Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación del Servicio de soporte para la gestión de la imagen e identidad visual de ALOKABIDE

I. OBJETO DEL CONTRATO

Alokabide es la sociedad pública dependiente del departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco que gestiona viviendas para alquiler protegido y tramita ayudas al alquiler.

El objetivo de Alokabide es eminentemente social, ofreciendo distintas modalidades de alquiler en los distintos parques que gestiona y adaptándose a las necesidades de las personas. Además, tiene varios programas en marcha para dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía, como son Bizigune o Gaztelagun.

Ante la multitud de servicios ofrecidos, se detecta la necesidad de revisar, homogeneizar, mantener y mejorar el impacto visual de Alokabide de cara a la ciudadanía y otros grupos de interés.

Por ello, el objeto de esta licitación es la contratación de un servicio de soporte para la gestión y aplicación de la imagen e identidad de Alokabide alineada con las directrices del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco.

II. CONTEXTO

Actualmente y en lo que respecta a esta licitación, la estrategia de imagen de Alokabide está basada en los siguientes ejes:

- Implementar, crear y mantener actualizada la documentación /entregables de Alokabide según los criterios de estilo definidos.

- Fortalecer, a través del contenido creado- en sus diferentes versiones y para los diferentes canales/medios-, la imagen de Alokabide

Para conseguir los objetivos marcados en esta estrategia de comunicación es necesario que la comunicación de Alokabide esté basada en un objetivo- finalidad pública. De este modo, se diferencian principalmente tres grupos de interés teniendo en cuenta el mensaje y el tipo de información a los que debemos dirigirnos:

1. Público en general (sociedad vasca): El objetivo es explicar qué es Alokabide y dar a conocer su actividad, por eso nuestra finalidad pública principal será la ciudadanía en general.

2. Clientes particulares de Alokabide con relación potencial o contractual (propietarios/as, solicitantes de vivienda, solicitantes de ayudas, perceptores/as de ayudas, arrendatarios/as): En muchos casos los temas a tratar están dirigidos a los que ya son clientes de Alokabide, ya que así lo solicitan los contenidos.

3. Clientes institucionales de Alokabide (Instituciones públicas como Ayuntamientos o Diputaciones, Organismos-Plataformas-Asociaciones, Gremios-Empresas Proveedoras): el objetivo es clarificar la actividad, así como afianzar la imagen de Alokabide

III. LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A) DESCRIPCION GENERAL DEL SERVICIO:

Teniendo en cuenta el contexto descrito, la licitación pretende satisfacer las siguientes necesidades en función de las dos estrategias anteriormente definidas:

1. Diseño, revisión e inclusión de los formatos adecuados de elementos visuales (logos, certificaciones, etc.) en las comunicaciones a clientes/ciudadanía/organismos (plantillas, carpetas, sobres, stands, vinilos, etc…)

2. Gestión de materiales ordinarios, del día a día: Diseño y maquetación de textos e imágenes (e impresión si fuera necesario) de materiales y elementos divulgativos y de información/visualización ofrecidos a clientes tales como folletos, cartelerías, trípticos, manuales, mailings, newsletters, boletines digitales, servicios, etc.

   - *Se pueden observar ejemplos en la página Web:* https://www.alokabide.euskadi.eus/contenidos/informacion/aloka_bizigune_2023/es_def/adjuntos/Guia_tecnicaV3.pdf

3. Memorias anuales o de contenido específico: Diseño y maquetación de textos e imágenes (e impresión si procede) de memorias anuales de gestión, memorias o certificaciones puntuales (certificados como Bikain, ISO, sostenibilidad, etc), catálogos y cartas de servicio, u otros informes explicativos de la actividad de Alokabide

   - *Ver ejemplos en página Web:* https://www.alokabide.euskadi.eus/contenidos/informacion/aa10_aloka_transparencia/es_def/documentos/informacion/2023/INFORME_ALOKABIDE_2023.pdf
   - https://www.alokabide.euskadi.eus/memoria-de-gestion-2023/

4. Entregables a nivel “macro” relacionados con la propia marca de Alokabide: Soporte de diseño y actualización de Manual de Identidad Corporativa, Libro de estilo, y otros elementos estratégicos de configuración recurrente de la imagen hacia clientes, instituciones y ciudadanía en general.

