

<https://ihobe.sharepoint.com/sites/Administracion/Documentos compartidos/Contratacion/1567/1 Pliegos/1567-PT.docx>

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Gestión, desarrollo y prestación de servicios de explotación de la Red de Centros Ambientales de Euskadi, Ekoetxea
Nº DE EXPEDIENTE: 1567

Contenido

1.	ANTECEDENTES	3
2.	INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS DE LOS CENTROS DE LA RED EKOETXEA.....	6
2.1.	INFRAESTRUCTURA Y HORARIOS DE APERTURA	6
2.2.	RECURSOS.....	13
3.	FINES, OBJETIVOS Y ENFOQUE ESTRATÉGICO DE LA RED	14
4.	OBJETO DEL TRABAJO.....	16
5.	ALCANCE DEL TRABAJO	17
5.1	LOTE 1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL DE LA RED EKOETXEA E INNOVACIÓN Y MEJORA DE SUS PRODUCTOS DIGITALES Y PRESENCIALES.	17
5.1.1	Servicios y tareas generales incluidas en el lote 1.....	17
5.1.2	Equipo previsto para la ejecución de los servicios	21
5.1.3	Objetivos específicos y resultados esperados del lote 1	24
5.1.4	Otras consideraciones generales en cuanto al alcance de los trabajos	30
5.2	LOTE 2. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISEÑO Y DESPLIEGUE DE ACTUACIONES DE MARKETING Y COMUNICACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA RED EKOETXEA	32
5.2.1	Servicios y tareas generales incluidas en el lote 2.....	32
5.2.2.	Objetivos específicos y resultados esperados del Lote 2	39
5.2.3.	Recursos solicitados y consideraciones a tener en cuenta por el licitador del lote 2	42
5.3	LOTE 3. DISEÑO Y DESPLIEGUE DE ACTUACIONES DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL, INGENIERÍA Y ANÁLISIS DE DATOS PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS.....	43
5.3.1	Servicios y tareas generales incluidas en el lote 3.....	43
5.3.2.	Objetivos específicos y resultados esperados del lote 3	48
5.3.3.	Recursos solicitados y consideraciones a tener en cuenta por el licitador del lote 3	50
5.4	LOTE 4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y MEJORA DE EQUIPAMIENTOS E INSTALACIONES DE LOS CENTROS DE LA RED EKOETXEA, Y SERVICIOS AUXILIARES DE APOYO DURANTE EL USO DE EQUIPAMIENTO AUDIOVISUAL.....	51
5.4.1	Servicios y tareas generales incluidas en el lote 4.....	51
5.4.2	Medios previstos para la ejecución de los servicios	55
6.	CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN EN MATERIA AMBIENTAL, SOCIAL Y DE IGUALDAD	58
7.	CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA	59

1. ANTECEDENTES

Euskadi, comprometida contra el cambio climático

La sociedad vasca destaca por su nivel de madurez y conciencia en cuanto a sensibilidad ambiental. Según el estudio de percepción ciudadana de Euskadi sobre energía y cambio climático, el 90% de la población vasca considera que el cambio climático está sucediendo y más de un 80% se muestra preocupada por este problema ambiental. La ciudadanía asume que para luchar contra el cambio climático será necesario cambiar de hábitos y que las decisiones que tomemos ahora marcarán nuestro futuro.

La mayor parte de las personas encuestadas indicaron que Euskadi debe tener objetivos ambiciosos en la lucha contra el cambio climático y entienden que este reto implica a todos los agentes de la sociedad: Gobierno Vasco, Diputaciones Forales, Ayuntamientos, empresas y ciudadanía; agentes que deben actuar para frenar su avance.

Euskadi se encuentra en un momento clave en el que debe hacer uso de todos sus recursos y equipamientos para conseguir el compromiso de las empresas, las instituciones y la ciudadanía. La Ley 1/2024 de Transición Energética y Cambio climático de Euskadi tiene como objetivo alcanzar la neutralidad climática en Euskadi a más tardar en el año 2050. Sin perjuicio de lo recogido en el párrafo anterior, se realizarán los esfuerzos necesarios para alcanzar dicha neutralidad en el año 2045, empleando para ello todas las actuaciones de descarbonización recogidas en la ley, junto con los mecanismos de financiación que soporten dichas actuaciones. Dichos objetivos se lograrán mediante la descarbonización de la actividad socioproductiva, la transición a una economía circular y la adaptación al cambio climático, buscando la implantación de un modelo de desarrollo que genere empleo digno y reduzca las desigualdades.

Así mismo, es objeto de la ley aumentar la resiliencia del territorio al cambio climático y aprovechar las oportunidades sociales, empresariales y económicas que ofrece la transición energética.

Ekoetxea en cifras

La Red de Centros Ambientales de Euskadi, Ekoetxea, cuenta con cuatro centros propios localizados en lugares emblemáticos, gestionados de manera integral (Urdaibai, Meatzaldea¹ y Txingudi) y dos en colaboración (Azpeitia y Sobrón²). La actividad de la Red Ekoetxea se complementa con experiencias desarrolladas en colaboración con otros centros y entidades de educación ambiental.

Todos ellos constituyen un referente para la ciudadanía ya que fomentan la cohesión social local y la sensibilidad ambiental partiendo de su propia idiosincrasia y características. En los últimos 5 años, más de medio millón de ciudadanos de la Comunidad Autónoma Vasca han visitado los centros Ekoetxea.

¹ Ekoetxea Meatzaldea es un centro con dos sedes: Gallarta y Peñas Negras.

² Centro fruto de un nuevo convenio de colaboración para la transformación del actual Museo del Agua en la Ekoetxea Sobrón.

En 2022, a la hora de recoger datos, se ha puesto el foco en el número de personas que han participado en alguna de la propuesta de servicios que la red ofrece. Ekoetxea ha interactuado con más de 100.000 personas en el último año. De ellas, el 90% son procedentes del País Vasco, el 8% del resto del Estado y el 2% del extranjero. Mención especial merece la población joven. La población escolar entre 5 y 16 años, a través de más de 400 centros educativos vascos, representa el 30% de los usuarios durante 2022. Mientras que la participación de las familias y personas adultas ha sido del 57% en un total de 560 actividades. La satisfacción de todas ellas ha sido muy alta. Si tomamos en consideración la nota con que las personas usuarias califican su experiencia en la Red Ekoetxea: un 9,5 sobre 10. En el último año, más de 40 personas, entre educadores y educadoras, coordinadores y personal técnico, han compuesto el equipo de personas que han hecho posible el éxito de la Red.

La pandemia, un impulso para la transformación

Sabemos que la pandemia actuó como un revulsivo. Nos obligó a pasar de lo presencial, el cara a cara, a lo digital en un espacio de tiempo muy corto. Las organizaciones vieron por un lado la necesidad de adaptarse a un nuevo ecosistema digital pero también la oportunidad de desarrollarse y crecer. De hecho, tras la pandemia, un 80% de las empresas se plantearon su transformación digital. También en el sector educativo se está evolucionando hacia un nuevo modelo híbrido de aprendizaje. La digitalización, a través de la tecnología y la formación en competencias digitales de los docentes, están siendo una respuesta para este cambio; no solo en lo que a plataformas digitales se refiere, sino también a herramientas que facilitan la enseñanza presencial en las aulas junto con las nuevas habilidades de los profesionales educadores.

La Red Ekoetxea, un activo para las políticas ambientales

Por ello, a finales de 2021, la red Ekoetxea decide aprovechar la oportunidad de sumarse al cambio en este momento de aceleración digital. Para poder crear nuevas maneras de relacionarse con las personas usuarias, a través de experiencias adaptadas a sus necesidades actuales y seguir ofreciendo un servicio de excelencia acorde con los nuevos tiempos. Este cambio supone una verdadera transformación cultural y estructural de sus servicios y productos, así como la manera de relacionarse con sus públicos y otros centros u organizaciones con las que generar sinergias. Un cambio en el que la tecnología es un medio y no un fin en sí mismo. Los retos como una oportunidad para el cambio.

Para que la Red Ekoetxea se convierta en un referente de la ciudadanía y un instrumento al servicio de los objetivos de las políticas públicas, debe afrontar dos grandes retos:

1. Aumentar la implicación de la ciudadanía, activando a las personas para que sean parte de la toma de decisiones y de la solución a los problemas ambientales.
2. Acercar las políticas ambientales de la Administración a la ciudadanía y que ésta las perciba como algo que les afecta de manera directa.

Para afrontar estos retos, se ha definido un nuevo rumbo aspiracional e inspiracional; un propósito alimentado por una estrategia y por un plan de acción:

- **PROPÓSITO:** Cambiar en las personas la manera de pensar y actuar para ser más sostenibles.
- **MISIÓN:** Impulsar la transformación eco social a través de las políticas ambientales, de manera digital y presencial en entornos emblemáticos para implicar a la ciudadanía y generar valor al país.

Se trata de una transición para pasar de ser centros de interpretación a ser centros ambientales de activación ciudadana, donde se busca impactar a las personas a través de experiencias significativas y así activar su compromiso ciudadano por un futuro sostenible.

Para ampliar información se puede consultar el siguiente documento:

<https://ekoetxea.eus/wp-content/uploads/2023/05/LaNuevaRedEkoetxea22-24.pdf>

La necesidad de un nuevo modelo de Gestión

Hasta ahora, el Gobierno Vasco e Ihobe se había dotado de distintas contrataciones para la explotación de los diferentes centros, con alcances más limitados y sin conexión explícita entre ellos. Todo este nuevo planteamiento de Red exige un nuevo modelo de gestión más eficiente que asegure la correcta organización de los trabajos y la orientación a los nuevos objetivos.

Tal y como se ha descrito, la nueva visión “cliente-céntrica” de la Red Ekoetxea sitúa a las personas en el centro de su acción. Concibe y diseña los servicios y experiencias desde los intereses y necesidades de los diferentes públicos, teniendo en cuenta sus características, los diferentes perfiles psicológicos y los entornos en los que se encuentran.

Esta visión no podría estar centrada en las personas si el proyecto de transformación no estuviera cocreado y liderado por personas. Un proceso de construcción compartida con las personas que conforman la Red Ekoetxea, comenzando por los y las educadoras y el resto de personal que trabaja en los centros. Un trabajo gradual en el que también se han incorporado las empresas prestadoras de los servicios, las diferentes empresas proveedoras y se están comenzando a implicar agentes locales de cada entorno de los centros, por un lado, y personal técnico de Ihobe por otro, para garantizar un despliegue adecuado de la nueva estrategia.

Como cualquier proceso de transformación exige de una apuesta clara y decidida, con una dedicación de recursos, de tiempo y de la creación de espacios que ayuden a integrar una nueva cultura y visión.

Este Pliego es el resultado de esa apuesta. Pretende dar un salto cualitativo en cuanto a esa integración de la estrategia, donde esté interiorizada por las diferentes empresas adjudicatarias de los diferentes lotes, para que éstas puedan tener un papel más proactivo y de coliderazgo junto a Ihobe.

Para una definitiva implementación del nuevo modelo y lograr así el propósito y los objetivos de la Red Ekoetxea, tras año y medio de comienzo de este apasionante viaje.

2. INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS DE LOS CENTROS DE LA RED EKOETXEA

Actualmente, la Red de Centros Ambientales de Euskadi, Ekoetxea, cuenta con **tres** centros gestionados de manera integral: Urdaibai, Meatzaldea y Txingudi y **dos** en colaboración: Azpeitia y Sobrón.

2.1. INFRAESTRUCTURA Y HORARIOS DE APERTURA

Ekoetxea Urdaibai. Centro de gestión integral

Ekoetxea Urdaibai está localizada en Busturia (Bizkaia) en el corazón de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai.

La Reserva de la Biosfera de Urdaibai, con 22.000 hectáreas de extensión, constituye un espacio de gran riqueza natural: 729 especies de fauna, 821 especies de flora, 86 hábitats y 52 lugares de interés geológico. 3 Zonas de Especial Conservación (ZEC) y una Zona de Especial Protección para las Aves (ZEPA), integradas en la Red Natura 2000. Es Humedal Ramsar de interés naturalístico desde 1993 y alberga 85 especies en peligro de extinción o de interés comunitario.

Ekoetxea Urdaibai ocupa parte de un edificio de 5 plantas, la Torre Madariaga de Busturia, que, además, acoge otras dos actividades bien diferenciadas de la Ekoetxea (que no son objeto de la presente licitación):

- Sede del Patronato de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai y de su Oficina Técnica (Servicio de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai).
- Bar-restaurant Madaixagane³.

Está prevista una remodelación de parte del espacio expositivo permanente en el año 2024.

La Ekoetxea, ocupa una superficie (zona pública) de 1.881,29m² útiles que se distribuyen del siguiente modo:

Ekoetxea Urdaibai	Equipamiento
Planta -1	Recepción Auditorio Sala de Talleres Exposición permanente sobre biodiversidad (licitada su renovación) Galería para exposiciones temporales. Tienda
Planta 0	Exposición permanente sobre la Reserva de la Biosfera de Urdaibai
Planta 1	Sala de reuniones (Aranburu)
Planta 3	Mirador (Observatorio de la Reserva de Urdaibai).

³ La explotación del bar se contrata por Ihobe mediante concurso público.

La instalación incluye también una zona de aparcamiento y una zona exterior en la que se está, actualmente, desplegando una intervención del paisaje con criterios pedagógicos.

El calendario y horario base de referencia de apertura al público del centro es el siguiente:

Calendario:

El centro permanecerá abierto todo el año, 7 días por semana, excepto los días 1 de enero y 6 de enero, 24, 25 y 31 de diciembre, y día de fiesta patronal de Busturia (cada año cambia, en 2024 será el 26 de julio). Total 359 días/año.

Horario:

Todo el año 10:00 - 14:00 / 15:30 - 19:00

En cuanto al horario, se trata de un horario base de referencia, donde las empresas licitantes podrán proponer desde su planteamiento el que mejor optimice la oferta para el cumplimiento de los objetivos. El horario base de referencia no incluye el horario de trabajo del personal en la Ekoetxea que en todo caso deberá cubrir los horarios de apertura de esta.

Los lunes el centro permanecerá abierto, aunque no se acogerán grupos, salvo las excepciones que cada licitante desee realizar, con el objetivo de disponer de tiempo de trabajo interno y poder coordinar reuniones de toda la Red este día. Los lunes se ofrecerá un servicio de Harrera con un servicio mínimo.

Ekoetxea Meatzaldea. Centro de gestión integral

Ekoetxea Meatzaldea está compuesta por dos sedes: sede Gallarta y sede Peñas Negras. Este equipamiento se ubica en la zona minera de Bizkaia, un territorio entre los Montes de Triano y Galdames, donde se encuentra el Biotopo Protegido de Meatzaldea. Se trata de un enclave ideal para el estudio de las consecuencias ambientales que una actividad humana, la minería, tuvo sobre el medio, así como para dar a conocer un entorno con grandes valores naturales, históricos y paisajísticos.

La sede Ekoetxea Meatzaldea-Gallarta se encuentra en el municipio de Abanto- Zierbena y la sede Ekoetxea Meatzaldea-Peñas Negras está localizada a 3 km del barrio de La Arboleda, en el municipio de Ortuella, en la carreta forestal que une este núcleo con el barrio de Santelices en Muskiz.

