metro bilbao

Pliego de Prescripciones Técnicas para el "Servicio de Consultoría y Asistencia Técnica en Comunicación Externa e Interna, Desarrollo de Marca y Eventos para Metro Bilbao (líneas 1y 2)"

25-LG-DC-162

Versión 0
18/07/2025

Versión	Fecha	Motivo
0	07/2025	Versión inicial.

Cuadro de Características

1. Objeto del contrato:

Servicio de Consultoría y Asistencia Técnica en Comunicación Externa e Interna, Desarrollo de Marca y Eventos para METRO BILBAO (líneas 1y 2).

CPV 79340000-9

2. Pliego de Prescripciones Técnicas:

25-LG-DC-162

3. Pliego de Cláusulas Administrativas:

20-LG-DC-017

4. Volumen del contrato:

La determinación del volumen del contrato se realizará aplicando los precios ofertados para el canon y los precios unitarios de referencia de las ofertas para el resto de trabajos contemplados en el presente pliego y que sean realmente ejecutados durante la vigencia del contrato.

A modo orientativo, y sin carácter de compromiso, se estima un **volumen máximo** de contrato de **800.000 €/año**.

No obstante, y dado que las necesidades en el área de la comunicación están sujetas a condiciones variables y en muchos casos imposibles de prever en el medio y largo plazo, en función de necesidades sobrevenidas en el ámbito del desarrollo de campañas publicitarias u organización de acciones y eventos se prevé la posibilidad de ampliar el importe global del contrato hasta en un 20%, que podrá ser de aplicación en cualquier momento durante los 3 años de vigencia del mismo.

5. Duración del contrato:

Un (1) año, prorrogable anualmente hasta un máximo de dos (2) años más. En ningún caso será superior a tres (3) años la duración total del contrato, incluidas las posibles prórrogas.
Las prórrogas solo serán ejecutadas o denegadas a voluntad de Metro Bilbao. Las prórrogas no podrán ser rechazadas por el contratista. Si las prórrogas no fueran atendidas por el adjudicatario, Metro Bilbao estará en disposición de penalizar a la empresa contratista.

6. Fecha de inicio:

Previsiblemente, 1 de marzo de 2026.

7. Requisitos de solvencia:

Las empresas participantes deberán acreditar su **solvencia económica y financiera** mediante:

- ✓ Acreditar y presentar un **patrimonio neto superior al 50% del capital social**.
- ✓ Las **cuentas anuales** correspondientes al **último ejercicio cerrado** y aprobado, incluyendo:
  - i. Balance de situación
  - ii. Cuenta de pérdidas y ganancias
  - iii. Memoria económica
- ✓ Una declaración responsable, firmada por el representante legal, conforme al siguiente modelo:

  "Declaro, bajo mi responsabilidad, que la entidad a la que represento no se encuentra en situación de quiebra técnica, que su patrimonio neto es positivo conforme a las últimas cuentas anuales aprobadas y que no concurre ninguna de las causas de disolución previstas en la legislación mercantil.
- ✓ Declaración sobre el volumen global de negocios, referido al mejor de los últimos tres ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades del empresario, en la medida de que disponga de las referencias de dicho volumen de negocios, de al menos **UN MILLÓN CUATROCIENTOS CUARENTA MIL EUROS ANUALES (1.440.000 €/anuales)**. Deberán especificar el importe facturado anualmente en este tipo de servicios.

En caso de incumplimiento en la presentación de la acreditación de la solvencia económica requerida en este apartado **la oferta quedará automáticamente rechazada**.

Las empresas participantes deberán acreditar su **solvencia técnica** en base al cumplimiento de todos los requisitos que se enumeran a continuación a través de los medios que se señalan en cada caso:

- ✓ Relación servicios similares en el sector de la **Consultoría y Asistencia Técnica en Comunicación Externa e Interna, Desarrollo de la Marca y Eventos**, ejecutados en el curso de los últimos tres años avalados por certificados de buena ejecución. **Se aportarán certificados de buena ejecución** de servicios similares al objeto del contrato emitidos por las empresas correspondientes, acreditando un **volumen de al menos 800.000 € en el mejor de los últimos tres ejercicios disponibles**. Estos certificados indicarán el importe, la entidad contratante, las fechas y el lugar de ejecución de los servicios, y se precisará si se llevaron normalmente

a buen término; en su caso dichos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

En ningún caso se aceptará como aval de las capacidades de la empresa para cumplir los requisitos y las tareas establecidas en este pliego de condiciones el mero compromiso de cumplimiento. La empresa deberá acreditar su capacidad con objetividad, aportando los proyectos a presentar en los términos en los que se recogen en este documento y la información sobre el equipo que acredite que responde a los criterios establecidos en la licitación. **La empresa que únicamente presente su compromiso de cumplimiento, sin la acreditación objetiva de sus capacidades, quedará excluida de la licitación**.

