote 1:

El congreso está dirigido a un público amplio, incluyendo:

- Profesionales del sector turístico, especialmente del ámbito de la gestión pública y privada.
- Empresas, pymes y asociaciones turísticas, interesadas en la sostenibilidad social como factor de competitividad.
- Expertos nacionales en sostenibilidad y políticas turísticas
- Investigadores y académicos, especializados en turismo, desarrollo sostenible y responsabilidad social.
- Personas que estén cursando estudios relacionados con la industria turística, ya sea en nivel universitario, técnico o a través de cursos especializados.
- Administraciones públicas con competencias en turismo, empleo y desarrollo económico.
- Público general interesado, a través de sesiones abiertas.

Se prevé la asistencia de hasta 300 personas en el Congreso y de hasta 600 para la conferencia inspiracional abierta al público de la tarde del lunes 13 de octubre.

Lote 2:

El target principal es la sociedad vasca, con un foco específico en los segmentos millennial (25-40 años) y generación Z (18-24 años). Se trata de colectivos especialmente receptivos a los mensajes vinculados a la gestión sostenible del destino, con una alta sensibilidad hacia los valores éticos, una marcada conciencia social, un papel activo como agentes de cambio y un consumo intensivo de medios digitales, lo que los convierte en públicos estratégicos para la difusión de los valores del turismo responsable.

5. Duración y lugar de ejecución

Lote 1:

El contrato abarca todas las fases del congreso, desde su planificación inicial hasta la justificación final, garantizando una ejecución óptima.

Las fases y fechas clave son:

- **Inicio del contrato:** Desde el día hábil siguiente a la formalización, la empresa adjudicataria deberá coordinarse con la Administración para la planificación inicial.
- **Planificación y diseño:** Primer mes tras la formalización, incluyendo conceptualización del evento y definición de objetivos, desarrollo de identidad visual del evento, propuesta inicial de ponentes y moderadores, definición de la estructura del evento (sesiones, mesas redondas, conferencias, etc.), elaboración del cronograma general del congreso.
- **Preparativos previos al congreso:** Desde el día hábil siguiente a la formalización del contrato, asegurando la contratación de proveedores, la logística de asistentes y la estrategia de comunicación.
- **Promoción y difusión:** Desde el día hábil siguiente a la formalización hasta la semana previa al congreso, desarrollando el microsite, realizando mailings y campañas de comunicación dirigidas a los asistentes y personal experto en el escenario.
- **Montaje y preparación:** 12 de octubre de 2025. Se llevará a cabo el montaje de escenografía, pruebas técnicas y revisión de espacios.
- **Celebración del congreso:** 13 y 14 de octubre de 2025. Desarrollo completo del evento con retransmisión, asistencia técnica y coordinación in situ.
- **Desmontaje y cierre operativo:** 15 de octubre de 2025. Retirada de materiales, equipos técnicos y señalética.
- **Evaluación y justificación:** hasta el 31 de diciembre de 2025. Incluye la entrega de la memoria final con el análisis del evento, informe de satisfacción de los asistentes y justificación económica.

El evento tendrá lugar en Donostia-San Sebastián, utilizándose espacios adecuados para su desarrollo, garantizando accesibilidad y cumplimiento de criterios de sostenibilidad y una óptima experiencia para los asistentes.

Lote 2:

El contrato tendrá una duración desde el día siguiente hábil a la fecha de formalización hasta la finalización de todas las tareas de ejecución, entrega de resultados y justificación con fecha límite 31 de diciembre de 2025.

Las fases y fechas clave son:

- **Inicio y coordinación inicial:** Inmediatamente tras la formalización y antes de siete días, la empresa adjudicataria deberá reunirse con la Administración para alinear los objetivos de la campaña, validar la estrategia y consensuar la planificación y coordinarse con la empresa adjudicataria del lote 1.
- **Diseño y validación del plan de medios:** Propuesta y validación del plan de medios y presentación de la relación de materiales y características técnicas para cada creatividad dentro de las dos /tres primeras semanas desde el inicio del contrato.
- **Implementación de la campaña:** La implementación de la campaña se llevará a cabo preferentemente entre la formalización y mediados de octubre de 2025, incluyendo la contratación, gestión, coordinación y entrega de creatividades.
- **Seguimiento, optimización y entrega de informes:** Durante toda la ejecución del contrato se realizará la monitorización y elaboración de informes continua y reuniones de seguimiento. El informe final con resultados agregados deberá entregarse antes del 31 de diciembre de 2025.

