

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES (PPTP)
CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE LA ENERGÍA

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/20



4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ

Índice

CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE LA ENERGÍA DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	1
Índice	2
1. ANTECEDENTES.....	4
2. OBJETO DEL CONTRATO	4
3. ALCANCE DE LOS TRABAJOS.....	5
FASE 0. Preparación y lanzamiento (Mes 1).....	9
FASE 1. Apertura al público y planificación final (Mes 2)	9
FASE 2. Desarrollo operativo (Meses 3-11)	9
FASE 3. Evaluación y cierre anual (Mes 12).....	11
4. PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO.....	12
1. Composición del equipo	13
2. Funciones y requisitos mínimos	13
5. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.....	14
6. PLAZO DE EJECUCIÓN.....	18
7. MEDIOS PARA EL DESARROLLO	18
8. CONDICIONES DE EJECUCIÓN.....	20
8.1. Régimen general de ejecución	20
8.2. Principios de prestación del servicio.....	20
8.3. Horario de atención y modalidades de prestación.....	20
8.4. Atención bilingüe y accesibilidad	20
8.5. Confidencialidad y protección de datos.....	20
8.6. Sostenibilidad en los medios materiales.....	20
8.7. Orientación a los objetivos municipales.....	21
8.8. Organización y responsabilidad del equipo técnico.....	21

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	2/20



4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ

8.9. Seguimiento y control del servicio.....	21
8.10. Ejecución conforme a las instrucciones municipales.....	21
9. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN.....	21
10. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	22
11. GARANTÍAS.....	22
12. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA	23

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/20



4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ

1. ANTECEDENTES

En 2024, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz puso en marcha la Oficina de Transformación Comunitaria (OTC) como un espacio de información, asesoramiento y apoyo técnico destinado a fomentar la participación ciudadana en el ámbito de la transición energética. Esta iniciativa se enmarcó dentro de las políticas municipales orientadas a alcanzar la neutralidad climática para el año 2030, en coherencia con los objetivos del Pacto Verde Europeo y la Misión de Ciudades Inteligentes y Climáticamente Neutras impulsada por la Comisión Europea.

Durante su funcionamiento, la OTC ha desempeñado un papel relevante en la promoción de las Comunidades Energéticas Locales (CEL) y en la sensibilización ciudadana sobre eficiencia energética, autoconsumo y aprovechamiento de energías renovables. Asimismo, ha servido como canal de interlocución entre ciudadanía, administración y agentes del territorio, facilitando el acceso a información técnica y asesoramiento especializado.

Fruto de este trabajo y de la creciente demanda social, se ha identificado la necesidad de consolidar y reforzar estas funciones mediante la creación de una Oficina de la Energía (OE) que dé continuidad a las acciones iniciadas. Esta nueva Oficina permitirá ampliar el alcance del servicio, integrando de forma más estructurada el acompañamiento a personas, hogares y colectivos en su proceso de adaptación al nuevo modelo energético.

La OE se concibe como una herramienta clave para avanzar hacia una transición energética justa e inclusiva, en la que todas las personas, con independencia de su nivel de ingresos, situación socioeconómica o lugar de residencia, puedan participar y beneficiarse del cambio de modelo. En este sentido, tendrá un compromiso específico con la reducción de la pobreza energética, la mejora del acceso a la información, y el empoderamiento de la ciudadanía para la toma de decisiones informadas sobre su consumo energético y la adopción de medidas sostenibles.

Este nuevo espacio se alinea con el compromiso de Vitoria-Gasteiz de alcanzar la neutralidad climática en 2030, abordando la transición energética no solo desde la eficiencia y la sostenibilidad, sino también desde la equidad y la cohesión social.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la gestión integral de la OE del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, como servicio público de asesoramiento, formación, divulgación y acompañamiento técnico a la ciudadanía, empresas y entidades locales en materia de eficiencia energética, energías renovables y transición energética justa.

La creación de la OE responde a la necesidad de dar un salto cualitativo en las políticas municipales de transición energética, consolidando un espacio estable y de referencia para la ciudadanía. La experiencia adquirida con la OTC ha evidenciado una demanda creciente de información accesible, asesoramiento técnico especializado y canales de participación directa en la toma de decisiones relacionadas con la energía.

Egiaztzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiaztzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	4/20



4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ

En un contexto de emergencia climática y de escalada de los costes energéticos, la OE se presenta como un recurso esencial para:

- **Empoderar a la ciudadanía** mediante la formación y el acceso a herramientas que faciliten su implicación en la transición energética.
- **Facilitar la creación de Comunidades Energéticas** como modelos colaborativos que permiten una gestión más democrática, local y sostenible de la energía.
- **Acompañar la rehabilitación energética de edificios**, proporcionando asesoramiento técnico para la mejora de la eficiencia y la reducción del consumo.
- **Garantizar la equidad energética**, asegurando que los beneficios de la transición lleguen a todos los sectores de la población, especialmente a los más vulnerables.

Este proyecto no solo atiende las necesidades detectadas en la etapa de la OTC, sino que también se alinea con las estrategias europeas de descarbonización y con el compromiso de Vitoria-Gasteiz de ser una ciudad climáticamente neutra para 2030. La OE se plantea, por tanto, como un instrumento clave para acelerar la transición energética de forma justa, participativa e innovadora.

3. ALCANCE DE LOS TRABAJOS

La OE del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz será un espacio público, gratuito y de referencia para la ciudadanía, empresas, entidades sociales y otros agentes del territorio, destinado a ofrecer información, asesoramiento técnico, formación y acompañamiento en todos los aspectos relacionados con la transición energética.

El servicio incluirá la atención personalizada, la organización de actividades formativas y divulgativas, la dinamización de comunidades energéticas y la coordinación con otros servicios municipales y entidades externas. Asimismo, deberá diseñar e implementar acciones específicas para impulsar de manera estructurada los siguientes cuatro objetivos prioritarios:

1. Reducción del consumo energético mediante el fomento del ahorro y la eficiencia

Se desarrollarán acciones de comunicación y formación orientadas a sensibilizar y capacitar a la ciudadanía, comunidades de vecinos, empresas y entidades públicas y privadas en materia de ahorro energético y eficiencia. Las acciones, que se tendrán que coordinar con los servicios de asesoramiento energético que ya tiene disponibles el Ayuntamiento para ciudadanía y para pymes, para complementarlos y no solaparlos, incluirán:

- Talleres prácticos sobre consumo responsable y eficiencia energética en el hogar y en las pymes. Mínimo dos talleres, uno por semestre.
- Auditorías energéticas básicas a hogares, locales y edificios comunitarios. Se entiende por auditoría básica: estudio de facturas para comprobar aspectos como si la potencia contratada está optimizada, inventario de puntos de consumo, identificación de consumos elevados, sobreconsumos, consumos fantasma, etc., y propuesta de medidas de reducción de la demanda de energía y de reducción del gasto en energía, por ese orden.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	5/20
 4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ			

- Difusión de guías, materiales didácticos y recomendaciones sobre hábitos de consumo y soluciones tecnológicas asequibles.
- Acompañamiento técnico en la identificación y puesta en marcha de medidas de mejora (aislamiento, iluminación, electrodomésticos, etc.).
- Asesoramiento sobre ayudas y subvenciones disponibles.
- Publicaciones en redes sociales. Se hará un mínimo de 1 publicación en redes sociales al mes.

2. Aumento de la generación de energía renovable mediante la creación y fortalecimiento de comunidades energéticas

La Oficina impulsará activamente la generación de energía renovable en el municipio, especialmente de origen solar, a través de la promoción, dinamización y acompañamiento de Comunidades Energéticas Locales (CEL). Las actuaciones previstas incluyen:

- Actuaciones específicas de difusión y formación sobre el concepto, funcionamiento y ventajas de las CEL. Mínimo una actuación por trimestre.
- Identificación de espacios y cubiertas privadas con potencial para proyectos fotovoltaicos colectivos.
- Dinamización de grupos promotores e impulso de procesos participativos para la creación de nuevas comunidades energéticas. Se garantizará el seguimiento de las CCEE que ya están constituidas en el municipio.
- Asesoramiento técnico, jurídico y económico para la constitución, diseño y viabilidad de los proyectos.
- Acompañamiento en la tramitación de ayudas, licencias y procesos administrativos vinculados.
- Apoyo en la búsqueda de espacios donde reunirse, para lo que buscará disponibilidad y reservará instalaciones públicas de la red de centros cívicos, cuando sea necesario.

3. Reducción de la pobreza energética mediante un programa integral de intervención

Se pondrá en marcha un programa integral dirigido a hogares en situación de vulnerabilidad energética, en coordinación con los servicios sociales y otros agentes del territorio. Este programa incluirá:

- Identificación y diagnóstico de situaciones de pobreza energética a través de la coordinación con servicios municipales y entidades sociales.
- Asesoramiento sobre rehabilitación energética de viviendas mediante intervenciones de bajo coste y alto impacto.
- Formación personalizada para las familias beneficiarias en hábitos de consumo y derechos energéticos.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	6/20
 4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ			

- Fomento de la integración de estos hogares en comunidades energéticas ya en funcionamiento o de nueva creación, para garantizar un acceso más justo y estable a la energía.
- Seguimiento de la evolución del consumo y las condiciones de confort.