- ✓ La empresa deberá **disponer como mínimo de:**
  - i. una persona responsable de la cuenta,
  - ii. una dirección creativa,
  - iii. una dirección de arte,
  - iv. una dirección de comunicación digital,
  - v. una dirección de eventos,
  - vi. una o más persona/s responsable/s del trilingüismo, tanto para la creatividad como para los textos, slogans, campañas, imagen corporativa, maquetaciones y presentaciones; y que, además, vele por el respeto a la marca y valores de Metro Bilbao y a las cuestiones relacionadas con la accesibilidad y el lenguaje inclusivo.
  - vii. una persona responsable coordinadora del plan de medios y soportes externos.
  - viii. Una persona especializada en comunicación interna (presentación objetivos anuales, medios de comunicación interna…)
- ✓ Las personas responsables de cada una de esas áreas deberán tener al menos una experiencia acreditada por currículum de 3 años en el ejercicio de las tareas ofertadas, preferiblemente dentro de un ámbito similar al del objeto del contrato.
- ✓ El **equipo** encargado del presente contrato deberá ser **trilingüe (euskera, castellano e inglés)**.
- ✓ El equipo deberá contar con, al menos, una persona que tenga acreditado/s el/los nivel/es lingüísticos C1 de euskera y/o inglés (puede ser un única persona o varias).

- ✓ Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa en los últimos 3 años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente. **Mínimo: plantilla media superior a quince (15) personas.**

La oferta que no incluya lo solicitado en los requisitos de solvencia técnica descrita en **este apartado queda automáticamente descartada**.

Nota importante:

Las **acreditaciones del cumplimiento de los requisitos** solicitados en el punto 7 deben incluirse en el **sobre nº1** de la oferta (Documentación administrativa). En aquellas ofertas que no lo hagan así, no se abrirá el resto de los sobres.

En caso de solicitarse expresamente la presentación física de ofertas, será obligatorio presentar **copia en formato electrónico** de la oferta **en cada uno de los sobres** presentados, según lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Si se produjera un empate en la puntuación TOTAL, se otorgará un (1) punto extra a la oferta que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluya medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, y que dispongan y acrediten tener sistemas auditables de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

8. Cláusula de colaboración

El contratista estará obligado a colaborar en el desarrollo y planificación de campañas publicitarias y de comunicación directamente relacionadas con el objeto del contrato y previamente aprobadas por Metro Bilbao.

Los costes derivados de estas campañas y trabajos serán asumidos por el contratista, que en cada año de vigencia del contrato deberá destinar a los mismos el 0,5% del volumen anual estimado para el lote adjudicado (ver punto 4 del Cuadro de Características).

Si al final de cada año de vigencia del contrato los gastos realizados por este concepto no hubiesen alcanzado el 0,5% previsto en el párrafo anterior, Metro Bilbao descontará en la última factura de cada año de duración del contrato el importe no gastado.

9. Condición esencial de ejecución:

Durante toda la ejecución del contrato deberán mantenerse los medios mínimos exigidos en solvencia (punto 7), y que deberán estar adscritos al objeto del mismo.

En caso de incumplimiento de alguna de las condiciones esenciales de ejecución se considerará falta y se aplicará la penalización correspondiente. Si persiste durante un mes o más, MB podrá rescindir unilateralmente el contrato con pérdida de la fianza definitiva y sin compensación económica alguna.

10. Fecha límite de presentación de ofertas:

Las 12:00 h del 16 de septiembre de 2025.

11. Criterios de valoración de la oferta:

- **Criterios técnicos evaluables mediante juicio de valor: 50 puntos**

11.1 Valoración de los proyectos presentados: 40 puntos

- Campaña: Se deberá presentar una campaña que refleje la valoración y opinión que la clientela tiene del servicio que presta Metro Bilbao. Esta campaña deberá poder servir como base para el conjunto de aplicaciones, adaptaciones, soportes y utilidades que determine la Dirección de Comunicación y Desarrollo de Marca de Metro Bilbao. Dicha creatividad deberá contar, como mínimo, con los siguientes elementos: anuncio en prensa escrita, spot para televisiones y plataformas de vídeo en internet, piezas adaptadas al formato de cada una de las redes sociales, adaptaciones a los diferentes soportes publicitarios de la red de Metro Bilbao (oppis de papel y digitales, vinilado de mobiliario y otros elementos de las estaciones…), cuñas radiofónicas, plataformas de streaming y publicidad exterior (tanto en soportes de Metro Bilbao como ajenos). Estas adaptaciones deberán atender a los diferentes enfoques y públicos a los que va dirigido cada soporte. **(10 puntos)**
- Acciones:

  Se deberán presentar tres acciones que suman 15 puntos:

  - Una acción destinada a que la clientela de Metro Bilbao agradezca el servicio que presta el suburbano. **(5 puntos)**
  - Una jornada de puertas abiertas para dar a conocer el funcionamiento de Metro Bilbao entre la ciudadanía **(5 puntos)**
  - Una acción dirigida a que las personas de la plantilla de Metro Bilbao conozcan el día a día de cada uno de los diferentes colectivos profesionales que la conforman. **(5 puntos)**.
- Eventos: Se deberá presentar, asimismo, una propuesta de conceptualización creativa, diseño integral, producción técnica y ejecución operativa de los siguientes eventos que suman 15 puntos:
  - Un evento interno, dentro de la mejora de la comunicación interna, dirigido a la plantilla de Metro Bilbao, destinado a

fomentan las relaciones y la convivencia fuera del horario de trabajo, que no supere los 60.000 euros. **(5 puntos)**