Ekoetxea Meatzaldea (sede Gallarta)	Equipamiento
Se trata de un edificio aislado en una parcela de aproximadamente 7.700 metros cuadrados útiles.	Recepción. Sala de exposición permanente. Sala de exposiciones temporales. Tienda-expositor. Sala de Talleres. Sala multifuncional. Auditorio para 140 personas. Espacio semi-abierto multifuncional. Oficina para las personas trabajadoras en la Ekoetxea. Office para el personal de la Ekoetxea. Baños, zonas de almacén y sala de máquinas. Terraza exterior. Jardines exteriores.

Ekoetxea Meatzaldea (sede Peñas Negras)	Equipamiento
Se trata de un edificio aislado en una parcela de aproximadamente 2.500 metros cuadrados útiles, que cuenta, además, de una zona de aparcamiento anexa.	Zona de recepción. Oficina para las personas trabajadoras de la Ekoetxea. Sala de exposición permanente. Sala de audiovisuales y exposiciones temporales. Terraza exterior. Además, el ala oeste del edificio está formada por una zona de hostelería (fuera de la presente licitación). Junto a esta zona se encuentran los baños públicos. Fuera de la zona de uso público, se encuentran otras dependencias: comedor para el personal del equipamiento y un baño completo, además de una pequeña sala - utilizada en la actualidad como almacén - y un almacén propiamente dicho. El acceso a todo este espacio se realiza de forma independiente a las demás dependencias.

El calendario y horario base de referencia de apertura al público del centro es el siguiente:

Ekoetxea Meatzaldea - sede Gallarta (Abanto-Zierbena)

Calendario:

El centro permanecerá abierto todo el año, de lunes a domingo, excepto 1 de enero y 6 de enero, el día 15 de junio (fiesta patronal de Gallarta) y los días 24, 25 y 31 de diciembre, lo que hacen 359 días/año.

Horario:

Del 1 de abril al 31 de octubre 10:00 - 14:00 / 16:00 - 19:00

Del 1 de noviembre al 31 de marzo 10:00 - 14:00 / 15:30 - 18:00

Ekoetxea Meatzaldea - sede Peñas Negras (Ortuella)

Calendario:

El centro se cerrará los días 1 y 6 de enero, el día 18 de mayo (fiesta patronal de Ortuella) y los días 24, 25 y 31 de diciembre, si coincidiese con los días de apertura que se especifican a continuación.

Horario:

Del 1 de abril al 31 de octubre, de martes a domingo de 11:00 a 15:00

Del 1 de noviembre al 31 de marzo, sábados, domingos y festivos: 11:00-15:00

En cuanto al horario, se trata de un horario base de referencia, donde las empresas licitantes podrán proponer desde su planteamiento el que mejor optimice la oferta para el cumplimiento de los objetivos. El horario base de referencia no incluye el horario de trabajo del personal en la Ekoetxea que en todo caso deberá cubrir los horarios de apertura de esta.

Los lunes el centro permanecerá abierto, aunque no se acogerán grupos, salvo las excepciones que cada licitante desee realizar, con el objetivo de disponer de tiempo de trabajo interno y poder coordinar reuniones de toda la Red este día. Los lunes se ofrecerá un servicio de Harrera con un servicio mínimo.

Ekoetxea Txingudi. Centro de gestión integral

Está situada en el municipio de Irún (Gipuzkoa), en la entrada al parque ecológico Plaiaundi. Este singular y valioso humedal es un espacio natural de reconocido valor ecológico y su privilegiada situación en el paso migratorio de numerosas aves lo convierte en una relevante zona de refugio.

Las Marismas de Txingudi cuentan con el reconocimiento internacional, avalado por su declaración como Zona de Especial Protección para las Aves (ZEPA) y Zona de Especial Conservación (ZEC), ambas figuras de la Red Natura 2000 dentro de la legislación europea, y Humedal de Importancia Internacional del Convenio Ramsar, el tratado internacional más importante para la conservación de los humedales.

Ekoetxea Txingudi	Equipamiento
Ocupa una superficie (zona pública) de 250 m2 útiles	En el interior del edificio: Recepción. Rincón Infantil. Zona de exposición permanente (y opción a temporales). Sala de audiovisuales (con cabina para el control de imagen y sonido). Observatorios interiores. Oficina para las personas trabajadoras. Aseos. Almacén (interiores y exteriores).
	En el exterior del edificio: Aparcamiento. Zona de descanso (frente al edificio de la Ekoetxea). Observatorios.

El calendario y horario base de referencia de apertura al público del centro es el siguiente:

Calendario:

El centro permanecerá abierto todo el año, de lunes a domingo, excepto 1 de enero y 6 de enero, el día 30 de junio (fiesta patronal de Irún) y los días 24, 25 y 31 de diciembre, lo que hacen un total de 359 días/año.

Horario:

Del 1 de abril hasta el 31 de octubre 10:00h – 14:00 y 16:00h – 19:00h

Del 1 de noviembre hasta el 31 de marzo 10:00h – 14:00h y 15:30h – 18:00h

En cuanto al horario, se trata de un horario base de referencia, donde las empresas licitantes podrán proponer desde su planteamiento el que mejor optimice la oferta para el cumplimiento de los objetivos. El horario base de referencia no incluye el horario de trabajo del personal en la Ekoetxea que en todo caso deberá cubrir los horarios de apertura de esta.

Los lunes el centro permanecerá abierto, aunque no se acogerán grupos, salvo las excepciones que cada licitante desee realizar, con el objetivo de disponer de tiempo de trabajo interno y poder coordinar reuniones de toda la Red este día. Los lunes se ofrecerá un servicio de Harrera con un servicio mínimo.

Ekoetxea Azpeitia. Centro de gestión en colaboración

Está situada en el municipio de Azpeitia (Gipuzkoa). La gestión de este centro se lleva a cabo en colaboración con el Ayuntamiento de Azpeitia.

Concretamente se ubica cerca de los jardines de la basílica de Loiola, y rodeado por una zona de relieves acusados y barrancos profundos, con un gran valor ecológico. Dadas sus características, el centro abarca diferentes áreas temáticas orientadas a la comprensión, sensibilización e implicación con nuestro entorno, tales como cambio climático, biodiversidad y economía circular. Está prevista una remodelación del espacio expositivo en el año 2024.

Alberga un parque natural urbano, “Xaguxatar Parkea” en una extensión de más de 1.800 m² donde se puede trabajar de manera diferente y divertida los hábitos y características de los murciélagos e insectos.

Ekoetxea Azpeitia	Equipamiento
Ocupa una superficie (zona pública) de 533 m ² útiles	En el interior del edificio: Recepción. Zona de exposición permanente (dos plantas). Espacio oficinas para las personas trabajadoras Pequeño office. Sala audiovisuales. Sala reuniones. Aseos. Almacén.
	En el exterior del edificio: Porche. Parque Xaguxatar

Ekoetxea Sobrón. Centro de gestión en colaboración

Este centro está actualmente concebido como un espacio interactivo en el que las simulaciones posibilitan el aprendizaje y la diversión de forma simultánea en torno al agua, actualmente bajo el nombre Museo del Agua. La museografía se enfoca desde varios puntos de vista como el agua viva, la ciencia del agua, el agua que cura, agua y medio ambiente y el agua que piensa. Está prevista una remodelación del espacio expositivo en el año 2024.

Ekoetxea Sobrón	Equipamiento
Ocupa una superficie aproximada de 800 m2 útiles	En el interior del edificio: Recepción y tienda. Zona de exposición en varias salas. Sala de audiovisuales. Sala multiusos. Aseos. Almacén.
	En el exterior del edificio: Parque infantil temático. Espacio exterior interpretativo. Sala exposiciones itinerantes.

Ekoetxea Digitala

Ekoetxea Digitala es un conjunto de herramientas digitales integradas en la Red Ekoetxea, que permite la gestión y administración interna y a la vez está orientada público general. Su plataforma principal (<https://ekoetxea.eus>), facilita la presentación de los diferentes servicios y experiencias, proporcionando opciones de búsqueda, filtrado y detalle para los visitantes. Tanto la ciudadanía como la comunidad escolar pueden inscribirse a las actividades y realizar las inscripciones a través de dicha plataforma web.

Durante 2023, la plataforma registró más de 30.000 visitantes y actualmente todas las inscripciones a las actividades de la Red Ekoetxea, se realizan de forma digital a través de la web.

Complementando esta plataforma web, Ekoetxea Digitala mantiene presencia en varios canales de redes sociales, incluidos YouTube, Facebook, Instagram y Twitter, ampliando así su alcance y capacidad de comunicación con diferentes audiencias, para poder promocionar las nuevas experiencias disponibles, novedades y distintos asuntos de interés. Actualmente se disponen de las siguientes redes sociales dentro del Social Media Plan:

- Twitter (https://twitter.com/ekoetxea_eus) +1.200 seguidores.
- Youtube (<https://www.youtube.com/@Ekoetxea>) 6 suscriptores y 8 vídeos.
- Instagram (<https://www.instagram.com/ekoetxea/>) +3.300 seguidores.
- Facebook:
 - o Urdaibai: (<https://www.facebook.com/EkoetxeaUrdaibai/>) +5.700 seguidores.
 - o Txingudi (<https://www.facebook.com/EkoetxeaTxingudi/>) + 840 seguidores
 - o Meatzaldea: (<https://www.facebook.com/EkoetxeaMeatzaldea/>) +600 seguidores.
 - o Azpeitia (<https://www.facebook.com/EkoetxeaAzpeitia/>) +300 seguidores.

Para la gestión y administración del proyecto, se emplean herramientas que facilitan la comunicación interna (Microsoft Teams) y con la comunidad (Active Campaign), la gestión de reservas (Woocommerce), la medición de impacto (desarrollo propio para medir compromisos de los ciudadanos), la creación de micrositos para complementar experiencias en los centros con el mundo digital (por ejemplo escape rooms para empresas, desarrollos en entorno Wordpress), dashboards y sistemas de visualización para análisis

detallados y tomas de decisiones basada en datos (Google Analytics y Looker Studio conectado a distintas fuentes de datos de Ekoetxea Digitala).

En conjunto, Ekoetxea Digitala representa una estructura digital que apoya y refuerza la estrategia de la Red Ekoetxea.

Agentes/centros colaboradores de la Red Ekoetxea

El ecosistema de la Red Ekoetxea está formado por centros propios de gestión integral y por centros propios de gestión compartida. Además, se suman experiencias y servicios cocreadas con Agentes/centros colaboradores. El conjunto de todas estas experiencias y servicios conformarán la oferta de la Red. De esta manera, se concibe una red abierta, que bajo el marco de Ekoetxea Digitala, permite ofrecer las mejores experiencias de educación ambiental en Euskadi a los diferentes públicos segmentados por entornos.

Conformada por entidades, empresas y organizaciones de diferentes tipologías, así como por las distintas administraciones que compartan el propósito de la Red y cuyos centros de interés estén vinculados a la activación ciudadana.

Agentes colaboradores con una presencia activa en Euskadi, que representan lo que denominamos “socios convencionales” (aquellos relacionados directamente con temas ambientales) y “socios no convencionales” (actores cuyo marco de acción no está en principio enfocado a la sostenibilidad). La Red Ekoetxea está abierta a cocrear servicios y ofrecer experiencias con entidades relacionadas con el medioambiente y la educación, pero también con otras que trabajan en el ámbito social, económico, turístico o cultural. Museos, ONGs, administraciones, fundaciones, empresas que apuestan por la RSC, asociaciones de diferentes tipologías, ... En definitiva, agentes activos que tengan interés en cocrear experiencias que sumen al cumplimiento de los objetivos de la Red, bajo una mirada ecosocial.

Se define como un ecosistema adaptable, formado por organismos y actores para crear entornos a partir de conexiones, creando combinaciones multilaterales para co-evolucionar.

Se persigue convertir a la Red Ekoetxea en un activador de alianzas que permita, además de desarrollar experiencias significativas, ser un proveedor de datos y aportar valor a través de la mirada cliente-céntrica gracias a su ecosistema digital.

Se trata de unir sinergias y partiendo de sus centros de interés, poder diseñar conjuntamente experiencias para la ciudadanía en el marco de la Red Ekoetxea que permitan profundizar en la misión de “impulsar la transformación ecosocial a través de políticas ambientales, para involucrar a la ciudadanía y generar valor para el país.”

Es complementario a la conexión de cada Ekoetxea con su entorno. Por un lado, los centros desarrollan acuerdos y colaboraciones con agentes locales para el diseño de experiencias vinculadas a su realidad local. Por otro lado, el trabajo con agentes/centros colaboradores de la Red Ekoetxea permite ofrecer servicios y experiencias con un alcance mayor. Por ejemplo, proyectos que vinculan el arte y el medio ambiente, iniciativas solidarias que acercan la Red a entornos urbanos, experiencias cocreadas con públicos que, por sus intereses y características no participarían directamente en los centros Ekoetxea, servicios específicos diseñados en colaboración con entidades turísticas, campañas de alto impacto social o acciones que

promueven la inteligencia colectiva y el bien común y que encuentran en el marco de la Red Ekoetxea un suelo fértil para desarrollar iniciativas; convirtiéndose así la Red también en un laboratorio para la innovación.

2.2. RECURSOS

En atención a una mayor eficacia del servicio, Ihobe pondrá a disposición de las empresas adjudicatarias exclusivamente durante la vigencia del contrato, los siguientes medios para la ejecución de los trabajos:

- Espacio público de cada Ekoetxea (ver apartado Descripción de las Instalaciones). LOTE 1.
- Espacio de oficina para el equipo de la empresa adjudicataria destinado en cada Ekoetxea. LOTE 1.
- Herramientas digitales a través de Ekoetxea Digitala para llevar a cabo los servicios contratados (LOTE 1, 2 y 3).

Por su parte, las empresas adjudicatarias del **Lote 1**, estarán obligadas a suministrar y reponer en su caso los siguientes medios, para su uso exclusivo en las labores contratadas:

- Ropa y materiales adecuados y necesarios para el uso del personal de cada Ekoetxea. Existe un catálogo de prendas (Anexo 1) previamente diseñado, con los logotipos corporativos a incorporar en convivencia con los logotipos de la empresa, disponiendo siempre de algún elemento distintivo que acredite la relación del trabajador con la adjudicataria. Será responsabilidad de la empresa dotar al personal de estas prendas. La Dirección de los trabajos proporcionará instrucciones al respecto.

Por razones de mayor eficacia en el servicio contratado, se considera necesaria la cesión por parte de Ihobe para el adjudicatario del Lote 1 y con el único fin de cumplir el objeto del contrato y por idéntica duración al mismo los medios ofimáticos básicos necesarios para el desempeño de los trabajos.

Cada empresa deberá proporcionar todos los medios necesarios complementarios a los indicados anteriormente para la correcta realización de los servicios definidos. Tales como tablets, telefonía móvil, ...

Como resultado de la presente contratación, en relación con parte de las tareas del lote 4, durante la vigencia del contrato pudiera incorporarse alguna modificación en este punto.

Con carácter general y de aplicación a todos los trabajos, cualquier actuación que se plantee realizar con la infraestructura informática, telecomunicaciones, sistemas audiovisuales, desarrollo de aplicaciones (web o escritorio) deber contemplar las siguientes actuaciones:

- Notificar a Ihobe (dirección del proyecto y responsable del equipo de transformación digital).
- Recopilar y facilitar a Ihobe la documentación asociada a cada actuación (análisis funcional de herramientas, configuraciones de equipos, planos de instalación, etc.). Y mantenerla correctamente actualizada.