4. Promoción de la movilidad sostenible como parte de la transición energética

La OE incluirá en su ámbito de actuación acciones dirigidas a fomentar una movilidad más sostenible, que complementen la transformación energética del municipio. Estas actividades se desarrollarán en coordinación con el Mobility Lab de Vitoria-Gasteiz, como espacio de innovación y experimentación en soluciones de movilidad urbana. Las actuaciones, siempre en colaboración con e Mobility Lab y/o a petición de este, comprenderán:

- Actuaciones de concienciación sobre el impacto energético de la movilidad motorizada.
- Talleres y jornadas informativas sobre movilidad activa (a pie, en bicicleta) y electrificación del transporte.
- Asesoramiento técnico sobre instalación de infraestructuras de recarga para vehículos eléctricos en comunidades vecinales, centros de trabajo o espacios públicos.
- Difusión de ayudas y líneas de apoyo a la adquisición de vehículos eléctricos, bicicletas y otros medios sostenibles.
- Apoyo a proyectos piloto o colaborativos en torno a la movilidad compartida o comunitaria.

5. Plan de Comunicación y Difusión

La empresa adjudicataria deberá diseñar, ejecutar y evaluar un plan integral de comunicación y difusión de la OE, alineado con los objetivos municipales y con las acciones prioritarias señaladas en este pliego.

El plan deberá contemplar, como mínimo, las siguientes tareas:

- Estrategia y planificación: definición de mensajes clave, públicos destinatarios (ciudadanía en general, comunidades de vecinos, colectivos vulnerables, empresas, entidades sociales, medios de comunicación, etc.), canales y cronograma de acciones.
- Desarrollo de la imagen de marca: creación de una identidad visual propia de la OE (logotipo, manual de uso, tipografías, paleta cromática, plantillas gráficas, etc.) en coherencia con la imagen corporativa del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Se incluirán todas las tareas asociadas a su implantación en materiales impresos, digitales y en el espacio físico de la Oficina.
- Comunicación digital: gestión y actualización de la página web, redes sociales y boletines electrónicos; creación de contenidos digitales (textos, infografías, vídeos, podcasts, etc.) adaptados a los diferentes públicos.
- Comunicación offline y proximidad: elaboración y distribución de materiales impresos accesibles y bilingües, organización de jornadas, presentaciones públicas, ferias y eventos en barrios.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	7/20
 4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ			

- Relación con medios: elaboración de notas de prensa, convocatorias, ruedas de prensa, entrevistas y coordinación con el Gabinete de Comunicación municipal.
- Inclusión y accesibilidad: garantizar la perspectiva de género, la accesibilidad universal y la comunicación inclusiva en todos los materiales y acciones.
- Evaluación del impacto: establecimiento de indicadores de alcance, participación e interacción, así como elaboración de informes periódicos de resultados y propuestas de mejora.

La empresa adjudicataria deberá diseñar, ejecutar y evaluar estas campañas en coordinación con los servicios técnicos municipales, asegurando la adaptación de los contenidos a los diferentes públicos destinatarios, y empleando canales de comunicación adecuados y accesibles. El enfoque de todas las acciones será inclusivo, transversalmente feminista, orientado a la acción colectiva y alineado con los principios de justicia climática y equidad social.

Los trabajos a realizar se ajustarán a estas fases:

FASE 0. Preparación, lanzamiento y apertura al público (Mes 1)

Objetivo: Garantizar las condiciones mínimas para abrir la Oficina de la Energía al público antes de que empiece el mes 2.

Tareas:

- Reunión inicial de coordinación con los servicios municipales.
- Designación oficial de la persona responsable del contrato y del equipo técnico.
- Adecuación del local, instalación del equipamiento y material informático.
- Contratación y configuración de los servicios digitales y de comunicación básicos.
- Elaboración del plan de trabajo inicial y cronograma general.
- Creación de herramientas de seguimiento (cuadro de mando, plantillas de informes).
- Redacción del borrador del Plan Anual de Actuación y del Plan de Comunicación para su validación inicial.
- Apertura pública de la Oficina (presencial y telemática).

Hito: Oficina abierta antes de finalizar el mes 1.

FASE 1. Planificación final (Mes 2)

Objetivo: Validación de los planes estratégicos.