- Una propuesta de mejora u originalidad de la carrera Underrun. **(5 puntos)**
- Un evento anual de desarrollo de marca que refuerce la imagen de Metro Bilbao y cuente con participación ciudadana. A la hora de presentar esta propuesta, deberá tenerse en cuenta que el evento podrá desarrollarse en instalaciones propias o ajenas, en interior o exterior y no deberán superar los 25.000 euros. **(5 puntos)**

Los **criterios de valoración** para los proyectos, se centrarán en:

1.- Novedad, creatividad y accesibilidad, además del respeto al lenguaje igualitario y a la imagen corporativa de Metro Bilbao.

2.- Adaptación al trilingüismo (euskara, castellano e inglés) de todas las piezas, valorándose que el mensaje mantenga su impacto y finalidad en cada uno de los idiomas.

3.- Creatividades *ad-hoc* para los diferentes formatos y soportes: prensa escrita, medios digitales, memoria digital, redes sociales, formato digital... con mensajes específicos para cada soporte. Estas creatividades deberán estar orientadas a los diferentes públicos que utilizan estos canales.

4.- Creatividad e innovación en el planteamiento de eventos, que, en cualquier caso, deberán estar siempre sujetos a su viabilidad y adecuación a la normativa interna de Metro Bilbao y a las posibilidades que ofrece la realidad de este modo de transporte en cada momento.

5.- La calidad de los trabajos presentados y la profesionalidad de la persona responsable de dichos trabajos en cada momento.

6.- Accesibilidad en todos los formatos de los proyectos presentados.

7.- Viabilidad en cuanto a plazos de ejecución, calidad de los materiales y, en general, aplicabilidad real y acorde con la imagen y los valores de Metro Bilbao de los proyectos presentados. Dichos valores están recogidos para su consulta en la página web de Metro Bilbao (www.metrobilbao.eus), en los subíndices del apartado Compromiso y Sociedad.

8.- Sinergias con otras entidades que compartan los valores de Metro Bilbao, valorándose la difusión de los mismos (respeto por el medio ambiente, igualdad, inclusión y sostenibilidad, entre otros).

9.-Apoyo y refuerzo de la imagen corporativa Metro Bilbao, valorándose diversas formas de convivencia de los logotipos de ambas empresas refuerzo de la imagen corporativa de Metro Bilbao.

10. La adaptación a las necesidades de MB del cronograma de ejecución de las diferentes propuestas realizadas por la empresa que opta a este contrato.

11.2 Equipo humano (8 puntos)

Se valorará la profesionalidad del **equipo humano**. Se deberá especificar la capacitación y conocimientos de las personas que lo componen, valorándose su experiencia general y su formación, **por encima del mínimo requerido** (punto 7 del cuadro de características). Para ello se aportarán CV de todas las personas que conforman el equipo, y se alorará su formación en: Licenciados/as, Graduados, o Técnicos Superiores en las ramas de Ciencias de la Información, Comunicación, Publicidad, Relaciones Públicas, Audiovisuales, Creación y Diseño, Artes Publicitarias y Diseño, Empresariales, ADE y Marketing.

El equipo deberá contar con, al menos, una persona que tenga acreditado/s el/los nivel/es lingüísticos C1 de euskera y/o inglés (puede ser un única persona o varias). Se valorará en este aspecto lo que se oferte por encima del mínimo requerido.

11.3 Seguimiento de la calidad del servicio (2 puntos)

Deberá realizarse el seguimiento de la calidad del servicio prestado en todos los pasos hasta su finalización y en todos y cada uno de los aspectos que solicita Metro Bilbao, prestando especial atención a la corrección de los textos, a la aplicación de criterios objetivos de calidad a lo largo de todo el proceso, a la innovación y la aplicabilidad de nuevas propuestas. En ese sentido, se valorará el protocolo presentado (con el detalle de las acciones y plazos) para el seguimiento de calidad del servicio en base a que garantice una mejor eficacia.

- Las ofertas deberán presentar los proyectos solicitados en el apartado 11.1, desarrollados tal y como están requeridos. No se valorarán las ofertas de la campaña, acciones y eventos que no presenten creatividad, contenidos, adaptaciones y propuesta de cronograma e idoneidad de ejecución de cada uno de los proyectos solicitados.

- Las ofertas que no alcancen un mínimo de 25 puntos en la valoración por juicio de valor serán excluidas del procedimiento por presentar una calidad técnica insuficiente.

- **Criterios evaluables mediante fórmula: 50 puntos**

Los precios ofertados se indicarán sin IVA.