   - Esto implica la creación y actualización de materiales como fondos corporativos *Teams*, preparación de presentaciones institucionales, felicitaciones navideñas y otros materiales para presentaciones públicas de Alokabide en foros, congresos, mesas redondas…

5. Elaboración de un banco de imágenes relacionadas con la actividad de Alokabide tanto para su posterior utilización y difusión en medios, web… como de uso

interno para documentación de Alokabide (folletos, programas) para su uso interno.

6. Colaboración en la elaboración (contenido y diseño) de noticias, resúmenes de actividad, síntesis de documentación interna para adaptarla a versiones publicables destinadas a la ciudadanía (especialmente encaminadas para ser mostradas en la página web).

7. Elaboración de una antena de seguimiento o documento similar sobre el impacto de Alokabide en medios/redes y analizar cómo se comporta la marca, es decir:

    - Medición y evaluación de la efectividad de la comunicación digital de Alokabide en sus diferentes formatos y canales

    - Efectividad de las campañas lanzadas (con especial interés de las relacionadas con sus programas Gaztelagun y Bizigune)

    - Medición de la Interacción: seguimiento de comentarios y mensajes (número, tipo de comentarios y mensajes recibidos, evaluación cualitativa del sentimiento general -positivo, negativo, neutral- en los comentarios y menciones…)

    Estos documentos tendrán un carácter mensual a nivel general aunque se podrá requerir algún documento extra para medición del impacto de campañas en Otros elementos divulgativos, publicitarios o promocionales relacionados con la actividad de Alokabide y sus programas.

8. Soporte de revisión, diseño de contenidos, imágenes y propuestas de noticias en la página web, redes u otros medios y de otras solicitudes de información de productos y servicios a clientes potenciales (revistas, boletines municipales, etc.)

9. Otros elementos divulgativos publicitarios o promocionales relacionados con la actividad de Alokabide y sus programas

Como referencia, todos los materiales y acciones solicitadas en ambos bloques deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Todos los contenidos y la maquetación de los mismos deberán tener en cuenta los criterios de lenguaje inclusivo y estilo marcados por Alokabide así como el uso de las normas ortotipográficas universales.

- Para la ejecución de los trabajos solicitados se presentarán las pruebas necesarias hasta que las personas responsables del contrato de Alokabide validen la propuesta entregada.

- Las imágenes, sonido, voz y cualquier otro recurso utilizado respetarán las disposiciones vigentes en materia de propiedad intelectual y derechos de autor. En todo caso, deberán respetar los estándares éticos básicos (igualdad de género, no imágenes discriminatorias, violentas etc)

- Las propuestas presentadas deberán contener un diseño creado con perspectiva temporal para que, dentro de lo posible, no pierdan actualidad.

Como aclaraciones señalar que:

- Alokabide ya dispone de una empresa colaboradora para la gestión y mantenimiento de su web (tanto en diseño y creación como en cuestiones SEO).

- En la actualidad, Alokabide está implementando las nuevas directrices de Identidad Corporativa marcadas por el Departamento de Vivienda y Agenda Urbana en esta nueva Legislatura.

- Durante el desarrollo del contrato podrá existir una interrelación y coordinación con otras empresas colaboradoras de Alokabide (agencias de medios, de comunicación, soporte informático, mantenimiento web etc)

B) AMBITO DE APLICACIÓN DEL SERVICIO

El servicio ofertado comprenderá tres ámbitos:

1. **<u>Un conjunto de entregables nuevos en formato digital (no se incluyen las traducciones a euskera)</u>:**