La ejecución del contrato se desarrollará principalmente en el ámbito del País Vasco, considerando una segmentación territorial por territorios históricos, para garantizar cobertura equilibrada. Las acciones en medios y redes se dirigirán al conjunto de la ciudadanía vasca, con especial atención a los segmentos millenial y generación Z.

6. Equipo requerido

Para la correcta ejecución del congreso, la empresa adjudicataria deberá contar con un equipo multidisciplinar que garantice la planificación, gestión y desarrollo de todas las actividades previstas en este pliego

6.1 Lote 1:

A) Requisitos de la empresa adjudicataria

La empresa adjudicataria deberá poseer capacidad y experiencia demostrada en la gestión integral de eventos de similar envergadura. Para ello, deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Capacidad técnica y operativa: Deberá disponer de un equipo multidisciplinar especializado en gestión de eventos, logística, producción audiovisual, comunicación y protocolo.
- Cumplimiento normativo: Deberá garantizar que todos los servicios prestados cumplen con la normativa vigente en materia de accesibilidad, sostenibilidad, seguridad y protección de datos.
- Infraestructura y recursos: Deberá disponer de los medios materiales y tecnológicos adecuados para la planificación, ejecución y seguimiento del congreso.

B) Composición del equipo

El equipo de trabajo deberá estar compuesto, por los siguientes perfiles:

1.Dirección y coordinación (personal adscrito al contrato)

- **Coordinador/a general del evento**: Persona responsable de la interlocución directa con el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, así como de la supervisión global del congreso. Lidera la gestión operativa del evento, asegurando su correcta planificación, ejecución y evaluación.

  Se requiere titulación universitaria en Turismo, Comunicación, Gestión de Eventos o áreas afines, y un mínimo de 5 años de experiencia demostrable en la organización de eventos de características similares.

- **Coordinador/a técnico/a de producción y regidor/a del evento:** Persona responsable de la coordinación técnica y logística del evento, incluyendo la planificación, supervisión y de la coordinación del evento en tiempo real. Se encarga de la relación con proveedores, garantizando el cumplimiento de plazos, calidad y requisitos técnicos, así como la resolución de incidencias durante el montaje, desarrollo y desmontaje.

  Se requiere un mínimo de 3 años de experiencia demostrable en la organización de eventos de características similares.

Al menos uno de los dos miembros del equipo de dirección y coordinación deberá contar con un nivel mínimo B2 de euskera.

La empresa adjudicataria deberá acreditar la experiencia y cualificación de cada miembro del equipo de dirección y coordinación, aportando curriculums detallados y titulaciones o referencias profesionales.

2.Comunicación y diseño

- **Diseñador/a gráfico/a Senior y junior**: Personas responsables del desarrollo de la identidad visual del congreso y de su aplicación en todos los soportes gráficos y digitales.

  El perfil senior liderará la conceptualización y garantizará la coherencia gráfica en todas las fases del evento.

  El perfil junior dará apoyo en la implementación de la línea gráfica y en la elaboración de piezas y adaptaciones para los distintos formatos requeridos.

- **Programador/a web**: Persona responsable del desarrollo del microsite y de sus funcionalidades.

- **Responsable de comunicación y prensa**: Persona responsable de la estrategia de difusión, relación con medios, gestión del microsite del congreso y coordinación con medios y redes sociales.

3.Servicios técnicos y operativos

- **Equipo de producción audiovisual**: Mínimo de 2 personas responsables de la grabación del evento y producción de material videográfico.
- **Fotógrafo/a**: Mínimo de 2 personas responsables de la documentación visual del congreso y la creación de material de difusión posterior.