- **Criterio 1:** canon mensual (de un máximo de 4.200 euros) 15 puntos.
- **Criterio 2**: porcentaje de servicios de agencia (hasta 10% máximo) 5 puntos.
- **Criterio 3**: porcentaje sobre los medios on-line (hasta 10% máximo) 4 puntos.
- **Criterio 4:** porcentaje sobre los medios off-line (hasta 10% máximo) 4 puntos.
- **Criterio 5**: descuentos de agencia en medios. 5 puntos.
- **Criterio 6**: mejora del tiempo de respuesta para acudir presencialmente al seguimiento, resolución de imprevistos, mejora y coordinación de las acciones de comunicación que se estén desarrollando por parte de Metro Bilbao tanto en su red como fuera de ella, como, por ejemplo:
  - campañas publicitarias,
  - acciones,
  - eventos

  Se establecen 0,5 puntos por cada media hora menos de tardanza sobre el tiempo mínimo de respuesta en estas circunstancias, que está establecido **en menos de 3 horas. Además, se deberá atender las demandas de Metro Bilbao las 24 horas del día y los siete días de la semana.** 5 puntos.
- **Criterio 7**: garantizar el seguimiento presencial del desarrollo de los eventos, presentaciones y otros actos a petición de Metro Bilbao por parte del equipo asignado a este contrato. 6 puntos.
- Criterio 8: **Mejora del número de personas** del equipo requeridas siempre y cuando aporten un mayor conocimiento a los criterios de valoración solicitados por metro Bilbao. Se otorgará un punto para cada persona con la formación recogida en el apartado 11.2, del presente pliego de condiciones que se adscriba de forma permanente al equipo durante la duración del contrato, **por encima del mínimo requerido**. 6 puntos.

Otros

La empresa adjudicataria asumirá todos los gastos normales relacionados con la rutina de sus actividades, tales como envíos, desplazamientos, comunicaciones y

similares asociados con el buen servicio a Metro Bilbao. Se hará cargo también de los gastos generados por las pruebas que se realicen para la adaptación de sus trabajos a todos los soportes (imprenta, vídeos...).

Valoración propuesta económica

Para la valoración de todos los criterios, a excepción del criterio 5, se utilizará la fórmula siguiente:

$$Plic = (Omin / Olic) * Ptot$$

siendo,

Plic: Puntuación que obtiene el licitador.

Omin: Oferta mínima de las presentadas y admitidas.

Olic: Oferta del licitador.

Ptot: Puntuación total máxima de criterio evaluable por fórmula.

Para la valoración del criterio 5 (**% descuentos**) se utilizará la fórmula siguiente

$$Plic = (Dlic / Dmax) \times Ptot$$

siendo:

Plic: Puntuación que obtiene el licitador.

Dmax: Descuento máximo de los presentados y admitidos.

Dlic: Descuento del licitador.

Ptot: Puntuación total máxima de criterios objetivos.

12. Presentación de la oferta económica:

De acuerdo al modelo del Anexo 1.

13. Revisión de precios:

Los precios son cerrados durante el tiempo de duración del contrato.

14. Fianza definitiva:

Para asegurar el fiel cumplimiento de este contrato y las posibles responsabilidades en que pudiera incurrir el Adjudicatario, se establece una fianza definitiva de 40.000 €. La fianza deberá constituirse antes de la firma del contrato, y mantenerse hasta la finalización del mismo.

15. Póliza de Responsabilidad civil:

300.000 por siniestro.

16. Tratamiento de los Datos Personales:

En el objeto de esta licitación no es de aplicación el tratamiento de datos personales por parte del contratista de acuerdo a lo indicado en el pliego administrativo 20-LG-DC-017.

Índice

1. Objeto 14

2. Descripción de los servicios a prestar 14

3. Control de trabajos 17

3.1. Control Administrativo 18

3.2. Régimen de faltas y penalizaciones 18

3.2.1. Faltas 18

3.2.2. Penalizaciones por faltas 19

4. Presentación de propuestas 19

4.1 Información a presentar en la oferta valorable por juicio de valor (técnica) 19

4.2 Información a presentar en la oferta valorable por fórmula (económica) 20

5. Resolución 21

6. Anexos 22

Anexo 1: Modelo de propuesta económica y cuadro de precios 22

1. Objeto

El presente documento recoge las especificaciones para la contratación de los servicios de asesoría-consultoría integral y asistencia técnica para la realización de campañas de comunicación externa e interna, de desarrollo de marca, y eventos.

Entrando en más detalle, servicios de agencia de comunicación interna y externa, desarrollo de marca, relaciones públicas y eventos de todo tipo, tanto externos como internos, que incluya la definición de la estrategia y posicionamiento de Metro Bilbao, atendiendo a los principales valores de la empresa que opera las líneas 1 y 2 de metro y aplicándolas en campañas, organización de eventos, publicaciones, promociones y demás actuaciones que surjan.