Ihobe se reserva el derecho a realizar tantas auditorias o actuaciones externas, que crean necesaria para comprobar la solidez y consistencia de los sistemas y herramientas digitales.

3. FINES, OBJETIVOS Y ENFOQUE ESTRATÉGICO DE LA RED

Partiendo del Propósito y Misión de la Red Ekoetxea, para este próximo periodo se persiguen lo siguientes fines y objetivos generales:

1. **Activar el *paso a la acción*** de la ciudadanía, integrando en las distintas experiencias la adopción de compromisos individuales y colectivos en el ámbito ecosocial.
2. **Ampliar el alcance**, implementando la estrategia con los diferentes públicos segmentados por entorno (Anexo 3 y 4), llegando a los diferentes públicos definidos y profundizando en la tipología de públicos por perfiles psicológicos.
3. **Ser una organización *data driven***, orientando los procesos y acciones de tal manera que diseñemos cada acción con el objetivo de obtener, analizar e interpretar datos, que nos permitan tomar decisiones; así como automatizar procesos.

El contrato, dentro de la posibilidad de renovación revisará tanto los objetivos generales como los específicos y resultados esperados para cada periodo de renovación. Para alcanzar estos objetivos las empresas adjudicatarias deberán contemplar los siguientes enfoques estratégicos:

Enfoque estratégico hacia el exterior:

- Trabajando con los diferentes grupos de interés de la red (localmente desde los centros + internamente en Ihobe con diferentes áreas y proyectos + externamente con otras entidades y redes)
- Creando la Comunidad Ekoetxea
- Creando la Comunidad Escolar

Enfoque estratégico hacia el interior:

- Incorporando en la programación la *metodología Growth* para el (re)diseño de experiencias y servicios de educación ambiental (Anexo 3) y aplicando el *viaje del cliente* en el diseño de las experiencias
- Asegurando que cada experiencia esté diseñada orientada a resultados y esté vinculada a los compromisos individuales y colectivos en el ámbito ecosocial.
- Revisando y adaptando las unidades didácticas a *experiencias de aprendizaje*
- Diseñando acciones para activar la Comunidad Ekoetxea
- Profundizando en el conocimiento de nuestros públicos para un mayor vínculo

Respecto a la **comunidad escolar**, que supone el principal público entre semana, la Red Ekoetxea asume como prioridad ofrecer una oferta de valor, reforzando las relaciones con este público. Para ello, se deberá definir una nueva oferta directamente vinculada al nuevo propósito y misión basada en las necesidades del profesorado, adaptada a la LOMLOE y otras disposiciones de aplicación en Euskadi. Concretamente, la Red establece los siguientes objetivos operativos:

- Obtener datos respecto a necesidades del profesorado
- Obtener datos en cuanto al impacto del programa (participación, satisfacción, aprendizaje y aplicación)
- Hacer crecer la Comunidad Escolar en cuanto a participantes y en cuanto a impactos.

La singularidad del presente contrato y el enfoque estratégico de la Red Ekoetxea exige de cuatro requisitos clave a cumplir por parte de las empresas licitadoras:

- 1. Dinamismo, flexibilidad y adaptabilidad permanentes.** Se generará una dinámica de trabajo que exigirá tener una capacidad de adaptación permanente. Si bien desde finales de 2022 ya se está implementando la Estrategia de la Red Ekoetxea, en base al nuevo propósito y misión, la innovación y constante adaptación será un eje fundamental y permanente en este nuevo período. En base a la obtención y análisis de datos y resultados, se deberá de seguir testando y diseñando nuevas experiencias para poder dotar de mayor estabilidad a los diferentes servicios descritos en los 4 lotes.
- 2. Alcance e impacto a los diferentes públicos segmentados.** La acción de cada uno de los lotes deberá adecuarse a la segmentación de públicos y la importancia que se otorga a cada una. Por ello se deberán de plantear propuestas en los lotes 1, 2 y 3 en base a esta segmentación.
- 3. El entorno digital tiene un protagonismo indiscutible en la Red Ekoetxea.** La intención es llegar a la mayor pluralidad posible de públicos prioritarios (a determinar). Las oportunidades que ofrece el entorno digital para relacionarnos con diferentes y variados perfiles de personas deben ser aprovechadas. Las propuestas de los lotes 1,2, y 3, específicamente deben de tener en cuenta y proponer acciones concretas que evolucionen en este aspecto de transformación digital y en posibles evoluciones.
- 4. Compromiso de la empresa o empresas adjudicatarias por trabajar de manera colaborativa.** La prestación del Servicio está dividida en 4 lotes independientes, pero totalmente relacionados. Para el buen funcionamiento y la obtención de resultados, se hace necesario que los diferentes posibles adjudicatarios trabajen de manera coordinada, bajo las directrices de Ihobe y con una filosofía colaborativa, compartiendo información y velando por el cumplimiento de los objetivos comunes del Servicio. Se persigue crear un equipo de trabajo entre representantes de las diferentes posibles empresas adjudicatarias de los lotes que se comprometan con el buen desarrollo del proyecto de la Red Ekoetxea, fomentando sinergias entre diferentes adjudicatarios y sus equipos, que estén enfocadas a la mejora continua.

Por otro lado, se debe tener en cuenta desde un punto de vista estratégico, que cada centro de la Red Ekoetxea es un equipamiento referente en su entorno. Además de ser un referente del entorno natural en el que se encuentra cada centro de la Red, con relación a su entorno social y cultural debe convertirse en un agente activo que trabaje con las administraciones locales, con las entidades y empresas de su área de influencia. En este sentido se deberá de proponer un plan de acción en cada lote que asegure esta vinculación, así como el marco relacional con el entorno cercano a cada Ekoetxea.

4. OBJETO DEL TRABAJO

El objeto del trabajo es la gestión, desarrollo y prestación de servicios de explotación del conjunto de la Red de Centros Ambientales de Euskadi, Ekoetxea. Estos servicios se concretan en función de su naturaleza en los siguientes lotes:

LOTE 1. Prestación de servicios de educación ambiental de la Red Ekoetxea e innovación y mejora de sus productos digitales y presenciales.

LOTE 2. Diseño y despliegue de actuaciones de marketing y comunicación de productos y servicios de la Red Ekoetxea.

LOTE 3. Diseño y despliegue de actuaciones de transformación digital, ingeniería y análisis de datos para el seguimiento de los objetivos.

LOTE 4. Prestación de servicios de mantenimiento y mejora de equipamientos e instalaciones de los centros de la Red Ekoetxea, y servicios auxiliares de apoyo durante el uso de equipamiento audiovisual.

5. ALCANCE DEL TRABAJO

5.1

LOTE 1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL DE LA RED EKOETXEA E INNOVACIÓN Y MEJORA DE SUS PRODUCTOS DIGITALES Y PRESENCIALES.

5.1.1 Servicios y tareas generales incluidas en el lote 1

Todos los servicios y tareas generales que se describen a continuación se realizarán desde una visión de Red, a la vez tendrán en cuenta el diferencial y especificidad de cada centro, tanto respecto al potencial de su entorno natural como a las características y relaciones del centro con su entorno social.

SERVICIO 1. Servicio de dirección de operaciones y coordinación de los centros. Se precisa un servicio de administración general y coordinación para el diseño y ejecución de todas las actuaciones objeto de la contratación. Estará incluido el trabajo con los equipos para asegurar la implementación de manera correcta de la Estrategia en toda la Red Ekoetxea y la formación, el seguimiento y la evaluación. La empresa adjudicataria someterá todas sus propuestas a la aprobación de la dirección del proyecto de Ihobe, quien ejercerá sus funciones de seguimiento y control.

Tareas generales

- **Asegurar el correcto despliegue e implementación de la Estrategia de la Red Ekoetxea.** Aportando los recursos necesarios, realizando el seguimiento, la evaluación y la medición de resultados y haciendo los ajustes oportunos para garantizar su cumplimiento.
- **Gestionar de manera integral las personas⁴.** Organizando los calendarios y distribuyendo la carga horaria, perfil y funciones de cada puesto, y estableciendo un sistema de acompañamiento y mejora del desempeño de las personas (mediante el seguimiento y la evaluación), según la descripción de los tipos de servicios solicitados y trabajos a realizar. Asegurando una formación de los equipos en innovación educativa, metodologías activas, visión cliente céntrica, orientación data-driven y competencias técnicas y humanas.
- **Realizar un adecuado control de la actividad y reporte de resultados.** Elaborando informes, análisis, estadísticas, encuestas, control de gastos, control de indicadores y datos, resúmenes, memorias, y cualquier documentación o registro que en relación con la operativa y resultados de la Red Ekoetxea que le sea requerido por parte de Ihobe, o que la empresa adjudicataria considere conveniente, tales como informes económicos mensuales que incluirán detalle de todos los gastos e ingresos incurridos en la partida de gastos de la actividad. Ihobe podrá solicitar documentación probatoria de los mismos.

⁴ en cada centro de gestión integral, Azpeitia y Sobrón

- **Colaborar con otros centros y organizaciones.** Promoviendo y apoyando las acciones de cooperación en redes, alianzas, proyectos colaborativos u otras actuaciones de colaboración, que Ihobe deberá aprobar previamente.
- **Planificar, hacer seguimiento y evaluación de la actividad.** Diseñando y llevando a cabo un Plan de Acción, definido con objetivos medibles, específicos, realistas y temporalizados; así como con indicadores que permitan medir los resultados. Empleando diferentes instrumentos y herramientas, tales como protocolos de actuación, instrucciones relativas al funcionamiento de la Ekoetxea, plan de actuación al comienzo del ejercicio, y seguimiento mensual del grado de cumplimiento. Reuniones periódicas sobre aspectos relativos a la gestión general, cumplimiento presupuestario, programación de actividades, relaciones con otros centros, metodologías de trabajo y a aspectos de prospectiva e innovación, análisis e interpretación de los datos.
- **Apoyar al desarrollo de Ekoetxea Digitala** en coordinación con los Lotes 2 y 3. Asegurando una correcta orientación en la obtención de datos en base a los resultados esperados.
- **Garantizar el buen funcionamiento, desarrollo y administración del resto de servicios.** Realizando los ajustes necesarios en cuanto a orientación a objetivos y gestión de recursos.

SERVICIO 2. Servicio de administración, finanzas y apoyo a los sistemas de gestión⁵. Este servicio incluirá las labores operativas necesarias para dar cobertura a la Red en lo relacionado con subcontratación, gestión de actividades y proveedores externos. Asimismo, participará en el diseño, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión con los que cuente la Red Ekoetxea en cada momento.

Tareas generales

- **Realizar la contabilidad general y justificación de gastos de las actividades.** Reportando mediante las herramientas y procedimientos correspondientes dicha justificación
- **Apoyar la gestión administrativa de los distinta empresas proveedoras** de experiencias y servicios de la Red.
- **Asegurar un correcto mantenimiento** de los sistemas de gestión de los que disponga la Red. Reportando los indicadores y datos necesarios.
- **Coordinar la recogida y gestión de datos** de indicadores necesarios.

SERVICIO 3. Servicio de acogida, atención de clientes, recogida y gestión de datos. Este servicio incluirá una gestión integral del cliente de manera digital, a través de ekoetxea.eus y resto de canales digitales, así como de las diferentes herramientas de gestión de clientes. Y de manera presencial en los horarios de apertura de los centros. La recogida y gestión de los datos relacionados con la interacción con el cliente será parte fundamental de este servicio. (Anexo 3 y 4)

⁵ En cada centro de gestión integral, Azpeitia y Sobrón

Tareas generales

- **Acoger a las personas que vengan de manera presencial a cada Ekoetxea.** Orientándoles y atendiéndoles en su visita, suministrándole información e invitándoles a tomar parte de las distintas experiencias de la oferta de la Red.
- **Promocionar y motivar a la participación de los diferentes públicos en las experiencias.** Realizando llamadas, envíos de mails a través del CRM y otras acciones de manera proactiva.
- **Realizar la gestión de datos** respecto a los niveles de participación, satisfacción, aprendizaje e impacto de las personas participantes en las diferentes experiencias. Obteniendo datos para ser analizados y tomar decisiones de mejora, innovación, diseño de experiencias y de nuevos servicios.
- **Atender las solicitudes de información** por parte de los clientes, tanto de manera presencial como de manera virtual.
- **Gestionar la central de reservas** para todos los públicos, derivadas tanto de la Comunidad Ekoetxea y como de la Comunidad Escolar (Anexo 6)
- **Gestionar el servicio de préstamo** de Ekoetxea cuando sea necesario.
- **Asegurar la gestión logística de la cesión de espacios.** Manteniendo al día la información y contenidos en la web respecto a los espacios de cada Ekoetxea susceptibles de ser cedidos y ofreciendo de manera proactiva a distintos grupos de interés el uso de los espacios, así como gestionando las reservas y acompañando a los organizadores con el objetivo de lograr que el evento que realicen sea un evento sostenible.
- **Apoyar al mantenimiento y conservación de las instalaciones** en coordinación con el Lote 4.

SERVICIO 4. Servicio de diseño y dinamización de experiencias de educación ambiental⁶. En este servicio se incluye el diseño y la realización de la oferta de experiencias para la toda la Red Ekoetxea de manera presencial, híbrida o digital para los diferentes públicos (excepto comunidad escolar), que se podrá prestar tanto entre semana como en fin de semana.

Tareas generales

- **Diseñar experiencias dentro del marco de la educación no formal** que animen a los diferentes públicos a adoptar compromisos para actuar de manera más sostenible. Partiendo de las políticas ambientales y en base a la segmentación por entornos definida por Ihobe y a los objetivos y resultados esperados por cada segmento de públicos. Aplicando la metodología *Growth* y aportando mejoras y adaptaciones que hagan evolucionar las diferentes herramientas a partir de la recogida y análisis de datos.
- **Dinamizar las experiencias** en cada Ekoetxea empleando metodologías activas adaptadas al público, orientadas al paso a la acción y la adopción de compromisos individuales y grupales. Captando y canalizando la información relevante procedente de los públicos y relacionada con la experiencia.

⁶ La dinamización de las experiencias en el caso de Azpeitia se realizará a través de personal del Ayuntamiento, además de con personal de educación desde el lote 1, así como el apoyo y supervisión del lote 1.

- **Proporcionar contenidos suficientes que ayuden a la difusión y comunicación de las experiencias,** trabajando con el equipo del Lote 2 para la difusión y captación de personas participantes en las mismas.

SERVICIO 5. Servicio de diseño y ejecución de experiencias de aprendizaje para la Comunidad Escolar⁷.

Diseño y realización de experiencias de aprendizaje como apoyo a la educación formal en horario escolar. En este servicio se incluye el diseño y la realización de la oferta de experiencias de aprendizaje para toda la Red Ekoetxea de manera presencial, híbrida o digital.