Tareas:

- Atención ciudadana básica: consultas sobre autoconsumo, eficiencia y ayudas.
- Difusión inicial del servicio mediante actuaciones de lanzamiento.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	8/20
 4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ			

- Validación definitiva del Plan Anual de Actuación y del Plan de Comunicación y Difusión.
- Identificación de barrios y colectivos prioritarios.
- Inicio del calendario de talleres, visitas y charlas.

Hito: Oficina plenamente operativa antes de finalizar el mes 2.

FASE 2. Desarrollo operativo (Meses 3–11)

Objetivo: Consolidar la prestación del servicio y ejecutar las líneas de actuación.

2.1. Atención ciudadana continua

- Asesoramiento técnico sobre autoconsumo, eficiencia y comunidades energéticas.
- Actualización mensual de indicadores.
- Seguimiento de casos y registro de consultas.

2.2. Formación y sensibilización

- Talleres prácticos en hogares, comunidades y pymes.
- Elaboración y difusión de materiales didácticos bilingües.
- Evaluación de satisfacción y adaptación de contenidos.

2.3. Dinamización de comunidades energéticas

- Identificación de cubiertas y grupos promotores.
- Asesoramiento técnico-jurídico en constitución y diseño de proyectos.
- Acompañamiento en tramitación de ayudas y licencias.

2.4. Pobreza energética

- Coordinación con Servicios Sociales.
- Diagnóstico y acompañamiento de hogares vulnerables.
- Seguimiento y evaluación de resultados.

2.5. Movilidad sostenible

- Asesoramiento sobre recarga eléctrica y movilidad activa.
- Campañas conjuntas con otros agentes de interés en este ámbito.
- Impulso de proyectos colaborativos de movilidad sostenible y compartida.

2.6. Comunicación y difusión

- Implementación progresiva del Plan de Comunicación.
- Gestión de web, redes sociales y boletines.
- Organización de eventos y ferias.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiaztezeko Kode Seguruak CSV (Código Seguro de Verificación))	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	9/20



4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ

- Relación permanente con el Gabinete de Comunicación municipal.

2.7. Seguimiento y control

- Reuniones quincenales con los servicios técnicos municipales.
- Elaboración de informes mensuales y memorias semestrales.

Hitos:

Mes 6: Entrega de la Memoria semestral de seguimiento.

Mes 7: Revisión y actualización del Plan Anual de Actuación.

FASE 3. Evaluación y cierre (Mes 12)

Objetivo: Evaluar resultados, impacto y propuestas de mejora.

Tareas:

- Elaboración de la memoria final de resultados.
- Evaluación de la satisfacción ciudadana y del impacto social.
- Identificación de buenas prácticas y áreas de mejora.
- Entrega final de materiales, informes y documentación.

Hito: Entrega de la Memoria Final de Actividades y Resultados.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	10/20
 4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ			

Fase / Tarea principal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
0. Preparación, lanzamiento y apertura pública	•											
1. Planificación final		•										
2. Atención ciudadana continua		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
3. Formación y sensibilización		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
4. Dinamización de comunidades energéticas		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
5. Programa de pobreza energética			•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
6. Movilidad sostenible			•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
7. Comunicación y difusión (web, redes, eventos)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
8. Seguimiento e informes		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
9. Evaluación final y cierre											•	

4. PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá proveer el personal que estime necesario para la realización de las tareas encomendadas. La descripción del equipo mínimo se recoge a continuación:

1. Composición del equipo

La empresa adjudicataria deberá adscribir, como mínimo, el siguiente equipo técnico de dedicación efectiva al contrato:

- 1 persona Coordinadora de la Oficina de la Energía (se ha previsto media jornada)
- 1 persona Técnica de Energía
- 1 persona Comunicación y Participación y apoyo en tareas administrativas

El equipo deberá garantizar una atención bilingüe (euskera/castellano), para lo cual al menos 1 de las personas del equipo mínimo exigido deberá contar con un certificado B2 o superior de euskera.

Asimismo, deberá ajustarse a los principios de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres establecidos en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, y en la normativa autonómica de igualdad, garantizando la ausencia de discriminación por razón de sexo en los procesos de selección y en las

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	11/20
 4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ			

condiciones laborales del personal adscrito al contrato. Todas las personas adscritas deberán contar con contrato laboral en vigor durante toda la vigencia del contrato.