Se debe garantizar la entrega en euskara, castellano e inglés en todas las creatividades, adaptaciones, materiales y cualquier otro encargo vinculado al objeto de este concurso que la empresa participante en él reciba por parte de Metro Bilbao. En ese sentido, la calidad de los textos deberá estar avalada por el conocimiento profesional homologado de dichos idiomas por parte de las personas que componen el equipo o, en su defecto, del servicio de traducción que pudiera tener la empresa solicitante. La obligatoriedad del trilingüismo se extiende a todos los trabajos en los que sea necesario aplicarla. El equipo, además, deberá garantizar su capacidad para relacionarse en euskera y castellano. Se considera condición esencial de ejecución el mantenimiento durante toda la vida del contrato de estas características del equipo propuesto en la oferta.

La empresa deberá garantizar el adecuado seguimiento de las empresas a las que pueda subcontratar para el desempeño de cualquiera de las acciones comprendidas en este documento y de cualquier otra vinculada a la organización o desarrollo de cualquiera de los eventos o iniciativas de comunicación interna, externa y desarrollo de marca. Con dicho seguimiento se deberá garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad, los plazos de entrega y la normativa interna de Metro Bilbao, respecto a la coordinación de actividades empresariales, por parte de la empresa contratada por la adjudicataria, en los mismos términos en los que debe cumplir esta última.

2. Descripción de los servicios a prestar

2.1 Consideraciones previas

Las empresas concursantes deberán respetar en todo momento los valores generales que conforman la identidad de Metro Bilbao en todas las labores que realicen en el marco de este contrato, atendiendo de forma más específica a:

- La aplicación obligatoria del bilingüismo (euskera y castellano) y del trilingüismo (las dos lenguas mencionadas e inglés) cuando sea necesario/requerido, de forma que todos los mensajes, eslóganes y textos deberán concebirse para su

divulgación en las tres lenguas si así se pidiese en el briefing previo, de forma que no sea uno traducción literal del otro. Es importante que se respete un único mensaje adaptándose a cada idioma, utilizando la riqueza de vocabulario de cada uno de ellos y manteniendo los criterios de identidad corporativa. En este sentido, el mensaje original puede estar concebido bien en euskera o en castellano y ser desarrollado a continuación. Todos los trabajos sin excepción se entregarán bilingües (euskera y castellano), incluida la documentación corporativa (publicaciones, presentaciones, balances...).

- Las empresas concursantes y la adjudicataria final deberán velar para que en todo tipo de mensajes que elaboren para Metro Bilbao se respete su filosofía y valores, evitando discriminaciones por cualquier motivo y cuidando expresamente que todos los contenidos de texto y gráficos sean elaborados desde la óptica de la igualdad y la no-discriminación entre sexos.

- Asimismo, a la hora de transmitir los mensajes, se tendrá que tener en cuenta valores como la sostenibilidad, la protección del medioambiente, la accesibilidad, la inclusión y la interculturalidad.

2.2 Concreción de los servicios a prestar

A modo orientativo, se requerirán los siguientes servicios:

- Dirección artística para todos los proyectos presentados, campañas de comunicación externa e interna, campañas de desarrollo de marca, de difusión de los valores de Metro Bilbao y todo tipo de eventos y acciones corporativas encaminadas a potenciar y fomentar el buen uso de este transporte público, apelando en cada momento a cuestiones diversas según interese. Las campañas de comunicación y desarrollo de marca incluyen, entre otros, el diseño de anuncios de prensa, cuñas de radio, spots en televisión, *mailings* y ficheros para las pantallas de las máquinas expendedoras, oppis digitales y otros soportes digitales (Web, RRSS, ...).
- La creatividad de los anuncios y campañas (tantas versiones como sean necesarias) y todas las adaptaciones de la misma a cada uno de los diferentes soportes utilizados para su difusión –incluidos todos los audiovisuales, entre ellos los vídeos– se consideran incluidas en el canon de agencia. Para los conceptos de maquetación y trabajos externos necesarios, se presentarán presupuestos previos a la contratación. Todos los trabajos aceptados deberán entregarse tanto en baja como en alta resolución y en formato digital manipulable (freehand o similar).
- Asesoramiento en nuevas tendencias de comunicación y relaciones públicas: en nuevos materiales, soportes, diseños y herramientas digitales de comunicación, campañas, eventos externos e internos, tanto desde el ámbito técnico como el creativo, teniendo siempre presente su aplicabilidad a la realidad de Metro Bilbao.

- Garantizar la accesibilidad de las piezas entregadas (PDF accesible, archivos digitales etiquetados de manera accesible, audios subtitulados, vídeos con audio y subtítulo, contrastes cromáticos, etc....)
- Conceptualización creativa, diseño integral, producción técnica, coordinación, acompañamiento y ejecución operativa de eventos en cualquier formato, tanto internos como externos.
- La agencia deberá contratar y gestionar las actuaciones necesarias para llevar a cabo los encargos que se le realicen, tales como inserciones en medios, vídeos, fotografías, material de promoción, maquetaciones, coordinación de eventos, etc. Siempre que la adjudicataria contrate un servicio a un tercero, deberá facilitar el coste neto de dicha contratación, adjuntando copia de las facturas de los gastos incurridos por la Agencia, así como el porcentaje de comisión de los servicios de agencia. Asimismo, asegurar la contratación con la antelación suficiente para que Metro Bilbao pueda llevar a cabo la acción requerida en el plazo especificado; o, en el caso de no ser factible, aportar otra solución en la misma línea comunicativa.
- La empresa será responsable del cumplimiento de los plazos y de la calidad del trabajo de terceros que pudiera contratar para el desarrollo de alguna de las actividades.