Tareas generales

- **Diseñar experiencias de aprendizaje** adaptadas a la LOMLOE y a la trasposición de dicha Ley a la nueva ley de educación u orientaciones respecto a su implementación en la CAPV. Partiendo de las políticas ambientales y orientándolas al paso a la acción, adoptando compromisos individuales y grupales para actuar de manera más sostenible.
- **Dinamizar las experiencias** de aprendizaje en cada Ekoetxea empleando metodologías activas que, desde la perspectiva de la educación no formal, actúen como un complemento al diseño curricular. Captando y canalizando la información relevante procedente de la Comunidad Escolar y relacionada con la experiencia.
- **Tejer una red con la Comunidad Escolar y otros agentes** que permita una mayor relación con los centros educativos de la CAPV y sus diferentes grupos de interés.
- **Proponer y mejorar de manera permanente** las experiencias de aprendizaje. Obteniendo datos para ser analizados y tomar decisiones de mejora, innovación, diseño de experiencias y de nuevos servicios.
- **Proporcionar contenidos suficientes** que ayuden a la difusión y comunicación con la Comunidad Escolar, trabajando con el equipo del Lote 2 para la difusión y captación de personas participantes en las mismas.
- **Proponer estrategias y acciones para asegurar el nivel de ocupación de grupos escolares,** pudiendo complementar la oferta actual con experiencias a desarrollar en los propios centros escolares, siempre como estrategia para lograr aumentar la ocupación en aquellos centros Ekoetxea que lo precisen.

SERVICIO 6. Servicio transversal de innovación educativa y seguimiento de la Estrategia. Coordinación, diseño y trabajo con los equipos de educación y atención al cliente para garantizar la correcta alineación de las experiencias y servicios con los objetivos de la Red. Innovación permanente y mejora continua del proyecto de manera global, en todos los centros, con los diferentes públicos y grupos de interés.

⁷La dinamización de las experiencias en el caso de Azpeitia se realizará a través de personal del Ayuntamiento, además de con personal de educación desde el lote 1, así como el apoyo y supervisión del lote 1.

Tareas generales

- **Velar por la innovación permanente de la Red Ekoetxea.** Promoviendo y apoyando las actividades de vigilancia del entorno e inteligencia competitiva. Aplicando procedimientos de innovación social, de diseño de servicios, organizacional y de procesos, de metodologías educativas, y de sistemas de gestión de clientes.
- **Garantizar que el diseño de experiencias y servicios integra una visión comunicativa.** Aplicando la metodología Growth que recoge en el diseño esta orientación y trabajando en coordinación con el equipo del lote 2 para una correcta promoción.
- **Asegurar una visión que fomente** un escenario de experimentación donde diferentes entidades pueden co-crear innovaciones, a modo de LivingLab, alineadas con el propósito de la Red.
- **Asegurar los resultados esperados** en base a los objetivos definidos. Aportando recursos y personas específicas en cada Ekoetxea con dedicación exclusiva al diseño de experiencias, evaluación y mejora en los servicios, innovación e implementación de la Estrategia y el cumplimiento de los objetivos. Obteniendo datos para ser analizados y tomar decisiones de mejora.
- **Detectar y proponer necesidades formativas de los equipos.** Actuando de manera proactiva con los equipos de educación y atención al cliente orientándoles de manera permanente hacia una visión cliente céntrica que permita la obtención de datos, análisis y toma de decisiones.

5.1.2 Equipo previsto para la ejecución de los servicios

La empresa adjudicataria del **Lote 1** se compromete a aportar un equipo de personas que garantice la solvencia profesional e idoneidad técnica de los trabajos a realizar en los centros de gestión integral y en los centros en colaboración.

Corresponderá exclusivamente a la empresa adjudicataria la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la “entidad contratante” del cumplimiento de aquellos requisitos.

A modo de orientación y para facilitar la comprensión de los servicios y la organización de los equipos de trabajo prevemos la dedicación de al menos 26 personas:

- **Representación de la dirección de la empresa (interlocución principal y responsable último de los trabajos).** La empresa adjudicataria podrá designar a una o varias personas que actúen como coordinación técnica, con un mínimo de 50% de una jornada completa de dedicación al Proyecto de la Red Ekoetxea, incluidos los centros de gestión integral y en colaboración. Será la persona o personas responsables del equipo y que marquen las pautas de actuación de aquellas adscritas a la ejecución del proyecto, bajo las directrices de Ihobe y quienes actúen como interlocutores.

- **1 persona a jornada completa como coordinadora general que actuará como interlocutora ante la dirección del proyecto de Ihobe para cualquier tema operativo vinculado a la actividad, planificación y marcha diaria de los centros de la Red Ekoetxea.** Será la persona encargada de las operaciones de los centros y de impartir directamente las órdenes e instrucciones laborales al resto de las personas adscritas a la ejecución del contrato. Se encargará de velar por el cumplimiento del proyecto y apoyará al equipo de dirección de la empresa para su desarrollo. Podrá estar ubicada en cualquiera de los centros y se desplazará periódicamente a los otros para realizar el seguimiento del proyecto con el resto de los equipos. Entre sus funciones, tendrá la de velar por la implementación de la estrategia de red en el día a día de cada Ekoetxea, organización y supervisión de su actividad y asegurar la colaboración de cada Ekoetxea con los agentes de su entorno, tanto de los 3 centros de gestión integral como de los 2 centros de gestión en colaboración. Así mismo, junto a la dirección del proyecto por parte de la empresa, será el interlocutor del lote 1 con los responsables del resto de lotes (digitalización, comunicación y mantenimiento) para su coordinación y correcta implementación.
- **1 persona a jornada completa para la administración.** Será la persona encargada de la Administración de los centros. Reportará a la dirección de la empresa y trabajará conjuntamente al responsable de operaciones, así como con el resto del personal de cada centro. Realizará tareas de apoyo y seguimiento administrativo en la operativa. Se encargará de las tareas de administración, contabilidad, compras y coordinación con proveedores de la Red Ekoetxea, entre las que se incluyen la elaboración de las facturas de ingresos para los centros escolares y otras entidades posibles.
- **1 persona a jornada completa como responsable del Servicio transversal de innovación educativa y seguimiento de la Estrategia.** Ubicado en uno de los centros, será la persona encargada de la coordinación, diseño de experiencias y servicios, así como de trabajo con los equipos de los centros para asegurar la implementación de manera correcta de la Estrategia en toda la Red Ekoetxea, incluidos los centros de gestión integral y en colaboración. Podrá realizar tareas de dinamización de manera puntual con el objetivo de contrastar el diseño de las experiencias. En el diseño de las experiencias, utilizando la metodología Growth, velará por la visión comunicativa de la experiencia y para ello tendrá una coordinación directa con el equipo del Lote 2.
- **2 personas a jornada completa como coordinadores del Servicio transversal de innovación educativa y seguimiento de la Estrategia.** Ubicados en alguno de los centros, serán las personas que trabajarán junto a la persona responsable de la innovación para la coordinación, diseño de experiencias y servicios. Igualmente, trabajarán con los equipos para asegurar la implementación de manera correcta de la Estrategia en toda la Red Ekoetxea, incluidos los centros de gestión integral y en colaboración. Podrán realizar tareas de dinamización de manera puntual con el objetivo de contrastar el diseño de las experiencias. En el diseño de las experiencias, utilizando la metodología Growth, velarán por la visión comunicativa de la experiencia y para ello tendrá una coordinación directa con el equipo del Lote 2.
- **2 personas. Una de ellas a jornada completa y otra al 60% de jornada, que actuarán además como Responsables de las experiencias de la Red Ekoetxea.** Ubicadas en Ekoetxea Urdaibai, realizarán

las tareas de dinamización y además participarán activamente como apoyo al equipo de innovación en el diseño de experiencias y servicios destinados a diferentes públicos de toda la Red Ekoetxea, incluidos los centros de gestión integral y en colaboración.

- **9 jornadas completas, educadoras ambientales.** A modo de orientación 2 de ellas, ubicadas en Ekoetxea Urdaibai, 3 en Meatzaldea, 2 en Txingudi, 1 en Azpeitia y 1 en Sobrón. Diseñarán junto al equipo de innovación y serán las personas responsables de dinamizar las experiencias para los diferentes públicos entre semana y fines de semana, según los objetivos y resultados esperados. Las jornadas completas pueden estar compuestas por una persona a jornada completa o por varias que cubran el 100% de la jornada.
- **9 jornadas completas, encargadas del Servicio de acogida, atención de clientes, recogida y gestión de datos.** A modo de orientación 3 de ellas, ubicadas en Ekoetxea Urdaibai, 2 de ellas en Meatzaldea, 2 en Txingudi y 1 en Sobrón; a jornada completa y 1 persona en Azpeitia a media jornada (como apoyo al personal contratado por el Ayuntamiento de Azpeitia). Realizarán las tareas de gestión del cliente además de tareas de apoyo como monitores en la dinamización de las experiencias de educación ambiental, según los objetivos y resultados esperados. Las jornadas completas pueden estar compuestas por una persona a jornada completa o por varias que cubran el 100% de la jornada.

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la empresa contratista, único que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa. En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la entidad contratante fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa adjudicataria, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos las entidades contratantes se reservan el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas

La empresa adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo; ahora bien, teniendo en cuenta que los centros de la Red Ekoetxea está abiertos al público 7 días por semana en los horarios definidos en cada centro, y que los servicios y programas deberán estar convenientemente atendidos; la empresa adjudicataria deberá cubrir contingencias que pudieran surgir, y para ello, deberá siempre distribuir el personal con flexibilidad de acuerdo a necesidades y sustituir personal o incluso reforzarlo cuando sea conveniente. La empresa adjudicataria deberá cubrir las ausencias de personal informando de las mismas a la Dirección del Proyecto de Ihobe.

La empresa adjudicataria del **Lote 1** deberá contar con un plan de desarrollo de personas para el equipo de la Red Ekoetxea. Este plan con el objetivo de mejorar el desarrollo de las personas y su desempeño incluirá un sistema de evaluación y seguimiento que permita medir resultados y valorar el rendimiento de manera individual y por equipos.

Igualmente, en el caso de que se incorpore nuevo personal al equipo destinado a la Red Ekoetxea, (por ejemplo, para cubrir nuevas necesidades, o para sustituir parte del personal en periodos de bajas o vacaciones), estas personas deberán:

- Poder trabajar y expresarse con corrección y fluidez en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca (euskera – castellano). Como mínimo, el personal educador deberá acreditar nivel C1 o equivalente de euskera.
- Contar con un nivel formativo y profesional ajustado al servicio que deben prestar, de acuerdo con lo establecido en el Convenio colectivo de aplicación. Ihobe podrá requerir acreditaciones formales de este conocimiento.
- Ocasionalmente Ihobe podría requerir servicios que puedan ofrecer a públicos en otros idiomas (francés e inglés preferiblemente). Por ello, la empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad de profesionales – en el equipo de su empresa o de empresas colaboradoras. Ihobe realizará estas solicitudes puntuales con suficiente antelación.

Cualquier nueva incorporación, variación o sustitución de personas al equipo de la Red Ekoetxea deberá asegurar los requisitos previamente mencionados y en todo caso se deberá comunicar esta circunstancia a Ihobe con anterioridad a su incorporación.

5.1.3 Objetivos específicos y resultados esperados del lote 1

A continuación, se establecen los objetivos específicos para Lote 1, que se revisarán periódicamente para evaluar el progreso y realizar ajustes si fuera necesario. Se indican indicadores KPIs a definir y cuantificar, partiendo de la propuesta del licitador y tras ser acordados con Ihobe después de la adjudicación. Permitirán hacer un seguimiento de los resultados y poder así evaluar el rendimiento de cada uno de los servicios. Cabe señalar que los tres primeros meses, la Red seguirá ofertando las experiencias previamente planificadas, con el objetivo de dar una continuidad al servicio.

1. **Analizar, actualizar, clasificar y reorientar la actual oferta de experiencias de cada una de las Ekoetxea⁸ para asegurar que responda a la nueva estrategia.** Que parta de los objetivos de las políticas ambientales, que se oriente a la obtención de datos en los 4 niveles definidos, que trabaje con los diferentes públicos segmentados por entornos y que se diseñe en base a la metodología Growth y al viaje del cliente.

⁸ incluyendo Azpeitia y Sobrón

- **Resultado 1.A. ANÁLISIS DE LA OFERTA.** Para el tercer mes, a partir de la firma del contrato, se deberá haber analizado toda la oferta del curso anterior y la actual, prevista para el primer año y se habrán clasificado todas las experiencias en base a objetivos y resultados cuantificados y temporalizados esperados en cada Ekoetxea.
- **Resultado 2.A. CLASIFICACIÓN POR PÚBLICOS.** Clasificación de la oferta prevista en base a los perfiles de públicos segmentados por entornos con el fin de garantizar que se llegará a la variedad de la tipología de clientes potenciales.
- **Resultado 3.A. APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA GROWTH.** Experiencias diseñadas según la metodología Growth en la programación de cada centro, teniendo en cuenta la particularidad y realidad de cada uno, tras el análisis y la reorientación realizada de la actual oferta.

KPI's

Nivel de análisis y resultados de la oferta

- *Tiempo de entrega del análisis de la oferta actual*
- *Cantidad de recomendaciones y mejoras propuestas*
- *Número de experiencias diseñadas para cada segmento de público*
- *Número de experiencias diseñadas en base a la Metodología Growth en cada Centro.*
- *Tiempo de implementación de las experiencias por Ekoetxea*
- *Calidad en el diseño de experiencias teniendo en cuenta todos los pasos de la Metodología Growth*
- *Calidad en el enfoque innovador del diseño de servicios y experiencias*

2. **Identificar los diferentes públicos potenciales de la Red Ekoetxea en general, y de cada centro en particular.** Segmentados y priorizados según el Anexo 4 y diseñar la oferta de experiencias, según las necesidades, características y comportamientos de esos públicos; dependiendo del entorno en el que se encuentren.

- **Resultado 2.A. IDENTIFICACIÓN PÚBLICOS Y GRUPOS DE INTERÉS.** Para el tercer mes, a partir de la firma del contrato, se deberá haber identificado en cada uno de los centros y en la propia Red, los diferentes grupos de interés según tipología de públicos y sus entornos concretos (mapa de agentes); con los que posteriormente se trabajará de manera específica para lograr los resultados previstos en el primer año de prestación del Servicio.
- **Resultado 2.B. PLAN DE ACCIÓN POR PÚBLICOS Y POR GRUPOS DE INTERÉS.** Una vez identificados los grupos de interés y las entidades con las que trabajar específicamente en cada uno de los centros y en la Red en general, se describirán sus necesidades, características y se elaborará un Plan de Acción con cada uno de ellos para el tercer mes.

KPI's

Nivel de coherencia entre los públicos y la oferta

- *Cantidad de grupos de interés y entidades detectadas en cada uno de los centros y en el ámbito de la Red*
- *Número de experiencias propuestas para cada segmento de público*
- *Variedad en la tipología de experiencias que incorporan un PRE y un POST*
- *Nivel de coherencia entre las necesidades y características de cada grupo de interés y las acciones propuestas para cada uno de ellos*

3. Ofrecer una oferta de experiencias variada, adecuada a las necesidades de los diferentes públicos segmentados por entornos, que garantice el impacto y permita la medición de resultados.