4.Personal auxiliar

- **Presentador/a del evento**: Dos personas presentadoras, una de ellas con dominio fluido del euskera, garantizando una comunicación efectiva en los dos idiomas durante el evento.
- **Personal de apoyo y protocolo**: Mínimo de 4 personas encargadas de la coordinación y entrega de acreditaciones, asistencia en sala y apoyo logístico.

Condiciones del equipo:

- Se fomentará la paridad de género en la composición del equipo
- El uso del euskera será obligatorio en la gestión del evento, por lo que se deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos:
  - Al menos uno de los dos miembros del equipo de dirección y coordinación deberá contar con un nivel mínimo B2 de euskera
  - El personal auxiliar deberá poder comunicarse fluidamente en euskera, y al menos el 50% del mismo deberá contar con un nivel mínimo B2 de euskera.
- Experiencia mínima exigida:
  - Los perfiles de dirección y coordinación deberán acreditar una experiencia mínima de 3 a 5 años, según los requisitos establecidos para cada puesto, vinculada a la organización de eventos similares.

Una misma persona no podrá ocupar más de un perfil.

Los CV deberán reflejar la formación, experiencia previa en eventos similares y nivel de idiomas (incluyendo certificación de nivel de euskera cuando sea aplicable).

6.2 Lote 2

A) Requisitos de la empresa adjudicataria

La empresa adjudicataria deberá poseer capacidad y experiencia demostrada en la gestión de campañas de comunicación de similar envergadura. Para ello, deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Capacidad técnica y operativa: Deberá disponer de un equipo multidisciplinar especializado en la gestión, planificación, análisis y compra de medios.
- Cumplimiento normativo: Deberá garantizar que todos los servicios prestados cumplen con la normativa vigente en materia de accesibilidad, sostenibilidad, seguridad y protección de datos.
- Infraestructura y recursos: Deberá disponer de los medios materiales y tecnológicos adecuados para la planificación, ejecución y seguimiento del congreso.

B) Composición del equipo

El equipo de trabajo deberá estar compuesto, como mínimo, por los siguientes perfiles:

Dirección y coordinación (personal adscrito al contrato)

- **oordinador/a general (director de cuentas):** Persona responsable de la interlocución directa con el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, así como de la supervisión global de la campaña. Lidera la gestión operativa de la campaña asegurando su correcta planificación, ejecución y evaluación.

  Se requiere titulación universitaria en Turismo, Comunicación, Publicidad y Relaciones Públicas, Periodismo o áreas afines, y un mínimo de 5 años de experiencia demostrable en el dominio de las estrategias online y offline de campañas de características similares.

- **Ejecutivo de cuentas y coordinador global de la campaña:** Persona responsable de la coordinación técnica y operativa de la campaña, incluyendo la planificación, supervisión y de la coordinación en tiempo real.

  Se requiere un mínimo de 3 años de experiencia demostrable en la organización de campañas de características similares y dominar los canales online y offline.

Al menos uno de los dos miembros del equipo de dirección y coordinación deberá contar con un nivel mínimo B2 de euskera

La empresa adjudicataria deberá acreditar la experiencia y cualificación de cada miembro del equipo, aportando curriculums detallados y titulaciones o referencias profesionales.

6.3 Sustituciones

Para garantizar la calidad y continuidad en la ejecución del congreso, cualquier sustitución de los perfiles clave deberá cumplir con los siguientes procedimientos y requisitos.

6.3.1. Sustitución solicitada por el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo

El Departamento de Turismo, Comercio y Consumo podrá solicitar la sustitución de cualquier persona del equipo de la empresa adjudicataria si existen razones justificadas que lo aconsejen, tales como:

- Falta de cumplimiento de sus funciones o desempeño inadecuado

- Incumplimiento de los requisitos de experiencia y formación exigidos en el pliego
- Cualquier otra circunstancia que afecte negativamente al correcto desarrollo del congreso.