2.3 Condiciones del servicio

Los trabajos de consultoría serán entendidos en un doble sentido. Por un lado, en el asesoramiento técnico, creativo y organizativo de todas aquellas acciones que desde Metro Bilbao se soliciten, y por otro, proponiendo acciones por iniciativa propia de la empresa o asociación de empresas que sirvan a Metro Bilbao para lograr los objetivos propuestos. En ambos casos, asegurando el cumplimiento de los plazos de ejecución, los estándares de calidad y la normativa interna de Metro Bilbao en aspectos como: organización, seguridad, autorizaciones, etc.

Metro Bilbao, en su caso, se reserva la facultad de rechazar o seleccionar a las empresas subcontratadas por la Agencia, en función de su calidad y/o experiencia.

Metro Bilbao se reserva el derecho de poder contratar acciones específicas con otra agencia diferente de la adjudicataria.

Se solicitará la emisión de evaluaciones escritas semanales e **informes cuatrimestrales escritos y/o por campaña/acción/evento realizada (según proceda), que deberán presentarse en reuniones presenciales** y que incluirán un resumen de las actividades desarrolladas. Dichos informes serán entregados antes del día 15 del mes siguiente al cuatrimestre para el que se han desarrollado o un mes después de la realización de la campaña y deberán ir acompañados del material fotográfico utilizado que pasará a formar parte del archivo de Metro Bilbao.

Todos los trabajos realizados para Metro Bilbao serán entregados en alta y baja resolución y en formato manipulable y compatible tanto con Windows como con Mac OS previa presentación de la factura, considerándose parte del propio trabajo o encargo: Memoria, trípticos, folletos, anuncios en prensa, otras ediciones... Además, se entregará una copia en papel de los trabajos realizados tales como anuncios, soportes publicitarios...

En el tratamiento de datos de carácter personal y de las imágenes, si se produjera, la Agencia se compromete a cumplir la **Ley Orgánica de Protección de Datos**. En los caos puntuales que pudiera darse esta circunstancia se firmará previamente un acuerdo de confidencialidad y tratamiento de datos personales acorde con lo indicado en el pliego administrativo 20-LG-Dc-017.

Metro Bilbao autorizará en cada caso, expresamente, la realización de los trabajos a llevar a cabo, definiendo el nivel de calidad deseado para cada uno de ellos.

3. Control de trabajos

La Empresa Adjudicataria nombrará un ejecutivo/a de la cuenta como *Responsable del Contrato* que servirá de interlocutor.

Dicho responsable informará periódicamente al *Responsable del Contrato* nombrado por Metro Bilbao sobre el desarrollo de los trabajos y se coordinará con éste a fin de cumplir el objeto del contrato.

Siempre que el Adjudicatario solicite alguna instrucción o decisión, deberá consultar al *Responsable del Contrato* y proponer la acción que, a su entender, considere como más apropiada.

El *Responsable del Contrato* de Metro Bilbao podrá inspeccionar en cualquier momento la marcha de los trabajos. Las observaciones o prescripciones que se deriven de la inspección serán comunicadas por éste al *Responsable del Contrato* del Adjudicatario.

Metro Bilbao podrá definir puntualmente los controles de calidad que considere oportunos durante la vigencia del contrato.

Las actividades desarrolladas por la Empresa Adjudicataria serán controladas por el *Responsable del Contrato* de Metro Bilbao, quien dirigirá y supervisará los trabajos realizando controles para determinar la calidad del servicio prestado.

Metro Bilbao inspeccionará el servicio prestado en lo que se refiere a la correcta concurrencia de los medios a emplear: técnicos y humanos. De las inspecciones realizadas resultarán los correspondientes informes y, en caso de ser negativos, darán lugar al apercibimiento por faltas y podrán deducirse las correspondientes sanciones.

3.1. Control Administrativo

En caso de que Metro Bilbao requiera trabajos no valorados dentro del objeto del contrato, el adjudicatario presentará presupuesto de los mismos para su aprobación.

Una vez aprobados dichos presupuestos el adjudicatario podrá proceder a la ejecución de los servicios solicitados.

3.2. Régimen de faltas y penalizaciones

3.2.1. Faltas

Se considerarán **faltas de Tipo 1**:

3 El retraso superior a dos semanas en el envío de los informes cuatrimestrales y cualquier otro solicitado por Metro Bilbao.

4 La negligencia en la realización de una actividad contratada, preparación de informes, etc.

5 La negligencia en la aplicación de medidas correctoras de situaciones irregulares.

6 El rechazo por parte de Metro Bilbao de un mismo servicio o material en más de 3 ocasiones por calidad inadecuada o por ejecución defectuosa.