- **Resultado 3.A. EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE PARA CENTROS ESCOLARES.** Programa de experiencias de aprendizaje para grupos procedentes de Centros Escolares de Educación Infantil, Primaria, Secundaria y Bachillerato, diseñado según saberes y competencias curriculares, adaptado a la LOMLOE y orientado a la Estrategia de la Red Ekoetxea. Se incluyen en este programa experiencias a realizar en Ekoetxea que incorporen el paso a la acción, y que sumen una acción previa y otra posterior (presencial o digital), para realizar en el aula. También se incluyen experiencias que impliquen a las familias de los alumnos, previo o posterior a la actividad en Ekoetxea y otras que estén dirigidas específicamente para el profesorado.
- **Resultado 3.B. EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE PARA FP Y UNIVERSIDAD.** Diseño y realización de experiencias de aprendizaje para grupos de FP y Universidad; realizando diferentes experiencias de aprendizaje diseñadas.
- **Resultado 3.C. EXPERIENCIAS PARA EL RESTO DE LOS PÚBLICOS SEGMENTADOS.** Oferta de experiencias para todos los segmentos de públicos definidos en fines de semana o entre semana (en el caso de entidades, organizaciones y empresas). Las experiencias diseñadas deberán de estar orientadas al paso a la acción, incorporando experiencias que incluyan una acción previa o posterior a la actividad en Ekoetxea (digital o presencial).
- **Resultado 3.D. EXPERIENCIAS ESPECÍFICAS PARA LAS PERSONAS QUE FORMAN LA COMUNIDAD EKOETXEA.** Diseño y realización de experiencias dirigidas específicamente para las personas que forman parte de la Comunidad Ekoetxea.

KPIs

EXPERIENCIAS PARA PÚBLICO DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Nivel de ocupación y acciones para aumentarla

- *Nivel de ocupación de centros escolares por cada uno de los centros*
- *Mejora del nivel de ocupación tras la realización de las acciones diseñadas para aumentar la ocupación de centros*

- *Número de estrategias y acciones para asegurar el aumento de ocupación de grupos escolares*

Nivel de fidelización y atracción de nuevos centros escolares

- *Número de centros fidelizados (repiten cada año, a partir de 2) en cada centro y número de centros escolares nuevos por Ekoetxea*
- *Porcentaje de centros rechazados por capacidad del servicio en cada centro y alternativas ofrecidas a los centros rechazados en cada Ekoetxea*

Nivel de la oferta de experiencias de aprendizaje e impacto

- *Cantidad de experiencias de aprendizaje vinculadas a saberes y competencias del currículo escolar por niveles y ciclos en cada una de las Ekoetxea*
- *Variedad de experiencias basadas en cada una de las temáticas troncales de la Red Ekoetxea y que estén relacionadas directamente con el currículo*
- *Número de experiencias con el uso de diferentes metodologías activas, para público escolar en cada una de las Ekoetxea*
- *Número y variedad de la oferta de experiencias de aprendizaje interdisciplinares, tanto para Primaria como para Secundaria.*
- *Cantidad y variedad de experiencias dirigidas para grupos provenientes de FP o Universidad en cada Ekoetxea*
- *Nivel de satisfacción del alumnado de las experiencias de aprendizaje y del nivel de aprendizaje tras las acciones de medición realizadas*
- *Valoración del profesorado respecto a la pertinencia, coherencia y calidad de las experiencias de aprendizaje.*
- *Número de compromisos adquiridos por el alumnado y acciones derivadas de la toma de decisiones tras el análisis de los datos del nivel de aplicación, tanto por centro como en el ámbito de la red*
- *Número de experiencias para la comunidad escolar que implican a la familia dentro del proceso de la experiencia en cada uno de los centros*
- *Número de actividades dirigidas al profesorado diseñadas y ejecutadas en cada Ekoetxea o en el ámbito de la red*
- *Aportaciones de mejora recogidas de los participantes (profesorado y alumnado) y acciones tomadas*
- *Variedad e innovación en la propuesta de sistemas para la recogida de datos y sistemas de medición y evaluación del Programa Escolar*

EXPERIENCIAS PARA PÚBLICO FAMILIAR Y OTROS, EN FINES DE SEMANA

Nivel de participación, acciones de mejora y calidad de la oferta

- *Número de experiencias dirigidas a público familiar en fines de semana, en cada uno de los centros.*
- *Número de experiencias dirigidas a público familiar diseñadas y ejecutadas en Red.*
- *Porcentaje de experiencias de fin de semana que incluyen una acción previa o posterior a la actividad en Ekoetxea (digital o presencial)*
- *Porcentaje de cancelaciones de las experiencias por cada Ekoetxea.*

Nivel de adecuación y variedad de la oferta a la segmentación de públicos

- Variedad de públicos participantes en las actividades de fines de semana según la segmentación de públicos definida por la Red Ekoetxea.
- Cantidad y variedad del diseño de experiencias, acciones y actividades diseñadas específicamente para las personas pertenecientes a la Comunidad Ekoetxea.
- Número de experiencias dirigidas a público infantil, público entre 16 y 25 años, público adulto, público familiar y tercera edad en fines de semana, en cada centro y en el ámbito de la Red, concretando aquellas que incluyen una fase previa y posterior al durante en Ekoetxea.
- Número de experiencias dirigidas a público de empresas en fines de semana, en cada centro y en el marco de la Red, concretando aquellas que incluyen una fase previa y posterior al durante en Ekoetxea.
- Número de experiencias realizadas para personas empleadas en empresas o en la Administración Pública, bien entre semana o en fines de semana, en cada uno de los centros, concretando aquellas que incluyen una fase previa y posterior al durante en Ekoetxea.

Nivel de impacto

- Porcentaje de asistencia en cada una de las experiencias diseñadas en relación al número de plazas ofertadas.
- Nivel medio de satisfacción de las personas participantes en las experiencias en fines de semana o entre semana.
- Número de compromisos asumidos por las personas participantes y acciones tomadas a partir de los datos obtenidos.
- Porcentajes de nivel de aprendizaje tras las encuestas realizadas
- Aportaciones de mejora recogidas de los participantes (profesorado y alumnado) y acciones tomadas

EXPERIENCIAS DISEÑADAS EN COLABORACION CON ENTIDADES LOCALES

Nivel de colaboración y resultados

- Número de experiencias realizadas de manera coordinada con asociaciones o entidades deportivas, de ocio o tiempo libre, de infancia y juventud en fines de semana en cada uno de los centros, concretando aquellas que incluyen una fase previa y posterior al durante en Ekoetxea.
- Cantidad de experiencias realizadas de manera coordinada con asociaciones o entidades cuyos participantes sean personas adultas y personas mayores de 65 años en fines de semana o entre semana, en cada uno de los centros, concretando aquellas que incluyen una fase previa y posterior al durante en Ekoetxea.
- Variedad de tipología de entidades para proyectos de colaboración y cocreación en cada Ekoetxea y en el marco de la Red (socios convencionales y socios no convencionales)
- Valoración por parte de las entidades del resultado de los proyectos de colaboración

OFERTA Y RESULTADO DE OTROS SERVICIOS Y EXPERIENCIAS

Nivel de impacto de experiencias digitales

- *Número de experiencias digitales realizadas, dirigidas a público adulto en el ámbito de la Red.*
- *Número de experiencias realizadas, digitales o híbridas, dirigidas a público prescriptor (expertos en medio ambiente), experiencias digitales o híbridas dirigidas a periodistas de medios de comunicación, experiencias digitales o híbridas dirigidas a público influencer de redes sociales.*

4. Experimentar diferentes opciones metodológicas activas y estrategias lúdicas que incluyan el uso de herramientas digitales u otras, en base a propuestas por la empresa licitadora, y que sean aprobadas por Ihobe:

- **Resultado 4.A. USO DE METODOLOGÍAS ACTIVAS.** Utilización en las experiencias híbridas, para diferentes públicos, las siguientes metodologías activas: aprendizaje basado en retos, aprendizaje basado en proyectos, aprendizaje servicio, design thinking, mentoring y otras propuestas por la empresa licitadora.
- **Resultado 4.B. IMPLICACIÓN DE PROVEEDORES.** Diseño y realización de experiencias híbridas con proveedores enfocadas hacia el propósito, donde se obtengan datos en base a los 4 niveles de medición y se incorporen alguna de las metodologías activas.
- **Resultado 4.C. DISEÑO DE EXPERIENCIAS DIGITALES O HÍBRIDAS.** Diseño y realización de experiencias digitales o híbridas en la programación de la Ekoetxea en que sean resultado de un trabajo de colaboración (preferentemente cocreación) en el pre, durante o post con algún agente local en base a los 4 niveles y se incluya alguna de las metodologías activas.

KPIs

Nivel de aplicación de metodologías activas y estrategias innovadoras

- *Variedad de metodologías activas utilizadas en las experiencias, concretando los públicos con las que se aplican en cada Ekoetxea.*
- *Número de experiencias híbridas diseñadas en colaboración o cocreación con proveedores en cada Ekoetxea y a nivel de Red*
- *Número de experiencias híbridas diseñadas en colaboración o cocreación con agentes locales en cada Ekoetxea y en el ámbito de la Red*
- *Nivel de satisfacción de los proveedores en base a la experiencia realizada de manera colaborativa*
- *Nivel de satisfacción de los agentes locales en base a la experiencia realizada de manera colaborativa*

5. Proponer un Sistema de Evaluación que permita medir y tener evidencias de los resultados, en base a los 4 niveles de medición (participación, asistencia, aprendizaje y aplicación):

- **Resultado 5.A. IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE EVALUACIÓN.** Partiendo de la experiencia en el curso 23/24 y de la propuesta del licitador que realice en la oferta y muestre cómo la empresa va a promover la cultura de la investigación y mejora constante en la Red Ekoetxea, implementar un Sistema de Evaluación que mejore el actual. A partir de la interpretación de los datos y del trabajo a realizar por la empresa encargada de la ingeniería de datos (Lote 3), Ihobe definirá las directrices y la empresa encargada del Lote 1 y Lote 2 serán las responsables de implementar las medidas correctoras y de mejora necesarias.

KPIs

Nivel de resultados del sistema de evaluación

- *Número de propuestas para evaluar y medir resultados, tanto digitales como presenciales, diseñadas para diferentes públicos en base a los 4 niveles de medición.*
- *Resultados de las propuestas puestas en marcha.*
- *Nivel de cumplimiento de las orientaciones definidas en base al análisis e interpretación de los datos realizadas por el equipo del Lote 3.*

- **Resultado 5.B. ALINEACIÓN Y CONTRIBUCIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA AMBIENTAL Y LA AGENDA 2030.** Partiendo de la metodología growth y de los correspondientes ejercicios de contribución y aportación a los objetivos de la política ambiental y la Agenda 2030, se deberá realizar un análisis periódico de la contribución/atribución de impacto sobre los objetivos perseguidos. Este análisis contemplará el sistema de medición de impacto propio a adoptar por la Red Ekoetxea y su sistema de evaluación.

KPIs

Resultados de alineación y contribución a los objetivos de la política ambiental

- *Alineación y distribución de las experiencias en relación con los ámbitos y objetivos de la política ambiental.*
- *Contribución a objetivos concretos y medibles de impacto ambiental (reducción de CO₂, y otros...)*
- *Contribución a la Agenda 2030.*

5.1.4 Otras consideraciones generales en cuanto al alcance de los trabajos

Los recursos económicos necesarios para el desarrollo de manera adecuada de todas las actividades que comprenden el alcance de los trabajos están incluidos en el presupuesto de licitación. Además, se deberá tener en cuenta que dentro del alcance del lote 1, se considera preciso dedicar un mínimo de 140.000€ anuales al desarrollo de experiencias (cantidad incluida en el presupuesto de licitación). Esta cantidad contempla materiales, contrataciones de proveedores y otros gastos derivados de la oferta de la red.

Para todas las actividades de grupo, tanto del programa escolar como el programa de experiencias, el ratio de educador/participante será, como máximo, de 1/25. Es decir, un educador o educadora por cada 25 participantes. Las empresas adjudicatarias deberán asegurar este ratio en todas y cada una de las experiencias ofertadas a lo largo del año.

El diseño y ejecución de las actuaciones que se incluyan en el programa deberán llevarse a cabo teniendo en consideración la variable ambiental con el objetivo de que el desarrollo de la actuación suponga el menor impacto ambiental. Para esto, en la compra de material y/o la contratación de ciertos servicios, donde proceda, la empresa deberá respetar los criterios de compra verde de Ihobe –como mínimo los criterios simplificados básicos o los criterios de compra directa. Estos criterios deberán incluirse como mínimo en el caso de imprentas y publicaciones y siempre que se pueda, se deberá comunicar a los usuarios y usuarias de las actuaciones la incorporación de estos criterios ambientales (puesta en valor).

Las empresas licitantes deberán contemplar unas pautas mínimas de gestión, teniendo en cuenta la razón de ser de la Ekoetxea y la política corporativa de Ihobe, la adopción de criterios medioambientales en la gestión de la Ekoetxea es de especial relevancia. La Red Ekoetxea tiene el firme compromiso de:

- Proteger el medio ambiente al desarrollar las actividades que presta el centro en su concepto más amplio, contemplando el compromiso de prevenir la contaminación y de realizar un uso sostenible de los recursos, así como de proteger la biodiversidad y el ecosistema en el que se encuentra.
- Establecer la mejora continua en la gestión del centro a través de la medición, la evaluación y el seguimiento de la gestión ambiental como referencia válida de una gestión eficiente.
- Fomentar la protección y preservación del entorno natural, tanto entre las personas trabajadoras del centro, como en todos aquellos agentes, organizaciones y público en general que participen directa o indirectamente en las actividades que desarrolla el centro.

Cabe señalar que los puntos anteriores se refieren a la instalación del propio edificio de la Ekoetxea, y no del espacio natural en su conjunto. Ekoetxea Urdaibai ya cuenta con un sistema de gestión ambiental certificado, EMAS. Se irán sumando progresivamente el resto de centros a dicho certificado.

En línea con este compromiso ambiental, la empresa adjudicataria se responsabilizará de realizar la gestión del servicio objeto de esta contratación bajo los criterios y directrices que emanen del sistema de gestión medioambiental. Así mismo, la empresa adjudicataria deberá realizar específicamente un control y seguimiento periódico de consumos y residuos y colaborar con Ihobe en la revisión y mejora continua del sistema de gestión ambiental de la Ekoetxea.

Igualmente la empresa adjudicataria de los trabajos deberá adoptar las medidas que emanan de los Planes de Autoprotección y Planes de Prevención de Riesgos Laborales que afecten a la Ekoetxea, siendo la empresa licitante la responsable de la desplegar dichas medidas (manuales, formación, simulacros, etc.).

5.2

LOTE 2. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISEÑO Y DESPLIEGUE DE ACTUACIONES DE MARKETING Y COMUNICACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA RED EKOETXEA

5.2.1 Servicios y tareas generales incluidas en el lote 2

SERVICIO 1. Servicio de dirección de la empresa y coordinación con Lote 1 y Lote 3. Se precisa un servicio de coordinación para el diseño y ejecución de todas las actuaciones objeto de la contratación. La empresa adjudicataria compartirá todas sus propuestas para la aprobación de la dirección del proyecto de Ihobe, quien ejercerá sus funciones de seguimiento y control.