	Entregable	**volumen anual estimado**	**Plazo entrega máximo**
1	Memoria de gestión (versión extendida-.pdf,.ai o similar)	1	2 meses
2	Memoria de gestión (versión reducida -web)	1	1 mes
3	Otra memoria (Sostenibilidad, Bikain…) o informe	1	1,5 meses
4	Manual de identidad visual corporativa y libro de estilo (y revisiones) así como sus anexos correspondientes	1	1,5 meses
5	Catálogo y carta servicios	1	1,5 meses
6	Felicitación navidad digital o similar	1	1 semana
7	Tríptico/Díptico, newsletter o folleto similar	10	1,5 semanas
8	Antena de seguimiento	12	5 días
9	Banco de imágenes	1	3meses
10	Video promocional	1	2meses
11	Manual, guía o similar	4	2 semanas
12	Plantillas, sobres, carpetas etc.	4	1,5 semanas

2. **Una dedicación horaria para análisis, consultas, asesoría, coordinación, revisión y actualización periódica de contenidos digitales y documentos vigentes, plantillas, etc.:**

perfil	dedicación horas año aproximadas
Creatividad, Diseño, maquetación	200,0
Comunicación digital, web	90,0
Coordinación, documentos de trabajo	90,0
	380,0

Los tiempos de respuesta máximos a este segundo ámbito no deberán ser superiores a 2 semanas

3. **Impresión y encuadernación de alguno de los entregables:**

entregable	volumen anual estimado	Plazo entrega máximo
Memorias, informes o similares	10	2 semanas
Trípticos o similares	5000	3 semanas

IV EQUIPO Y COORDINACIÓN

El **equipo mínimo** estará formado por un perfil coordinador y un perfil técnico. Este equipo, ha de contar con un equipo de personas que le dé **soporte** para poder prestar el servicio contenido en el presente pliego. Este equipo soporte deberá cubrir, al menos, los siguientes perfiles: creatividad, diseño, comunicación digital, web, etc…

Así mismo, los licitantes pueden ofrecer, de acuerdo con el criterio adjudicación sujeto a juicio de valor del equipo de trabajo, ***un equipo complementario*** con personas adicionales distintas a los dos anteriores.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un equipo completo (mínimo, soporte y en su caso, complementario) que cumpla el número, los perfiles y requisitos definidos para atender al servicio normal objeto del contrato, con disponibilidad dentro del horario de Alokabide (8:00-17:00).

Los cambios puntuales en la composición del equipo mínimo y complementario deberán ser comunicados con una antelación mínima de 15 días a su efectividad. Habrán de reunir en todo caso las condiciones y requisitos de solvencia técnica exigidos u ofertados en este apartado.

Se deberán celebrar al menos dos reuniones de coordinación anuales, más aquellas que sean necesarias.

El servicio se prestará en las dependencias de la contratista, salvo las reuniones de coordinación anuales, y las que sean necesarias, a lo largo del contrato, que tendrán lugar en las oficinas de Alokabide, donde el personal de la contratista deberá ir debidamente identificado.

Dada la naturaleza del servicio, se consideran tareas criticas o elementos esenciales del contrato todas aquellas funciones y tareas del equipo mínimo. Por tanto, todas ellas han de ser ejecutadas directamente por la empresa adjudicataria por control y seguridad económica y operativa de la actividad de Alokabide.

V MEDIOS TECNICOS MINIMOS

Se deberán disponer al menos de 1 teléfono móvil y 1 ordenador por cada persona adscrita al contrato, además de un software de diseño (Adobe Photoshop o similar) con sus correspondientes licencias en vigor.

VI CONFIDENCIALIDAD

Todos los trabajos realizados tendrán carácter confidencial, no pudiendo la empresa adjudicataria utilizar para sí ni proporcionar a terceros, datos o información alguna de los trabajos contratados, ni de los desarrollos a los que haya tenido acceso sin autorización escrita del cliente, estando, por tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida del cliente, como de los resultados obtenidos del trabajo realizado.

La empresa adjudicataria será responsable de daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

VII PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual y de 'Copyright' que se puedan derivar de los trabajos realizados serán propiedad exclusiva del Alokabide, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario, para la debida constancia pública de este hecho ante cualquier Organismo o Registro, tanto de la Comunidad Autónoma como de la Administración Central del Estado Español y de la Unión Europea.

Nerea Piérola

Firmado digitalmente por Nerea Piérola
Fecha: 2025.04.09 13:59:50 +02'00'