7 La inasistencia no justificada a las reuniones convocadas por Metro Bilbao.

8 El retraso en la entrega de las tareas solicitadas cuando no suponga la imposibilidad de desarrollar el trabajo o iniciativa planificada por Metro Bilbao en tiempo y forma.

Se considerarán **faltas de Tipo 2**:

9 La acumulación de 3 faltas de tipo 1 en el mismo año de contrato.

10 La no realización de una actividad contratada, o la simulación de realización de una actividad.

11 El retraso en los plazos de ejecución de los servicios acordados, poniendo en riesgo el trabajo final con fecha preestablecida.

12 La falta de dedicación o profesionalidad de los medios humanos o la deficiencia en los medios técnicos.

13 El incumplimiento por parte del personal de la empresa adjudicataria de las normas de seguridad e higiene de Metro Bilbao.

14 El trato incorrecto por parte del personal de la empresa adjudicataria a la plantilla o clientela de Metro Bilbao.

15 La dedicación de menos medios técnicos o humanos que los establecidos en este pliego.

16 El incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales de ejecución.

3.2.2. Penalizaciones por faltas

La penalización por **faltas de tipo 1** será de 2.500 €.

La penalización por **faltas de tipo 2** será de 5.000 €.

El incumplimiento de cualquier **condición esencial de ejecución** dará lugar al oportuno apercibimiento y a una penalización de 5.000 €. Si se mantiene durante más de un mes, dará lugar a la resolución del contrato y a la pérdida de la totalidad de la fianza definitiva en concepto de daños y perjuicios.

4. Presentación de propuestas

Entendiendo que las Empresas Ofertantes deben conocer las instalaciones en las que se prestarán los servicios, durante el período de preparación de las ofertas podrá concertarse una cita con el Dpto. de Comunicación y Desarrollo de Marca (tfno.: 94.425.40.00, att. Idoia Onaindia). **Desde 5 días antes de la fecha límite de presentación de ofertas no se permitirán más consultas**.

El desconocimiento de las circunstancias constatables en las mismas no podrá ser argumentada como base para ninguna modificación de las ofertas o del correspondiente contrato en caso de adjudicación.

El licitante deberá presentar la documentación de las ofertas en:

https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa

En caso de problemas técnicos para cargar las ofertas solicitar ayuda en el tlf.: 945016298.

La propuesta deberá cumplimentarse de acuerdo a las especificaciones del presente pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas 20-LG-DC-017.

La empresa ofertante deberá presentar la documentación que se indica en los apartados siguientes.

4.1 Información a presentar en la oferta valorable por juicio de valor (técnica)

La oferta técnica deberá incluir los siguientes apartados:

- Titulación y experiencia de la plantilla asignada al contrato: deberán aportar los currículums de dichas personas, incluyendo el nivel (certificado) de euskera e inglés de aquellas personas del equipo que garantizan el cumplimiento del

requisito de contar con un equipo trilingüe para desarrollar las tareas objeto del presente contrato.

- Descripción detallada de cómo se abordarán todos los servicios mencionados en el apartado 2 y en el pliego de cláusulas administrativas.
- Proyectos a presentar:
  - Campaña con creatividad que refleje la valoración y opinión que la clientela tiene del servicio que presta Metro Bilbao. Dicha creatividad deberá contar, como mínimo, con los siguientes elementos: anuncio en prensa escrita, spot para televisiones y plataformas de vídeo en internet, piezas adaptadas al formato de cada una de las redes sociales, adaptaciones a los diferentes soportes publicitarios de la red de Metro Bilbao (oppis de papel y digitales, vinilado de mobiliario y otros elementos de las estaciones…), cuñas radiofónicas, plataformas de streaming y publicidad exterior (tanto en soportes de Metro Bilbao como ajenos). Estas adaptaciones deberán atender a los diferentes enfoques y públicos a los que va dirigido cada soporte.
  - Tres acciones:
    - Una acción destinada a que la clientela de Metro Bilbao agradezca el servicio que presta el suburbano.
    - Una jornada de puertas abiertas para dar a conocer el funcionamiento de Metro Bilbao entre la ciudadanía
    - Una acción dirigida a que las personas de la plantilla de Metro Bilbao conozcan el día a día de cada uno de los diferentes colectivos profesionales que la conforman.
  - Tres eventos anuales:
    - uno orientado a la plantilla de Metro Bilbao, que no podrá superar los 60.000 €,
    - una propuesta de mejora u originalidad de la carrera Underrun
    - y un evento anual de desarrollo de marca que refuerce la imagen de Metro Bilbao con participación ciudadana y cuya ejecución no superará los 25.000 €.

4.2 Información a presentar en la oferta valorable por fórmula (económica)

- Modelo de proposición económica según el Anexo 1.
- Nivel de servicio: Declaración o compromiso, en caso de resultar adjudicatario, de asistir presencialmente a reuniones convocadas en menos de 3 horas y atender telefónicamente los requerimientos de Metro Bilbao las 24 horas del día y los siete días de la semana.