Tareas generales

DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO

- Asegurar el correcto despliegue e implementación del proyecto y de la Estrategia de la Red Ekoetxea, aportando los recursos necesarios, realizando el seguimiento, la evaluación y la medición de resultados; tomando las medidas y haciendo los ajustes oportunos para garantizar su cumplimiento.
- Gestionar, organizar y hacer seguimiento y evaluación de los servicios solicitados y trabajos a realizar.

COORDINACIÓN

- Coordinarse con los equipos de los centros Ekoetxea para gestionar las necesidades de marketing y comunicación de productos y servicios, así como respecto a su despliegue en la web y en otros soportes del ecosistema digital.
- Aportar en el diseño de experiencias de la Red Ekoetxea la visión de marketing y comunicación de productos y servicios, especialmente el aspecto relacional y generador de comunidad con los públicos. Esta tarea se realizará en colaboración con las personas responsables de la innovación del equipo del Lote 1.
- Coordinarse con la dirección del proyecto y el Área de Comunicación de Ihobe, para asegurar la correcta ejecución en tiempos y la coherencia con otras actuaciones de Ihobe.

INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

- Promover actividades de vigilancia del entorno e inteligencia competitiva, dando seguimiento de las tendencias e hitos más significativos que permitan el análisis y la mejora de nuestros servicios, para estar en la vanguardia del marketing y la comunicación de servicios de educación ambiental.
- Obtener datos para ser analizados y tomar decisiones de mejora, innovación, diseño de experiencias y de nuevos servicios.

REUNIONES E INFORMES

- Desarrollar un adecuado control de la actividad y reporte de resultados, elaborando informes, análisis, indicadores y cualquier documentación o registro que en relación con la operativa y

resultados de la Red Ekoetxea le sea requerido por parte de Ihobe, o que la empresa adjudicataria considere conveniente.

- Emplear diferentes instrumentos y herramientas para la planificación, seguimiento y evaluación de la actividad.
- Presentar, como mínimo, los siguientes informes a la dirección del proyecto de Ihobe: *Informe inicial de análisis y diagnóstico; Plan de marketing y comunicación de productos y servicios más los informes trimestrales de su evolución; cuadro mensual de resultados de los diferentes servicios solicitados.*

SERVICIO 2. Servicio de análisis y diagnóstico del marketing y la comunicación de servicios y productos de la Red Ekoetxea. Se precisa un servicio que permita comprender la situación actual, identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas; teniendo en cuenta los objetivos definidos. Se trata de un proceso continuo, por lo que se requiere de un ajuste constante.

Tareas generales

ANÁLISIS DEL MARKETING Y COMUNICACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Analizar el marketing y comunicación actual de la Red Ekoetxea, examinando la calidad del contenido, formatos empleados, canales, herramientas, la frecuencia de publicaciones, marca y posicionamiento, etc...
- Evaluar el posicionamiento y la percepción, no sólo a nivel digital sino también saber si la organización y sus centros son conocidos por la ciudadanía y agentes, más allá del entorno más cercano.

BENCHMARKING

- Analizar otras entidades similares y sus productos/servicios, así como sus estrategias de comunicación y marketing para identificar oportunidades y amenazas.
- Identificar mejores prácticas a seguir y recomendaciones para generar un Plan de marketing y un Plan de comunicación de productos y servicios de la Red Ekoetxea.

WEB

- Analizar la web en materia de UX/IX y flujo de conversión hasta la adquisición de una experiencia.

SEO

- Evaluar la visibilidad actual de la web *ekoetxea.eus* en los motores de búsqueda (SEO), que permita identificar problemas técnicos, de contenido y de enlaces.

REDES SOCIALES

- Analizar los diferentes canales o redes sociales de la Red junto con un diagnóstico de la audiencia, que permita conocer sus necesidades y expectativas. Se profundizará específicamente en el análisis del impacto de la comunidad Ekoetxea y de la comunidad escolar.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Definir propuestas de mejora de cada uno de los apartados analizados para poder generar un plan de marketing y comunicación de productos y servicios de la Red Ekoetxea.

SERVICIO 3. Servicio de elaboración de un Plan Integral de Marketing y Comunicación de productos y servicios y su implementación. Partiendo del primer informe de análisis y diagnóstico, la entidad adjudicataria elaborará un plan alineado con el propósito, los objetivos y la estrategia de la Red Ekoetxea. Este Plan integrará el diseño de estrategias y acciones on line y off line, así como la elaboración de contenidos⁹ para las mismas. Se incluirá la ejecución de todas las acciones necesarias para dar cumplimiento al Plan Integral de Marketing y Comunicación propuesto.

Tareas generales

MARKETING DE SERVICIOS ONLINE

- Establecer los objetivos específicos y los resultados concretas que se buscan lograr con la estrategia de marketing. Estos objetivos deben ser M.A.R.T.E (Medibles, Alcanzables, Relevantes, Temporalizados y Específicos).
- Identificar las estrategias y acciones tácticas de marketing y comunicación para lograr los objetivos, incluyendo el posicionamiento para los diferentes públicos y entornos, habiendo detectado sus *insights* previamente. Especialmente relevantes serán las estrategias y acciones del Plan encaminadas a la generación y fortalecimiento de la comunidad Ekoetxea y comunidad Escolar.
- Establecer indicadores clave de rendimiento para evaluar el éxito de la implementación de las diferentes estrategias y tácticas.
- Planificar con fechas clave y plazos la implementación de las estrategias y tácticas tanto en el entorno digital como en el presencial.
- Ejecutar todas las acciones necesarias para dar cumplimiento al Plan Integral de Marketing y Comunicación propuesto.
- Identificar los posibles obstáculos o problemas que podrían surgir durante la implementación del plan y se propondrán estrategias de contingencia para abordarlos.
- Definir el equipo y las responsabilidades de las personas responsables de ejecutar cada parte del plan y describir la estructura del equipo de marketing y comunicación.

⁹ Incluirá grabaciones, toma de imágenes y audios en los diferentes centros de la Red Ekoetxea y en entidades colaboradoras; así como la compra y adquisición de banco de imágenes, y de otros recursos necesarios.

- Para el correcto diseño de las experiencias, de acuerdo con la metodología Growth, colaborar participando con el equipo del Lote 1 en los momentos necesarios del proceso de trabajo y capacitar para generar mentalidad de marketing en el equipo de educación ambiental.
- Para el uso efectivo de las herramientas de obtención de datos y del ecosistema digital de la Red Ekoetxea, trabajar conjuntamente con el Lote 3. Además, detectar y valorar métricas o patrones noticiables.

ACCIONES OFFLINE Y APOYO A LA COMUNICACIÓN

- Elaborar borradores de notas de prensa, dossiers informativos, guiones de entrevistas, reportajes u otros contenidos atractivos para medios de comunicación, con objeto de dar a conocer los aspectos más relevantes de la actividad de la red Ekoetxea, experiencias novedosas y de alto impacto, balance de resultados... Queda fuera del alcance la relación y materialización de las gestiones con medios de comunicación y otros agentes externos, que será responsabilidad del equipo de Comunicación de Ihobe
- Además, se incluye el diseño, producción y distribución entre todos los centros de material básicos de promoción que se considere necesario disponer en el marco del Plan de Marketing tales como flyers, folletos, posters, cartelería, tarjetones...

SERVICIO 4. Servicio de SEO. Se requiere de una estrategia SEO efectiva, tras haber sido evaluado en el informe de análisis y diagnóstico, con el objetivo de mejorar la visibilidad y el rendimiento del sitio web en los motores de búsqueda.

Tareas generales

INVESTIGACIÓN DE PALABRAS CLAVE

- Identificar palabras clave relevantes que no se hayan considerado y el público objetivo.
- Analizar la competencia y la demanda de palabras clave.
- Clasificar las palabras clave en función de su relevancia y dificultad.

OPTIMIZACIÓN ON-PAGE

- Curación de contenidos existentes si fuera necesario.
- Utilizar palabras clave en títulos, encabezados, metadescripciones y contenido.
- Mejorar la estructura de URL y la arquitectura del sitio.
- Asegurar la compatibilidad móvil y la velocidad de carga rápida.
- Implementar etiquetas de esquema para mejorar la visibilidad en los resultados de búsqueda.

OPTIMIZACIÓN TÉCNICA

- Mejorar la indexación y el rastreo del sitio.
- Solucionar problemas de canibalización de palabras clave.
- Implementar redirecciones 301 y gestionar errores 404.
- Optimizar el archivo robots.txt y el mapa del sitio XML.
- Asegurarse de que el sitio sea seguro.

CONSTRUCCIÓN DE ENLACES (LINK BUILDING)

- Desarrollar una estrategia de construcción de enlaces de calidad.
- Obtener enlaces de sitios web relevantes y autorizados.
- Evitar enlaces tóxicos y prácticas de construcción de enlaces manipulativas.

OPTIMIZACIÓN DE EXPERIENCIA DE USUARIO (UX)

- Mejorar la navegación y la estructura de la página.
- Asegurarse de que el sitio sea fácil de usar en dispositivos móviles.
- Reducir la velocidad de carga de la página y mejorar la experiencia de carga.
- Minimizar la tasa de rebote y mejorar la retención de usuarios.

SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

- Utilizar herramientas como Google Analytics y Google Search Console para realizar un seguimiento del rendimiento.
- Medir el tráfico orgánico, las conversiones y otros KPI clave.
- Ajustar la estrategia según los datos y las tendencias emergentes.

ACTUALIZACIONES CONSTANTES

- Mantenerse al día con las actualizaciones de algoritmos de los motores de búsqueda.
- Realizar ajustes y mejoras continuas en función de los resultados y los cambios en el entorno SEO.

Para todas estas tareas deberá asegurarse una correcta coordinación con el LOTE 3.

SERVICIO 5. Servicio de desarrollo y gestión de contenidos de la página web y otras herramientas del ecosistema digital. Se precisa un servicio para el diseño, creación y actualización permanente del portal ekoetxea.eus, de los diferentes micrositos y otros soportes derivados del ecosistema digital. Comprende la realización de las tareas asociadas al desarrollo y gestión de contenidos de la web y las herramientas y/o aplicaciones que actualmente conforman el ecosistema digital para garantizar que funcionan de forma óptima y sigan siendo efectivos en la consecución de sus objetivos. Este servicio se realizará en euskera y castellano.

Tareas generales

COPYS Y ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDO

- Revisar y actualizar regularmente el contenido del sitio web para asegurarse de que esté actualizado y sea relevante. Eliminar o actualizar información obsoleta.
- Crear nuevo contenido para apartados de la web, especialmente noticias, blog, newsletters, servicios y experiencias de la Red.
- Elaborar propuestas de formatos, especialmente dirigidos para lanzar y potenciar la comunidad Ekoetxea y Comunidad Escolar.

PRUEBAS DE FUNCIONALIDAD

- Coordinarse de manera permanente con el equipo responsable del Lote 3 para el correcto funcionamiento del entorno digital de Ekoetxea Digitala
- Realizar pruebas periódicas para asegurarse de que todas las funciones del sitio web, como formularios de contacto, carritos de compra, enlaces y botones, funcionen correctamente.
- Verificar la compatibilidad con diferentes navegadores, dispositivos y entre las propias herramientas.

MONITOREO DE TRÁFICO Y ANALÍTICA

- Utilizar herramientas de análisis web para rastrear el tráfico, el comportamiento del usuario y las conversiones.
- Utilizar estos datos para tomar decisiones informadas sobre mejoras y cambios en el sitio web y ecosistema.

OPTIMIZACIÓN DE RENDIMIENTO

- Optimizar la velocidad de carga del sitio web para mejorar la experiencia del usuario y el SEO.
- Comprimir imágenes y archivos, utilizar almacenamiento en caché y minimizar las solicitudes al servidor.

ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE

- Mantener actualizado el sistema de gestión de contenido (CMS) y cualquier otro software relacionado.
- Actualizar los plugins y temas del sitio web de manera regular

Para todas estas tareas deberá asegurarse una correcta coordinación con el LOTE 3.

SERVICIO 6. Servicio de community management de redes sociales y traficker. La gestión de redes sociales y ejecución de campañas publicitarias requiere de un enfoque estratégico y un conjunto de tareas consistentes para lograr resultados efectivos. Perseguirá aumentar la visibilidad de la Red Ekoetxea y la promoción de sus experiencias, aumentar la participación e interacción de la audiencia, así como específicamente fortalecer la Comunidad Ekoetxea y Comunidad Escolar. Este servicio se realizará en euskera y castellano.

Tareas generales

ELABORACIÓN DE UN PLAN PARA LA GESTIÓN DE REDES SOCIALES

- Establecer los objetivos cuantificables para cada red social, partiendo del diagnóstico a realizar, que irá mucho más allá de realizar publicaciones en los diferentes canales.
- Definir las diferentes estrategias de contenido que incluya tipos de publicaciones, temas y frecuencia.
- Definir los KPI's correspondientes para el análisis de datos.
- Identificar oportunidades de colaboración con influencers u otras marcas.
- Gestionar relaciones con colaboradores y socios estratégicos.

GESTIÓN DE REDES SOCIALES PARA LA GENERACIÓN DE COMUNIDAD

- Actualizar y optimizar los perfiles de redes sociales con información coherente.
- Potenciar y gestionar la comunidad mediante monitorización y dinamización, gestionando la atención e incidencias en redes sociales derivadas de un servicio o producto de la Red Ekoetxea.
- Fomentar la participación y la conversación con la audiencia.

CREACIÓN DE CONTENIDO

- Planificar y crear contenido relevante y atractivo (copy)
- Programar y publicar contenido de manera consistente.
- Adaptar la estrategia para aprovechar las tendencias relevantes, manteniéndose al tanto de las tendencias actuales en redes sociales y marketing digital.

ANÁLISIS DE DATOS¹⁰

- Utilizar herramientas de análisis para evaluar el rendimiento de las redes sociales, realizando un seguimiento de las métricas clave, como el alcance, la participación y las conversiones.

DISEÑO Y EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS EN REDES SOCIALES

- Crear, ejecutar y gestionar campañas publicitarias en las distintas de la Red Ekoetxea
- Optimización de campañas, ajustándolas en tiempo real para mejorar su rendimiento, segmentando y optimizando el presupuesto
- Diseñar encuestas y desarrollar material audiovisual y contenido adaptado para el contenido publicitario

DISEÑO Y EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS DE MARKETING DIRECTO

- Crear y gestionar campañas de email o mobile marketing a través de Active Campaign basadas en estrategias push and pull.

¹⁰ Coordinarse con el LOTE 3 para poder obtener datos y poder colaborar en su análisis e interpretación

SERVICIO 7. Servicio de creación y diseño multimedia (imágenes, videos, reels, gifs...) microsites, diseño web, redes sociales y otras piezas audiovisuales. Los recursos audiovisuales se convierten en un activador para la gestión de los contenidos en la web, en los diferentes sites y en las redes sociales. Este servicio se realizará en euskera y castellano.

Tareas generales

- Analizar y establecer la identidad gráfica de la Red Ekoetxea en el entorno digital.
- Diseñar piezas, infografías, gráficos y otros elementos visuales para mejorar el atractivo y comprensión de las publicaciones. Así como los microsites que se acuerden, de acuerdo a la estrategia de marketing. Todo ello con el objetivo de reforzar un servicio en concreto, optimizar la UX/IX y flujo de conversión.