La solicitud de sustitución deberá notificarse con un preaviso mínimo de 15 días naturales. En este plazo, la empresa adjudicataria deberá proponer un/a candidato/a alternativo/a con un perfil de igual o superior cualificación y experiencia, que deberá ser aprobado por el Departamento de Turismo.

6.3.2. Sustitución solicitada por la empresa adjudicataria

En caso de que la empresa adjudicataria necesite reemplazar a cualquier miembro del equipo, deberá:

- Notificar la solicitud con al menos 15 días naturales de antelación (excepto en casos de fuerza mayor)
- Presentar un candidato/a con cualificación equivalente o superior dentro de dicho plazo
- Obtener la aprobación previa del Departamento de Turismo y Comercio antes de formalizar el cambio

En situaciones de fuerza mayor, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo de inmediato y proponer una solución provisional que garantice la continuidad del servicio hasta que se apruebe la sustitución definitiva.

7. Plazos de ejecución

La ejecución de los servicios objeto de este contrato se extenderá desde la adjudicación hasta la finalización del periodo de justificación del congreso, según las especificaciones técnicas de cada lote.

Cada empresa adjudicataria será responsable del cumplimiento de los hitos y entregables correspondientes a su lote, tal como se definen a continuación:

7.1. Lote 1 - Organización organización integral del congreso, abarcando todas las fases del evento —planificación, producción, ejecución, promoción, comunicación general y justificación final— incluyendo el pago de todos los servicios, recursos humanos y logísticos necesarios para su correcta ejecución.

Fase	Tareas principales	Plazo estimado
Inicio del contrato	Reunión de arranque con la Administración para definir el plan de trabajo y el cronograma detallado. Presentación del boceto inicial del microsite, incluyendo estructura, diseño y menús principales.	Primeros 7 días tras la adjudicación.
Planificación y diseño	Conceptualización del evento, guionización, desarrollo de la identidad	Primer mes de contrato.

	visual y materiales gráficos. Entrega de 3 propuestas de imagen gráfica en los primeros 15 días. Propuesta inicial de personas expertas en el escenario. Elaboración del cronograma general del congreso. Propuesta y validación del cuestionario de satisfacción.	
Coordinación operativa	Contratación de ponentes, moderadores, proveedores, presentadores, DJ y servicios auxiliares y logística general asociada al lote 1. Envío del Save the date Producción de materiales gráficos para su difusión	Hasta 1 mes antes del congreso.
Promoción y difusión	Desarrollo gráfico de todos los materiales de comunicación y campañas, publicación del *microsite,* y envío de comunicaciones a los asistentes Producción de material gráfico para difusión Coordinación con la empresa del Lote 2 para redes sociales	Desde la adjudicación hasta la semana previa al congreso.
Ejecución del evento	Montaje y pruebas técnicas Desarrollo del congreso, coordinación in situ de servicios técnicos, personal auxiliar, catering y protocolo.	12, 13 y 14 de octubre de 2025.
Desmontaje y cierre operativo	Retirada de materiales, equipos técnicos y señalética. Cierre técnico y operativo del evento	15 de octubre de 2025
Reunión post evento	Reunión de balance y presentación de los primeros resultados. Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción. Entrega resumen ejecutivo, listado de asistentes, reportaje fotográfico, press clipping, informe de redes sociales	Hasta 15 días naturales tras la finalización del congreso.
Cierre y justificación	Edición final de vídeos, y entrega de contenidos audiovisuales. Entrega de la memoria final del congreso incluyendo justificación económica y evaluación de impacto.	Hasta el 31 de diciembre de 2025.

Mantenimiento del microsite	Actualización de contenidos, conclusiones, grabaciones y documentación del congreso y mantenimiento técnico del microsite.	Hasta 60 días naturales tras la finalización del congreso
	Mantenimiento del dominio y alojamiento en servidor del microsite	Hasta el 31 de diciembre de 2025.

7.2. Lote 2: Plan de medios – Difusión y promoción de la campaña “Turismo Maitea” y de sus ejes temáticos, enmarcados en el Congreso de Sostenibilidad Social Turística.