- Garantía de prestación de servicio completo durante los 12 meses del año (manteniendo el mismo nivel de servicio en periodos vacacionales).

Nota Importante: Se debe prestar especial atención en **NO incluir esta información** en la oferta técnica presentada **en el sobre 2** (valorable por juicio de valor), ya que en caso de hacerse así **la oferta quedaría invalidada**.

5. Resolución

Metro Bilbao, S.A. adjudicará la prestación del servicio en base a la mejor oferta técnica y económica, según los criterios indicados en el cuadro de características, y condicionando la adjudicación a que la empresa suscriba y formalice la documentación contractual que redacte Metro Bilbao al efecto.

Una vez resuelta la adjudicación, se notificará el resultado de la misma a todas las empresas que hayan participado en el proceso.

6. Anexos

Anexo 1: Modelo de propuesta económica y cuadro de precios

Modelo de Propuesta Económica:

D./Dña…….. con DNI……..en nombre ……..con domicilio a efectos de notificaciones en……., y CIF……

Declaro:

I.- Que, he quedado enterado del procedimiento para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el "Servicio de Consultoría y Asistencia Técnica en Comunicación Externa e Interna, Desarrollo de Marca y Eventos para METRO BILBAO (líneas 1y 2)".

II.- Que, igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, el Pliego de Cláusulas Administrativas y demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.

III.- Que, la Empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para su apertura, instalación y funcionamiento, y que en la elaboración de la oferta se han tenido en cuenta todas las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

IV.- Que, en relación con la prestación de la presente oferta, propongo la realización de los trabajos según la tabla adjunta. Dichos importes incluyen todos los tributos, tasas, cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como cualquier otro gasto que se derive de la prestación, o que se origine por el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, **a excepción del IVA**, que no será incluido.

En ……., a …….. de…….. de ……..

Fdo:

D.N.I.:

Cuadro de precios

Agencia de Comunicación Externa, Interna, Desarrollo de Marca y Eventos

Tabla de precios unitarios (sin I.V.A.):

1.Canon mensual.

5 El canon incluye, además de los aspectos contenidos en el apartado 2, la disponibilidad de la/s persona/s asignada/s para trabajos urgentes.

6 Para el cálculo del canon, se rellenará la tabla adjunta: se detallan las horas de dedicación estimadas; el ofertante deberá señalar el coste/hora de cada perfil. Resultará un coste anual total, que **no podrá ser superior a 50.400 euros (importe máximo de licitación)**. El importe del canon mensual máximo (4.200 euros al mes).

Persona y perfil	**Horas /año**	**% total**	**€/hora**	**€/año**	**Canon (€ sin IVA)**
Responsable de cuenta	300	13,63%			
Dirección creativa	200	9,09%			
Copy	150	6,81%			
Dirección de arte	250	11,36%			
Estudio	300	13,63%			
Gestión de medios	200	9,09%			
Dirección digital	250	11,36%			
Eventos	300	13,63%			
Comunicación interna	200	9,09%			
Administración	50	2,27%			
Total horas año	2200	100%			
Canon anual					
Meses /año					12
Canon mensual					

2.Porcentaje de servicios de agencia.

3.Porcentaje sobre los medios on-line.

4.Porcentaje sobre los medios off-line.

5.Descuentos de agencia en medios.

Concepto	Observaciones	Precio € (sin IVA)	%
% servicios de agencia	Máximo 10%		
% en medios on-line	Máximo 10%		
% en medios off-line	Máximo 10%		
Descuento negociado en medios	Mínimo 25%		

6.Mejora del tiempo de respuesta para acudir a las reuniones presenciales.

7.Garantizar el seguimiento presencial del desarrollo de los eventos, presentaciones y otros actos a petición de Metro Bilbao por parte del equipo asignado a este contrato.

8. Mejora del número de personas del equipo requeridas, siempre y cuando aporten un mayor conocimiento a los criterios de valoración solicitados por Metro Bilbao.

Nota:

En la facturación de medios materiales tales como montaje de stands, equipamientos o servicios contratados a terceros (tales como inserciones en medios, fotografías, material de venta y promoción, recursos externos, vinilos, productoras, etc.), se facilitará el coste neto, adjuntando copia de las facturas de los gastos incurridos por la Agencia, así como el porcentaje de comisión de los servicios de agencia.

La agencia asumirá todos los gastos normales relacionados con la rutina de sus actividades, tales como envíos, desplazamientos, comunicaciones y similares asociados con el buen servicio a Metro Bilbao.

Para las actividades subcontratadas la agencia facturará a su coste neto y sin cargo de agencia en los gastos relacionados con patentes de material publicitario, autorizaciones e impuestos, gastos de envío, comunicaciones, alojamiento y viajes a larga distancia. La agencia no incurrirá en ninguno de tales gastos sin la aprobación previa de Metro Bilbao, quedando además obligada a una satisfactoria prueba documental de los mismos.