2. Funciones y requisitos mínimos

2.1. Coordinador/a de la Oficina de la Energía

Funciones:

- Coordinar el funcionamiento técnico y operativo de la Oficina.
- Ser la persona interlocutora con el Ayuntamiento y responsable del seguimiento del contrato.
- Supervisar la ejecución del plan de trabajo y la elaboración de informes periódicos y finales.
- Coordinar las acciones del resto del equipo (energía, comunicación y participación).
- Asegurar el cumplimiento de los criterios de calidad, sostenibilidad, igualdad y bilingüismo.
- Representar a la Oficina en reuniones, jornadas y foros técnicos.

Requisitos mínimos:

- Titulación universitaria superior (Ingeniería, Arquitectura, Ciencias Ambientales o equivalente).
- Experiencia profesional mínima de 5 años en proyectos de transición energética, eficiencia o energía comunitaria.
- Experiencia acreditable en coordinación de equipos o gestión de proyectos.

2.2. Técnico/a de Energía

Funciones:

- Atender y asesorar a la ciudadanía, empresas y comunidades energéticas.
- Elaborar diagnósticos energéticos y propuestas de mejora.
- Apoyar la creación y consolidación de comunidades energéticas locales.
- Elaborar materiales técnicos y guías de ahorro energético.
- Colaborar en la programación de talleres y acciones informativas y formativas.

Requisitos mínimos:

- Titulación universitaria o Grado superior en áreas de Ingeniería, Arquitectura, Energías Renovables o similar.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	12/20
 4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ			

- Experiencia profesional mínima de 3 años en eficiencia energética, energías renovables o autoconsumo.

2.3. Técnico/a de Comunicación y Participación y apoyo en tareas administrativas

Funciones:

- Diseñar y ejecutar la estrategia de comunicación de la Oficina.
- Elaborar materiales divulgativos y gestionar redes sociales y contenidos web.
- Coordinar acciones de sensibilización, talleres y actividades de dinamización.
- Apoyar procesos participativos relacionados con la energía comunitaria.
- Incorporar la perspectiva de género, inclusión y accesibilidad en la comunicación.
- Apoyo en tareas administrativas.

Requisitos mínimos:

- Titulación universitaria o Grado Superior en áreas de Comunicación, Educación Ambiental, Ciencias Sociales o similar.
- Experiencia profesional mínima de 3 años en comunicación ambiental o participación ciudadana.

Al menos una persona del equipo humano adscrito a la Oficina de la Energía debe tener un certificado B2 o superior de euskera para garantizar el respeto a los derechos lingüísticos de las personas usuarias.

La composición del equipo técnico dedicado a la prestación del servicio deberá respetar la condición de representación equilibrada en cuanto a igualdad de género según normativa.

En el proceso de selección de las personas que atiendan la oficina, además de la titulación y experiencia profesional, la empresa adjudicataria tendrá en cuenta criterios de pertenencia a grupos sociales prioritarios.

5. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria deberá informar por escrito al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz de cualquier incidencia, queja o situación que afecte al buen funcionamiento del servicio. Deberá someterse en todo momento a las órdenes, indicaciones u observaciones que en relación al servicio dicte el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

La empresa adjudicataria deberá designar una persona responsable del contrato que se encargará de organizar los trabajos necesarios. Así mismo, será la persona interlocutora válida de la empresa

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	13/20
 4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ			

adjudicataria con los servicios técnicos municipales a todos los efectos concernientes en el presente contrato y dispondrá los medios necesarios para poner en práctica las instrucciones recibidas de la persona responsable municipal en cualquier momento; así mismo propondrá a ésta y colaborará con ella en la resolución de los problemas que se planteen durante la ejecución de los trabajos.

No se permitirá el cambio de la persona de contacto salvo fuerza mayor.

La persona responsable técnica municipal podrá solicitar a la empresa adjudicataria la información y la documentación técnica sobre el desarrollo de los trabajos cuantas veces lo considere oportuno, así como proceder a la supervisión de los mismos, e incluso si fuese procedente incluir modificaciones que, sin alterar el objeto del contrato constituyan una mejora. Para todo ello, la persona responsable municipal deberá estar en todo momento perfectamente informada por la persona responsable técnica de la empresa adjudicataria del desarrollo de los trabajos objeto del contrato.

A todos estos efectos, ambas personas mantendrán reuniones periódicas (preferentemente de forma telemática), que al menos se concretará en una reunión quincenal de seguimiento:

- Cuando sean de forma telemática a través de videoconferencia, la empresa adjudicataria se encargará de convocar y de proporcionar el enlace para conectarse telemáticamente.
- Cuando sean de forma presencial, serán en las oficinas técnicas del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz excepto en los casos en los que se acuerde otro lugar por ser más conveniente.

La empresa adjudicataria se encargará de elaborar las actas de las reuniones en las que participe y preparará las presentaciones necesarias.