Fase	Tareas principales	Plazo estimado
Inicio y coordinación inicial	Reunión inicial de alineamiento con la Administración para revisión de objetivos, mensajes clave, públicos, mix de medios y coordinación con la empresa adjudicataria del lote 1.	Primeros 7 días tras la adjudicación.
Diseño y validación del plan de medios	Propuesta y validación de plan de medios. Creación de la relación de materiales creativos necesarios.	Semana 2 y 3 tras la formalización
Implementación de la campaña	Contratación y gestión de espacios publicitarios. Coordinación del lanzamiento de la campaña.	Desde la formalización a mediados de octubre de 2025.
Seguimiento y optimización	Monitorización del rendimiento. Informes intermedios, reuniones quincenales de seguimiento y ajustes	Durante toda la ejecución del contrato.
Reunión post evento	Reunión de balance y presentación de los primeros resultados.	Hasta 15 días naturales tras la finalización del congreso.
Evaluación y cierre	Entrega del informe final con el análisis de resultados, KPIs, impacto cualitativo.	Hasta el 31 de diciembre de 2025.

7.3. Reuniones de coordinación

Para garantizar el correcto desarrollo del congreso, las empresas adjudicatarias deberán mantener reuniones periódicas de coordinación con el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo y con otros agentes implicados en la organización.

Frecuencia mínima de las reuniones:

- Reunión inicial en los primeros 7 días tras la adjudicación del contrato para definir el plan de trabajo y el cronograma detallado
- Reuniones de seguimiento quincenales hasta un mes antes del congreso.
- Reuniones semanales en el último mes previo al evento, asegurando la coordinación final
- Reunión de balance post-evento: En un plazo máximo de 15 días naturales tras la finalización del congreso, con el objetivo de evaluar el desarrollo del evento y el cumplimiento de los objetivos establecidos en cada caso
- Reunión de cierre y justificación: En un plazo máximo de 15 días naturales tras la reunión de balance post-evento, para:
    - Coordinar la entrega de la memoria final del congreso
    - Presentar la justificación económica completa
    - Resolver cualquier aspecto administrativo pendiente

Obligaciones adicionales:

- Las empresas adjudicatarias deberán elaborar actas de cada reunión, resumiendo los acuerdos alcanzados, los hitos cumplidos y las tareas pendientes.

8. Protección de datos y cumplimiento normativo

Las disposiciones recogidas en este apartado serán de obligado cumplimiento para ambas empresas adjudicatarias, con independencia del lote adjudicado, en la medida que sus actividades impliquen el tratamiento de datos personales conforme a las funciones y responsabilidades establecidas en el presente pliego técnico.

8.1. Obligaciones en materia de protección de datos

Las empresas adjudicatarias serán responsables del tratamiento de los datos personales recopilados en el marco del congreso, debiendo garantizar su gestión conforme a la normativa vigente, incluyendo:

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD)
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)
- Reglamento Delegado (UE) 2021/1078, aplicable a los proyectos financiados con fondos europeos, garantizando la protección y confidencialidad de los datos recogidos.

8.2. Alcance del tratamiento de datos personales

Las empresas adjudicatarias deberán implementar medidas adecuadas para la captación, tratamiento, almacenamiento y eliminación de los datos personales recogidos en el marco del evento, incluyendo:

- Datos de asistentes, personas expertas en el escenario, obtenidos a través del sistema de inscripción y acreditación
- Datos de contacto de los participantes para comunicaciones informativas y organizativas
- Preferencias de accesibilidad y alimentación, en caso de ser requerido por los asistentes
- Imágenes y grabaciones audiovisuales del evento, conforme a los permisos obtenidos.

8.3. Medidas de seguridad y confidencialidad

Las empresas adjudicatarias deberán:

- Implementar medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos y prevenir accesos no autorizados, pérdidas o alteraciones
- Garantizar que los datos personales serán utilizados exclusivamente para los fines del congreso y que no se compartirán con terceros no autorizados
- Establecer mecanismos de acceso restringido a la base de datos, garantizando que solo el personal autorizado pueda gestionar la información
- Cumplir con la obligación de conservación y eliminación de datos, asegurando la eliminación de toda la información una vez finalizado el período de justificación del evento, salvo aquellos datos que deban conservarse por obligación legal.