5.2.2. Objetivos específicos y resultados esperados del Lote 2

A continuación, se establecen los objetivos específicos para Lote 2, que se revisarán periódicamente para evaluar el progreso y realizar ajustes si fuera necesario. Se indican indicadores KPIs a definir y cuantificar, partiendo de la propuesta del licitador y tras ser acordados con Ihobe después de la adjudicación. Permitirán hacer un seguimiento de los resultados y poder así evaluar el rendimiento de cada uno de los servicios.

1. Analizar y actualizar el actual marketing y comunicación de servicios y productos de la Red.

- **Resultado 1.A. ANÁLISIS DEL MARKETING.** Para el tercer mes, a partir de la firma del contrato, se deberá haber analizado el marketing y la comunicación de productos y servicios de la Red Ekoetxea. Durante los dos primeros meses, y hasta la implementación de las nuevas estrategias, se continuará con el servicio actual, incorporando acciones de mejora y pruebas que permitan la optimización y mejora del rendimiento.

2. Elaborar un plan de marketing y comunicación de servicios y productos de la Red, tanto digital como por otros canales. Estará orientado a la captación de los diferentes públicos para las diferentes experiencias, según segmentación realizada y que se enfoque especialmente en la conversión y fidelización.

- **Resultado 2.A. POSICIONAMIENTO Y VISIBILIDAD.** Mejora del posicionamiento y visibilidad de la organización de la Red Ekoetxea como red de centros medioambientales de proximidad ciudadana.
- **Resultado 2.B. ALCANCE y EFECTIVIDAD.** Aumento del alcance y la efectividad de las campañas de marketing. Así como el incremento del tráfico, la generación de leads de calidad y conversiones.

- **Resultado 2.C. CRECIMIENTO DE COMUNIDADES.** Crecimiento de la Comunidad Ekoetxea y Comunidad Escolar.

KPI's:

- *Aumento del tráfico orgánico a la web.*
- *Incremento de la conversión a reservas de experiencias.*
- *Mejora de la tasa de retención. Nivel de fidelización en la reserva de experiencias. Aumento de nuevos públicos en las inscripciones.*
- *Número de personas adscritas a la Comunidad Ekoetxea y su crecimiento.*
- *Número de profesores y centros escolares adscritos a la Comunidad Escolar y su crecimiento.*

3. Mejorar la visibilidad y el rendimiento del sitio web en los motores de búsqueda.

- **Resultado 3.A. RENDIMIENTO.** Mejora del rendimiento, medido a través de herramientas como Google Analytics y Google Search Console.
- **Resultado 3.B. COMPATIBILIDAD Y VELOCIDAD.** Compatibilidad móvil total, velocidad de carga rápida, indexación y rastreo.

KPIs:

- *Posición de la web en los motores de búsqueda.*
- *Reducción del tiempo de carga del sitio web y tasa de rebote para la mejora de la retención de usuarios.*
- *Crecimiento del tráfico orgánico y de las conversiones.*
- *Número de mejoras continuas en función de los resultados y los cambios en el entorno SEO.*

4. Diseñar, crear y actualizar permanentemente los contenidos del portal ekoetxea.eus, los diferentes micrositos y otros soportes derivados del ecosistema digital.

- **Resultado 4.A. ACTUALIZACIÓN DEL CONTENIDO.** Contenido digital actualizado de manera permanente.

KPI's:

- *Tiempo de actualización de los contenidos. Tiempo de publicación desde que se facilita la base de los contenidos por el equipo del Lote 1, hasta su publicación*
- *Número de incidencias no resueltas en la gestión de contenidos*
- *Nivel de satisfacción del usuario en las encuestas que se realicen desde el Lote 3.*

- 5. Realizar el servicio de community management de redes sociales, desde un enfoque estratégico** para lograr resultados efectivos que permitan aumentar la visibilidad de la Red Ekoetxea y la promoción de sus experiencias.

- **Resultado 5.A. CONTENIDOS DE CALIDAD.** Elaboración de contenidos personalizados y adaptados a la Red Ekoetxea para la conversación e interacción con los usuarios, así como para transmitir el posicionamiento que se quiere alcanzar
- **Resultado 5.B. MONITORIZACIÓN.** Control diario de los canales on line de la Red Ekoetxea así como la gestión de incidencias, respuestas de menciones, detección de los principales ‘influencers’ del sector, respuestas de menciones y noticias de otros grupos de interés.

6. Evaluar los resultados obtenidos, a través de la obtención y análisis de datos propios y de los facilitados por el equipo del Lote 3, utilizando las métricas acordadas para el análisis y elaborando informes de medición del impacto.

- **Resultado 6.A. INFORMES DE REPUTACIÓN.** Informes de reputación, evolución de seguidores, engagement, reputación, posicionamiento y resultados de la comunidad, así como de evaluación de campañas puntuales.
- **Resultado 6.B. INFORMES DE IMPACTO.** Informes sobre el impacto en las relaciones, obteniendo un resultado de las relaciones adquiridas y el impacto de la presencia de la Red Ekoetxea en medios sociales.

KPI's

- *Alcance total, alcance orgánico y alcance pagado.*
- *Mejora del engagement: número de “me gusta”, de clics en enlaces, de comentarios, de compartidos, de recomendaciones, menciones y de interacciones por publicación.*
- *Aumento de la audiencia: número de seguidores/fans, pérdida de seguidores y tasa de retención de seguidores.*
- *Conversiones de redes sociales a visitantes del sitio web y de redes sociales a clientes que se inscriben.*

7. Diseñar piezas multimedia para web, micrositos, redes sociales y otros canales del ecosistema digital.

- **Resultado 7.A. PIEZAS AUDIOVISUALES.** Piezas, infografías, gráficos y otros elementos visuales para mejorar el atractivo y comprensión de las publicaciones.

KPI's

- *Número de creatividades para la web*
- *Variedad de piezas multimedia para la web*
- *Número de piezas para redes sociales y equidad entre los perfiles*
- *Variedad de formatos para redes sociales*
- *Número de micrositos*

5.2.3. Recursos solicitados y consideraciones a tener en cuenta por el licitador del lote 2

El licitador deberá de disponer de los recursos suficientes, en cuanto a cantidad y calidad de éstos, para garantizar que los trabajos son realizados en tiempo y forma con la máxima calidad posible, así como el fijar las características, conocimientos, habilidades y responsabilidades que deben reunir dichos recursos.

Las empresas licitadoras deberán presentar una organización específica prevista para la prestación del servicio en la que cada función queden perfectamente identificada, en base a los servicios requeridos. Se deberá de explicitar el número de personas, perfiles de cada persona y horas previstas de dedicación por servicio.

5.3

LOTE 3. DISEÑO Y DESPLIEGUE DE ACTUACIONES DE TRASFORMACIÓN DIGITAL, INGENIERÍA Y ANÁLISIS DE DATOS PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS.

5.3.1 Servicios y tareas generales incluidas en el lote 3

SERVICIO 1. Servicio de dirección de la empresa y coordinación con Lote 1 y Lote 2. Se precisa un servicio de coordinación para el diseño y ejecución de todas las actuaciones objeto de la contratación. La empresa adjudicataria compartirá todas sus propuestas con la dirección del proyecto de Ihobe, quien ejercerá sus funciones de seguimiento y control.

Tareas generales

DIRECCION Y SEGUIMIENTO

- Asegurar el correcto despliegue e implementación del proyecto y de la Estrategia de la Red Ekoetxea, aportando los recursos necesarios, realizando el seguimiento, la evaluación y la medición de resultados, tomando las medidas y haciendo los ajustes oportunos para garantizar su cumplimiento.
- Gestionar, organizar y hacer seguimiento y evaluación de los servicios solicitados y trabajos a realizar.

ESTUDIO DE ALTERNATIVAS Y PLAN DE TECNOLOGÍA

- Bajo las indicaciones de la Dirección del proyecto se realizará un diagnóstico, elaborará un plan de alternativas que analice los distintos escenarios (valoración/comparativa de riesgos y beneficios) del alineamiento con los principales planteamientos tecnológicos recogidos en el Plan Estratégico TIC 2021-2024 del Sector Público Vasco [PETIC]. Deberá diagnosticar la actual situación y definir las necesidades respecto a los servicios en los que actualmente hay una prestación de Ihobe para estudiar su externalización.

COORDINACIÓN

- Coordinarse con los equipos de los centros Ekoetxea para gestionar las necesidades de obtención y análisis de datos que los equipos de los centros detecten, así como respecto al uso de la web y otros soportes del ecosistema digital como herramientas de gestión.
- Aportar en el diseño de experiencias de la Red Ekoetxea la visión de la necesidad de obtener y analizar datos, especialmente en el aspecto relacional y generador de comunidad con los públicos. Esta tarea se realizará especialmente con las personas responsables de la innovación del equipo del Lote 1.
- Coordinarse con la dirección del proyecto de Ihobe, de tal manera que se pueda incorporar directrices, recomendaciones y/o orientaciones del equipo de transformación digital de Ihobe que se produzcan como fruto del seguimiento, contraste o planteamiento conjunto en cualquiera de las fases del servicio.

INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

- Promover actividades de vigilancia del entorno e inteligencia competitiva, dando seguimiento de las tendencias e hitos más significativos que permitan el análisis y la mejora de nuestros servicios, para estar en la vanguardia de la transformación digital y de una organización orientada a la obtención y análisis de datos.
- Innovar de manera continua, en la obtención, combinación y análisis de datos que permitan tomar decisiones de mejora e innovación para el diseño de experiencias y de nuevos servicios.

REUNIONES E INFORMES

- Informes, análisis, indicadores y cualquier documentación o registro que en relación con la operativa y resultados de la Red Ekoetxea le sea requerido por parte de Ihobe, o que la empresa adjudicataria considere conveniente.
- Emplear diferentes instrumentos y herramientas para la planificación, seguimiento y evaluación de la actividad.
- Presentar, como mínimo, los siguientes informes a la dirección del proyecto de Ihobe:
Informe inicial de análisis y diagnóstico, informes mensuales de análisis de datos, seguimiento, interpretación y mejoras con recomendaciones, presentaciones o dashboards interactivos.

SERVICIO 2. Servicio integral de tratamiento y gestión de datos. Para poder garantizar un funcionamiento eficiente y efectivo del sistema es vital llevar a cabo una serie de tareas que contemplen el diagnóstico, el mantenimiento y la evolución de datos para el ecosistema digital de la Red Ekoetxea a través de un Plan de Acción.

Tareas generales

ANÁLISIS DEL ECOSISTEMA DIGITAL

- Analizar el ecosistema de datos que comience a través de un diagnóstico del estado actual para identificar las nuevas necesidades y áreas de mejora, así como la revisión del ecosistema digital que da soporte al servicio, incluyendo las herramientas empleadas.
- Realizar un análisis inicial de los datos para identificar patrones, tendencias y posibles insights. Esto puede implicar el uso de visualizaciones de datos, estadísticas descriptivas y técnicas de minería de datos.

PLAN DE ACCIÓN

- Elaborar un plan de acción y una hoja de ruta alineada con la estrategia de la Red Ekoetxea que permita establecer por fases los objetivos específicos, las líneas de acción y elaborar una planificación para su implantación.
- Establecer indicadores clave de rendimiento (KPI's) para evaluar el impacto de las decisiones estratégicas tomadas. Realizar un seguimiento continuo y ajustar la estrategia según sea necesario.

MANTENIMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS LLAVE EN MANO

- Realizar la contratación y el pago anual de los servicios derivados del uso y alojamiento de las herramientas del ecosistema digital de la Red Ekoetxea, tales como servicio de servidor, licencias necesarias, backups, protección DDOS, certificado SSL, así como de woocommerce bookings, add-ons y availability, WPML, wordfence, active campaign o herramientas similares que proponga el licitante. También se incluye el soporte de mantenimiento (actualizaciones, plugins y wordpress como medida preventiva mensualmente).
- Ihobe tendrá capacidad de acceso permanente a todos estos servicios y herramientas, así como podrá indicar al licitante su migración a otros servidores, en el caso de que lo considere pertinente a lo largo de la duración del contrato. Facilitando a la finalización del contrato el traspaso o cesión a Ihobe o un tercero designado, de la totalidad o una parte de estas.

SERVICIO 3. Servicio de consultoría, análisis de datos, generación de valor y capacitación. Diseño e implementación del Plan de Acción, que permita tomar las mejores decisiones e impulsar el éxito de la Red Ekoetxea a medio y largo plazo.

Tareas generales

CONSULTORÍA PERMANENTE

- Analizar los datos y realizar el servicio de consultoría para la toma de decisiones alineada a la estrategia que permita valorar todas las áreas correspondientes a impacto, operativa, web, embudo de conversión, flujos, fases de las experiencias-productos, etc.
- Establecer procesos de recopilación, mantenimiento, evaluación y limpieza de datos que permita identificar las fuentes de datos necesarias para el servicio, evaluar la calidad y relevancia de los datos disponibles, implementar métricas y monitorización para asegurar la calidad.
- Generar recomendaciones y mejoras basadas en el análisis de datos y posibles escenarios que permitan ayudar a evaluar y mejorar de manera constante.
- Identificar los riesgos potenciales y las oportunidades para predecir resultados futuros o identificar relaciones entre variables. Esto podría incluir modelos estadísticos, machine learning o análisis de series temporales.
- Adaptar y actualizar de manera constante del reporting/dashboarding según las necesidades detectadas y kpis que se quieran visualizar. Lo que supone el rediseño y mejora de reportes y dashboards existentes.

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

- Elaborar propuesta de capacitación y apoyo a los miembros de los equipos del Lote 1 y Lote 2 y a la organización en general, en cuanto al uso efectivo de datos y del ecosistema digital, para el uso de las nuevas soluciones y automatizaciones que se vayan incorporando, así como en buenas prácticas de seguridad cibernética.
- Capacitar en la identificación de posibles hitos comunicativos a través de la generación e interpretación de datos.

SERVICIO 4. Servicio de desarrollos tecnológicos para la mejora del dato y sus flujos, configuración de automatizaciones, implementación de evolutivos del ecosistema y mantenimiento del mismo. Con objeto de dar soporte técnico para buscar la eficiencia y optimización de la gestión del dato mediante el uso de la tecnología y desarrollos específicos.

Tareas generales

FLUJOS DE DATOS

- Evaluar los flujos de datos actuales y las áreas que requieren mejoras para diseñar soluciones tecnológicas que aborden los desafíos identificados, así como definir la arquitectura de datos y sistemas necesarios.

DESARROLLO TECNOLÓGICO, AUTOMATIZACIONES Y EVOLUTIVOS

- Desarrollar o utilizar aplicaciones y herramientas tecnológicas necesarias para mejorar la gestión de datos y flujo, dando soporte a los Equipos del Lote 1 y Lote 2, así como documentando todos los procedimientos.
- Identificar las necesidades de automatización con los diferentes equipos que conforman la Red Ekoetxea e implementar aquellas que sean necesarias, especialmente las referidas al marketing relacional.
- Utilizar análisis avanzados con machine learning e IA para poder predecir modelos y patrones que se apliquen a la toma de decisiones, evaluar y optimizar los modelos, procesamiento y limpieza de datos.
- Mejorar, corregir, mantener, y crear evolutivos en las herramientas del ecosistema digital, especialmente en la programación web, migrando datos si fuera necesario, así como asegurando su integridad.
- Evaluar el impacto de los cambios en el sistema y ajustar las soluciones según sea necesario.