Con el fin de medir la contribución de las actividades desarrolladas por la OE a los objetivos definidos en el apartado segundo, la empresa adjudicataria deberá realizar un seguimiento mensual incluyendo en el cuadro de mando que desarrolle los siguientes indicadores como mínimo, referidos al término municipal de Vitoria-Gasteiz. Este cuadro de mando será revisado en las reuniones periódicas que se mantendrán con los servicios técnicos municipales.

1. Atención y asesoramiento personalizado:

- Nº de personas atendidas (mensual, acumulado anual)
- Tipo de consultas recibidas (autoconsumo, eficiencia energética, movilidad, etc.)
- Tiempo medio de respuesta o atención
- Nivel de satisfacción de las personas atendidas (media sobre 10)
- Nº de informes técnicos elaborados

2. Formación y talleres

- Nº de sesiones realizadas (presenciales/online)
- Nº de personas participantes
- Tasa de participación por perfil (ciudadanía general, empresas, entidades, etc.)
- Nivel medio de satisfacción (según encuestas)
- Nº de materiales pedagógicos elaborados

3. Comunicación y sensibilización:

- Nº de campañas informativas realizadas
- Alcance estimado de las campañas (personas a las que se llega)
- Nº de publicaciones en redes sociales y web

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	14/20
 4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ			

- Interacciones (likes, compartidos, comentarios)
- Nº de medios de comunicación que han difundido información

4. Participación ciudadana y comunidades energéticas:

- Nº de comunidades energéticas activas acompañadas
- Nº de personas involucradas en procesos participativos
- Nº de eventos participativos organizados (charlas, foros, debates)
- Resultados o acuerdos alcanzados en procesos participativos

5. Coordinación institucional:

- Nº de reuniones interdepartamentales o con agentes externos
- Nº de proyectos colaborativos iniciados o en marcha
- Grado de satisfacción institucional con la coordinación

6. Evaluación, seguimiento y calidad:

- Informes mensuales presentados (sí/no, fecha)
- Memorias semestrales y final entregadas
- Nº de encuestas de satisfacción completadas
- Indicadores cualitativos de mejora identificados y aplicados
- Nº de propuestas de mejora implementadas

7. Equidad energética e impacto social:

- Nº de personas o familias vulnerables atendidas
- Nº de hogares con medidas concretas aplicadas
- Nº de derivaciones a otros servicios o ayudas municipales
- Testimonios o casos de éxito recogidos

Formato y actualización:

- Periodicidad: Actualización mensual
- Soporte: Hoja de cálculo compartida
- Responsable: Coordinador/a del contrato de la empresa adjudicataria
- Presentación: Informe visual resumido + detalle en informe mensual

Todas las actividades que se desarrollen dentro de las líneas de actuación de la OE deberán disponer del correspondiente informe de seguimiento, consistente como mínimo en registros estadísticos de participantes y valoración de las sesiones que deberán cumplimentarse por el personal técnico encargado de la realización de la actividad. Estos registros se deberán elaborar o transcribirse en soporte informático y remitirse a la persona responsable municipal con una periodicidad mensual.

Para ello, tras cada jornada, sesión, etc., se realizará una evaluación de la misma a partir de las encuestas de satisfacción que se enviarán preferentemente de manera automática a todas las personas y agentes participantes y donde se valorará del 1 al 10 las siguientes cuestiones como mínimo: metodología empleada, contenido de la jornada, adecuación del material empleado, adecuación del lugar para la celebración de dicha actividad y claridad de las explicaciones de la persona ponente.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	15/20
 4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ			

Se redactarán informes mensuales de actividad para el control de las actividades de la OE, entre ellas las actividades de formación interna, así como del resto de actividades llevadas a cabo por la OE.

Se redactarán además memorias semestrales de seguimiento, así como una memoria final, que ofrezcan una visión completa de las actividades realizadas, internas y externas, los datos estadísticos, su interpretación, evaluación y propuestas de mejora. Estos documentos llevarán una descripción de las actividades realizadas con los indicadores cualitativos y cuantitativos, así como recomendaciones de mejora del planteamiento inicial de las actividades.

El formato de estos informes será propuesto por la empresa adjudicataria y validado por los servicios técnicos municipales.

6. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución es de 12 meses.