8.4. Gestión de derechos de los participantes

Las empresas adjudicatarias deberán informar a los participantes sobre:

- El uso de sus datos personales y su finalidad
- Los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición al tratamiento de sus datos
- Los canales para ejercer estos derechos, asegurando la respuesta en un plazo no superior a un mes.

8.5. Compromiso de cumplimiento y supervisión

- Las empresas adjudicatarias deberán firmar un compromiso de cumplimiento de la normativa de protección de datos antes de iniciar el tratamiento de la información
- La administración podrá realizar auditorías o solicitar informes de cumplimiento durante la ejecución del contrato
- Cualquier incidencia o brecha de seguridad en el tratamiento de datos deberá ser comunicada a la administración en un plazo máximo de 24 horas, conforme al artículo 33 del RGPD.

9. Consideraciones adicionales

9.1. Criterios de evaluación y adjudicación

Los criterios de valoración de las ofertas y el sistema de puntuación aplicable a la licitación se establecerán en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP). La empresa adjudicataria deberá ajustarse a dichos criterios en todas las fases de ejecución del contrato.

9.2. Obligaciones de las empresas adjudicatarias

Las responsabilidades específicas de las empresas adjudicatarias en relación con el cumplimiento de los contratos, condiciones económicas y obligaciones legales estarán detalladas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

Además, las empresas adjudicatarias deberán:

- Garantizar el cumplimiento estricto de los plazos y obligaciones definidas en estos pliegos.
- Aplicar criterios de sostenibilidad, accesibilidad y equidad de género en todas las acciones del congreso.
- Asignar un equipo humano suficiente con la dedicación necesaria para poder garantizar el buen desarrollo del objeto del contrato según los requerimientos técnicos establecidos, y que tendrá que disponer de la experiencia específica mínima establecida en este documento.
- Responder ante cualquier incidencia operativa, proponiendo soluciones inmediatas a la Administración.
- Respetar las directrices en materia de protección de datos y confidencialidad de la información tratada durante el evento.

9.3. Supervisión y control del contrato

La correcta ejecución del contrato será supervisada por el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, conforme a los mecanismos de seguimiento y control establecidos en los pliegos administrativos.

El seguimiento del contrato incluirá:

- Supervisión periódica del cumplimiento del cronograma del evento, evaluando cada una de las fases del congreso
- Control de calidad de los servicios prestados, con revisiones específicas en áreas clave como acreditaciones, comunicación, logística, protocolo y atención a asistentes
- Verificación del cumplimiento de criterios de sostenibilidad y accesibilidad, asegurando que todas las acciones cumplen con los requisitos establecidos en los pliegos
- Auditoría económica y justificación de gastos, garantizando el uso adecuado de los fondos públicos y su alineación con los requisitos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).

9.3.1 Informes de seguimiento

Las empresas adjudicatarias deberán presentar informes de seguimiento según lo requiera el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo incluyendo avances en la organización, cumplimiento de hitos, y posibles incidencias

Vitoria-Gasteiz, a fecha de la firma electrónica.

CLARA NAVAS ROMANO - 16259560D

Firmado digitalmente por CLARA NAVAS ROMANO - 16259560D
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, o=EUSKO JAURLARITZA, ou=TURISMO COMERCIO Y CONSUMO, ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO, title=DIRECTORA, cn=CLARA NAVAS ROMANO - 16259560D, givenName=CLARA, sn=NAVAS ROMANO, serialNumber=IDCES-16259560D
Fecha: 2025.06.02 13:45:19 +02'00'

Izp/Fdo: Clara Navas Romano
TURISMO ETA OSTALARITZAKO ZUZENDARIA
DIRECTORA DE TURISMO Y HOSTELERÍA