7. MEDIOS PARA EL DESARROLLO

La empresa adjudicataria deberá adscribir a la Oficina de la Energía a cuántas personas considere necesario, a partir del mínimo exigido, y podrá subcontratar tareas anexas a la comunicación, como puede ser la edición de contenidos audiovisuales como vídeos, por ejemplo, así como otras cuestiones que excedan de las competencias del equipo humano de la Oficina de la Energía, como podrían ser un asesoramiento legal específico a una comunidad energética, por ejemplo.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz pondrá a disposición de la empresa adjudicataria un local anexo al Palacio Zulueta en el Paseo de la Senda, 2. Se adjunta plano de planta acotado del mismo.

La empresa adjudicataria deberá aportar todo el material preciso para la gestión del servicio y para el desarrollo de las tareas de desarrollo de las actividades:

- Material fungible básico de oficina. Se velará por el cumplimiento de certificaciones de respeto ambiental y minimización de emisiones de carbono de los materiales. Papel y material de impresión (carteles, etc.) con certificado de Gestión Forestal Sostenible Reciclado (PEFS recycled) o equivalente. Papel 100% reciclado con un contenido en fibras post-consumo mayor o igual al 65%. Totalmente libre de cloro (TCF).
- Material de apoyo para realización de jornadas, seminarios o talleres.
- Material y consumibles informáticos y de imagen digital, con especial atención a su eficiencia energética:
 - 3 equipos informáticos con el software y periféricos necesarios, para uso del personal en el local de la OE
 - 1 impresora
 - 1 proyector

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	16/20
 4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ			

En línea con la estrategia municipal de economía circular, todos los equipos pueden ser adquiridos mediante renting/leasing, no siendo obligatorio que la empresa adjudicataria los adquiera en propiedad.

- d) Adquisiciones de software informático.
- e) Conexión de Internet con línea de fibra óptica, en modalidad de tarifa plana con velocidad de al menos 50 Mbs, Wifi y un teléfono fijo con llamadas ilimitadas, y al menos una línea de teléfono móvil.
- f) Limpieza del local, el equipamiento y las instalaciones.
- g) Todo aquello que pueda considerarse necesario para la prestación del servicio en óptimas condiciones.

8. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

8.1. Régimen general de ejecución

La ejecución del presente contrato se ajustará en todo momento a las prescripciones técnicas contenidas en este Pliego, así como a las instrucciones que, en el ejercicio de sus competencias, emitan los servicios técnicos municipales.

8.2. Principios de prestación del servicio

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio con estricto cumplimiento de los principios de calidad, eficiencia, igualdad, accesibilidad, sostenibilidad y transparencia, garantizando en todo momento una atención profesional, inclusiva y adaptada a las necesidades de la ciudadanía de Vitoria-Gasteiz. La empresa adjudicataria, a través de los medios asignados a la OE, no podrá ofrecer a las personas usuarias productos o servicios distintos a los de difusión, acompañamiento y asesoramiento. Asimismo, no podrá percibir contraprestación o remuneración económica alguna por la prestación de los servicios que ofrezcan en el desarrollo de la actividad de la OE a las personas usuarias.

8.3. Horario de atención y modalidades de prestación

El servicio se prestará en régimen de ventanilla única, con un horario mínimo de atención presencial al público de 40 horas semanales, distribuido en jornada de mañana y tarde. Dicho horario deberá ser aprobado por el Ayuntamiento y comunicado públicamente mediante los canales habituales. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá garantizar la atención telemática a través de correo electrónico, teléfono y otros canales digitales habilitados al efecto.

8.4. Atención bilingüe y accesibilidad

La atención presencial y telemática se realizará en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, garantizando la disponibilidad de una parte del personal cualificado con nivel mínimo B2 de euskera. Asimismo, las plataformas digitales y los materiales informativos deberán cumplir los criterios de accesibilidad universal y diseño inclusivo.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	17/20
 4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ			

8.5. Confidencialidad y protección de datos

El servicio se desarrollará con pleno respeto a la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, confidencialidad de la información y propiedad intelectual, quedando expresamente prohibida cualquier cesión o utilización de los datos o materiales generados fuera del marco del contrato sin la autorización expresa del Ayuntamiento.

8.6. Sostenibilidad en los medios materiales

La empresa adjudicataria deberá emplear, siempre que sea posible, materiales y equipamientos con certificaciones ambientales, de bajo impacto y eficientes energéticamente, priorizando criterios de economía circular y sostenibilidad.

8.7. Orientación a los objetivos municipales

La ejecución del contrato se orientará a la consecución de los objetivos definidos por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en materia de transición energética, con especial atención a la equidad social, la participación ciudadana, la promoción de comunidades energéticas y el empoderamiento colectivo, incorporando de forma transversal el enfoque de género y la inclusión de colectivos en situación de vulnerabilidad.

8.8. Organización y responsabilidad del equipo técnico

La empresa adjudicataria será responsable de la organización del equipo técnico necesario para el correcto desempeño del servicio, debiendo garantizar su cualificación profesional, formación continua y adecuación a los perfiles establecidos en el presente Pliego.

8.9. Seguimiento y control del servicio

Se establecerán mecanismos de seguimiento y control mediante reuniones periódicas con los servicios técnicos municipales, elaboración de actas e informes mensuales, semestrales y finales, y cualquier otra documentación que se considere necesaria para la correcta supervisión del contrato.

8.10. Ejecución conforme a las instrucciones municipales

La empresa adjudicataria deberá atender cuantas indicaciones u observaciones sean emitidas por la persona responsable municipal del contrato, proponiendo en su caso medidas correctoras o de mejora, sin que ello suponga alteración del objeto contractual ni incremento del precio.

9. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN

Una vez finalizados todos los trabajos, se entregará una copia final de la documentación completa del proyecto en formato digital a través de un servidor de intercambio de archivos, con archivos tanto en formato abierto y editable como cerrado (pdf).

Las versiones editables deberán ser compatibles con las versiones del software de las que dispone el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, por lo que se deberá acordar con éste las versiones a utilizar.

En caso de que la calidad de la documentación presentada no fuese satisfactoria a juicio del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, el trabajo podrá ser considerado como defectuoso o mal ejecutado y ser rehusado, exigiéndose la ejecución conforme a lo establecido.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	18/20
 4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ			

La documentación deberá presentarse en los dos idiomas oficiales en la CAPV.

10. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz mantendrá la propiedad sobre la información facilitada a la empresa adjudicataria, por lo que su uso para una actividad distinta del desempeño de los servicios regulados en este Pliego será causa suficiente para la rescisión unilateral del contrato por parte de la Administración, sin derecho por parte de la empresa adjudicataria a compensación alguna, y sin perjuicio de las actuaciones a las que la Administración tuviera derecho o pudiera emprender.

La empresa adjudicataria respetará el carácter confidencial de toda la información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato o a la que le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal, no pudiendo utilizar para sí o proporcionar a terceros, datos o información alguna de los trabajos contratados sin autorización escrita del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, estando obligada, en consecuencia, a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida, como de los resultados obtenidos del trabajo realizado.

La documentación elaborada por la empresa adjudicataria para la ejecución del presente contrato, serán de exclusiva propiedad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, pudiendo el éste hacer uso libre de ella, incluyendo su publicación por los medios que se estimen oportunos. Dicho compromiso afecta tanto a la empresa adjudicataria como a los participantes y colaboradores de la prestación del servicio y se entiende circunscrito tanto al ámbito interno de la empresa como al ámbito externo de la misma.

Los materiales que se diseñen para el desarrollo de las actividades dentro de este contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, debiendo entregarse, antes de la finalización del mismo, la documentación de cada uno de los editados con todos los archivos informáticos necesarios, con suficiente grado de resolución para imprenta, con el fin de asegurar la continuidad de la imagen corporativa que la oficina haya desarrollado.

La empresa adjudicataria se compromete a no hacer uso de dicho material, ni publicar o divulgar o proporcionar a terceros ningún dato o documento procedente de la prestación del servicio, a no ser que haya consentimiento expreso por parte del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz obligándose a resarcir a ésta por los perjuicios que, por incumplimiento de dicho compromiso, pudieran irrogársele.

Igualmente, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se reserva el derecho de explotación de los trabajos encomendados a la empresa adjudicataria, a la que le queda prohibido cualquier tipo de explotación.

La empresa adjudicataria no podrá utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, datos de los trabajos contratados, ni podrá publicar total o parcialmente el contenido de los mismos sin autorización escrita del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. En todo caso, la empresa adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que deriven del incumplimiento de estas obligaciones.

Tanto la empresa adjudicataria del contrato como su personal o el personal de las subcontratas respetarán, en todo momento, la legislación vigente en materia de protección de datos personales.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	19/20
 4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ			

11. GARANTÍAS

Las garantías se definen en el Pliego Administrativo.

12. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

La empresa adjudicataria será responsable de informarse y recopilar la legislación y normativa que sea de aplicación para los trabajos a desarrollar, de forma que se incluyan en la documentación generada y los trabajos estén alineados en todo momento con ellas.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	MARIA FERNANDEZ PERAL (Jefatura del Servicio de Planificación y Gestión Ambiental)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	05/12/2025 10:30:34
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	20/20
 4Z7SEIRJTEVU4XVDYHMF16BLHQ			