SERVICIO 5. Servicio de ciberseguridad y protección de la información digital. Conjunto de medidas, herramientas y prácticas diseñadas para proteger la información digital y los sistemas informáticos de amenazas y ataques cibernéticos. Esto implica salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida a través de dispositivos electrónicos y redes de comunicación de la Red Ekoetxea.

Tareas generales

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

- Identificar y evaluar los riesgos a los que está expuesto el ecosistema de herramientas digitales, realizando un monitoreo continuo e implementando las medidas de seguridad adicionales que se consideren convenientes.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- Mantener actualizado el sistema de gestión de contenido (CMS) y cualquier otro software relacionado, realizando pruebas exhaustivas de todas las soluciones desarrolladas y validando que las automatizaciones funcionen correctamente y cumplan con los requisitos.
- Asegurarse de que el sitio web cumple con las leyes y regulaciones de privacidad y seguridad de datos vigentes, actualizando las políticas de privacidad según sea necesario.
- Gestionar los accesos a las herramientas del ecosistema, verificando regularmente y corrigiendo los enlaces rotos y errores; así como realizando copias de seguridad regulares del sitio web y de su base de datos.
- Almacenar las copias de seguridad en un lugar seguro, fuera del servidor principal, elaborando un plan de contingencia en caso de problemas graves, como un ciberataque o una interrupción del servicio de hosting y estableciendo políticas de respaldo de datos y procedimientos de recuperación en caso de fallos o desastres.
- Proteger la información confidencial mediante el envío cifrado, implementando políticas de acceso y autenticación para garantizar que solo personas autorizadas tengan acceso a la información crítica.

5.3.2. Objetivos específicos y resultados esperados del lote 3

A continuación, se establecen los objetivos específicos del lote, que se revisarán periódicamente para evaluar el progreso y realizar ajustes si fuera necesario. Se indican KPIs a definir y cuantificar, partiendo de la propuesta del licitador y tras ser acordados con Ihobe en la primera semana desde la adjudicación. Permitirán hacer un seguimiento de los resultados y poder así evaluar el rendimiento de cada uno de los servicios.

1. Llevar a cabo el servicio integral de tratamiento y gestión de datos.

- **Resultado 1.A. ANÁLISIS.** Análisis exhaustivo del estado actual de la Red Ekoetxea en cuanto a sus sistemas y procesos de datos.
- **Resultado 1.B. MEJORAS.** Identificación de las áreas de mejora y oportunidades para la optimización de la gestión de datos.
- **Resultado 1.C. PLAN DE ACCIÓN Y HOJA DE RUTA.** Elaboración de un Plan de Acción que establezca metas y objetivos claros para la transformación digital en el ámbito de la gestión de datos. Incluye una hoja de ruta detallada para la implementación de soluciones tecnológicas y procesos que mejoren la gestión de datos.

KPI's:

- *% de cumplimiento del Plan de Acción y de la hoja de ruta en el tiempo previsto.*

2. Realizar el servicio de consultoría, análisis de datos, generación de valor y capacitación.

- **Resultado 2.A. DOCUMENTACIÓN.** Resultados del análisis e interpretación de datos para identificar patrones, tendencias y oportunidades de mejora que permitan la toma de decisiones estratégicas.
- **Resultado 2.B. FORMACIÓN.** Programa de capacitación para el personal de la Red Ekoetxea, con el objetivo de mejorar las habilidades en la gestión y análisis de datos.
- **Resultado 2.C. ELABORACIÓN DE KPI's.** Indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el impacto de las acciones de análisis de datos en la organización.

KPIs:

- *Incremento en la eficiencia operativa como resultado del análisis de datos y de los KPI's definidos.*
- *Número de oportunidades detectadas y mejoras aplicadas*
- *Número de formaciones para capacitar en análisis de datos.*
- *Nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos con las mejoras implementadas.*

3. Servicio de desarrollos tecnológicos para la mejora del dato y sus flujos, configuración de automatizaciones, implementación de evolutivos del ecosistema y mantenimiento de los mismos.

- **Resultado 3.A. SOLUCIONES TECNOLÓGICAS.** Soluciones tecnológicas para la mejora de la calidad de los datos y la eficiencia en los flujos de datos.
- **Resultado 3.B. AUTOMATIZACIONES.** Automatizaciones que simplifiquen y optimicen los procesos relacionados con la gestión de datos.
- **Resultado 3.C. EVOLUTIVOS.** Evolutivos en el ecosistema tecnológico, asegurando que esté actualizado y alineado con las necesidades cambiantes de la organización.
- **Resultado 3.D. MANTENIMIENTO PREVENTIVO.** Mantenimiento preventivo para garantizar la continuidad y el rendimiento del ecosistema tecnológico.

KPIs:

- *Tiempo de respuesta para resolver problemas técnicos y atención a los equipos.*
- *Número de automatizaciones implementadas y su impacto en la eficiencia.*
- *Número de auditorías para revisar la calidad de los datos.*
- *Disponibilidad del sistema y tiempo de inactividad.*
- *Cumplimiento de plazos para implementar actualizaciones y evolutivos.*

4. Servicio de ciberseguridad y protección de la información digital.

- **Resultado 4.A. CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA.** Política y procedimientos de seguridad de datos que cumplan con las regulaciones y estándares aplicables.
- **Resultado 4.B. MANTENIMIENTO PREVENTIVO.** Actualización permanente del ecosistema digital. Medidas de seguridad para proteger la información digital de amenazas internas y externas. Auditorías regulares de seguridad y pruebas de penetración para identificar vulnerabilidades y riesgos.
- **Resultado 4.C. GARANTÍA EN LA CIBERSEGURIDAD.** Protección y almacenamiento de la información confidencial, garantizando su seguridad.

KPIs:

- *Número de incidentes de seguridad detectados y resueltos.*
- *Tiempo promedio de respuesta ante incidentes de seguridad.*
- *Porcentaje de cumplimiento de las políticas de seguridad establecidas previamente en el Plan Estratégico.*
- *Evaluación de la madurez de la ciberseguridad de acuerdo con un estándar reconocido.*
- *Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la seguridad de sus datos.*

5.3.3. Recursos solicitados y consideraciones a tener en cuenta por el licitador del lote 3

Todos los trabajos englobados en este lote deberán cumplir con la normativa de protección de datos, así como alinearse con los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad, que en su caso sean de aplicación.

El licitador deberá de disponer de los recursos suficientes, en cuanto a cantidad y calidad de éstos, para garantizar que los trabajos son realizados en tiempo y forma con la máxima calidad posible, así como el fijar las características, conocimientos, habilidades y responsabilidades que deben reunir dichos recursos.

Las empresas licitadoras deberán presentar una organización específica prevista para la prestación del servicio en la que cada función queden perfectamente identificada, en base a los servicios requeridos. Se deberá de explicitar el número de personas, perfiles de cada persona y horas previstas de dedicación por servicio.

5.4

LOTE 4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y MEJORA DE EQUIPAMIENTOS E INSTALACIONES DE LOS CENTROS DE LA RED EKOETXEA, Y SERVICIOS AUXILIARES DE APOYO DURANTE EL USO DE EQUIPAMIENTO AUDIOVISUAL.

5.4.1 Servicios y tareas generales incluidas en el lote 4

Con objeto regular la contratación del servicio de mantenimiento de las siguientes instalaciones pertenecientes a la red Ekoetxea:

- Instalaciones eléctricas
- Instalaciones térmicas
- Instalaciones de climatización
- Instalaciones de protección contra incendios
- Instalaciones de videovigilancia
- Instalaciones audiovisuales de los espacios polivalentes/auditorios/exposiciones permanentes
- Prevención y control de legionelosis
- Calidad del Aire Interior (CAI)
- Ascensores y salvaescaleras
- Pararrayos
- Antenas
- Grupos electrógenos
- Servicios auxiliares de apoyo durante el uso de equipamiento audiovisual

El adjudicatario se encargará de realizar como mínimo las siguientes prestaciones:

- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo
- Prevención de la legionelosis
- Calidad ambiental
- Servicios auxiliares de apoyo durante el uso de equipamientos audiovisuales

La relación de edificios y equipos objeto de este contrato se indica en el Anexo 2. Prestará servicios de apoyo en el mantenimiento preventivo y correctivo de elementos generales, como: cerramientos, envolventes, espacios exteriores, arquetas, sumideros y otros... Así, como otras tareas menores relacionadas con el objeto del contrato, necesarias para el funcionamiento y mejora de los sistemas de gestión establecidos por Ihobe.

SERVICIO 1. Mantenimiento preventivo. El mantenimiento preventivo abarcará todas las operaciones planificadas de revisión, verificación, ajuste y limpieza de locales técnicos; necesarias o convenientes para lograr un óptimo rendimiento, eficacia y seguridad de las instalaciones, equipos y elementos componentes de las mismas, conforme a lo dispuesto en el Anexo 2 de este pliego.

Tareas generales

CONDUCCIÓN Y VIGILANCIA

Incluirá todas aquellas tareas que permitan el control de las instalaciones, ocupándose en particular de los arranques y paradas, las regulaciones y equilibrados necesarios, el seguimiento de los parámetros de funcionamiento de los equipos, ensayos y maniobras de verificación del correcto funcionamiento de los equipos, la vigilancia general de las instalaciones, etc.

Incluirá así mismo la conducción y vigilancia de elementos generales del edificio, como: cerramientos, envolventes, espacios exteriores, arquetas, sumideros y otros.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO SISTEMÁTICO

El Adjudicatario debe realizar todas las prestaciones de mantenimiento preventivo sistemático necesarias, determinadas según la normativa, en función de los materiales, su uso y de las especificaciones de los fabricantes de los mismos, y en especial las especificadas en el Reglamento de instalaciones Térmicas en Edificios RITE (Real Decreto 1027/2007), el Real Decreto 238/2013, de 5 de abril, por el que se modifican determinados artículos e instrucciones técnicas de RITE, el Código Técnico de la Edificación aprobado por Real Decreto 3014/2006, de 17 de marzo, el Real Decreto 732/2019, de 20 de diciembre, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, el reglamento eléctrico de baja tensión (Real Decreto 842/2002), así como el resto de normativa aplicable.

ASISTENCIA Y DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El adjudicatario realizará la asistencia técnica a la red Ekoetxea en el transcurso de todas las inspecciones reglamentarias que sea necesario realizar, tanto si se producen a petición de la propia Ekoetxea, como de cualquier organismo oficial con competencia sobre las instalaciones objeto del presente pliego.

El gasto de las inspecciones obligatorias térmicas (calderas + climatización) será por cuenta del adjudicatario. A tener en cuenta que todos los edificios objeto de mantenimiento en este pliego son de pública concurrencia.

Los costes derivados de los controles reglamentarios por cambios normativos, etc. correrán por cuenta del Contratante. El adjudicatario deberá realizar, durante los 3 primeros meses de contrato, una inspección para señalar todos los aspectos de las instalaciones que incumplan la normativa en vigor.

Asimismo, se incluye dentro de este concepto de asistencia técnica la obligación del adjudicatario de actualizar permanentemente como mínimo la documentación gráfica y escrita siguiente:

- Esquema de funcionamiento de cada sala de calderas y de sus instalaciones complementarias (cuadros, bombas, depósitos, etc.), con indicación de la localización de los mecanismos y elementos de seguridad.
- Inventario actualizado de equipos y elementos básicos de los centros de producción energética e instalaciones de climatización.

Esta documentación actualizada deberá presentarse en el primer año del contrato en papel y en soporte digital, de conformidad con las condiciones de compatibilidad con los sistemas informáticos municipales, que se señalen al adjudicatario.

Toda la documentación relacionada con el mantenimiento preventivo de las instalaciones, incluido el resultado de las mediciones y ensayos de combustión a realizar, estarán a disposición de la red Ekoetxea.

Los costes derivados de los trabajos incluidos en el concepto de asistencia y documentación técnica correrán por cuenta del adjudicatario, quien deberá contemplarlos en la oferta económica.

LIMPIEZA DE LOS LOCALES TÉCNICOS

El contratista se asegurará de la limpieza de los locales técnicos (salas de calderas y grupos de climatización), de las dependencias ocupadas por los equipos, de las piezas de recambio y de las instalaciones que se le entregan para su mantenimiento y explotación. Estas tareas deberán desarrollarse como mínimo una vez al año durante la duración del contrato.

SERVICIO 2. Mantenimiento correctivo. El mantenimiento correctivo comprenderá todas las operaciones encaminadas a reparar o sustituir los equipos o elementos averiados en el menor tiempo posible y sin importar el origen de la avería, comprobándose que después de la reparación estos queden funcionando correctamente.

Los licitadores definirán en su oferta el contenido y mecánica de actuaciones en este campo o sistema operativo a desarrollar.

Al objeto de dar cobertura a los posibles trabajos de mantenimiento correctivo los licitadores, para confeccionar sus ofertas, deberán considerar 250 horas de trabajo por anualidad de vigencia de contrato, que están incluidas en todo caso en el precio resultante de la oferta económica adjudicataria. Una vez superado este número de horas, las asistencias de correctivos serán facturadas según los precios ofertados por el licitador dentro de la proposición económica.

Esta prestación incluirá además un servicio de atención 24h/365 días, con los medios de comunicación adecuados, con el fin de asegurar las intervenciones, en caso de avería o de disfuncionamiento, en el plazo máximo de cuatro horas (4h) en horario laboral y de doce horas (12h) fuera del horario laboral, domingos y festivos.

SERVICIO 3. Prevención de la legionelosis.

Esta prestación incluye todos los trabajos de seguimiento y control microbiológico según Real Decreto 487/2022 y modificaciones posteriores, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y el control de la legionelosis, que sean obligatorios o necesarios para garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones, en lo que se refiere tanto al agua fría para consumo humano como para el agua caliente sanitaria de los edificios referidos en este Pliego. Las operaciones a realizar, análisis, mediciones, registros, etc., se detallan en el Anexo 2.

SERVICIO 4. Calidad ambiental

Quedan incluidos dentro del alcance del contrato la inspección y diagnóstico de conductos en base a la modificación del RITE del 13 de abril del 2013, según RD 238/2013, que establece la obligación con carácter anual por parte de la empresa mantenedora de las instalaciones térmicas de los edificios de las siguientes actuaciones:

- Revisión de la red de conductos según criterio de la norma UNE 100012.
- Revisión de la calidad ambiental según criterios de la norma UNE 171330

Los elementos a inspeccionar parten desde la toma de aire exterior y deben ser al menos los siguientes:

- Unidades de tratamiento de aire (UTAs), climatizadoras y recuperadores.
- Red de conductos de impulsión
- Red de conductos de retorno

SERVICIO 5. Servicios auxiliares de apoyo durante el uso de equipamientos audiovisuales. Este servicio incluye el apoyo necesario durante el uso de equipamiento audiovisual en los eventos internos y externos que requiera la Red Ekoetxea en cualquiera de sus centros.

El apoyo comprenderá todas las operaciones encaminadas a dar soporte técnico para garantizar el correcto uso de los equipos técnico-audiovisuales necesarios durante los eventos. El alcance del contrato estará limitado al equipamiento propio existente en cada ekoetxea, así como la coordinación durante la instalación/retirada y uso de otros equipamientos complementarios ajenos a los propios y la comunicación con las empresas prestadoras.

Las empresas licitantes definirán en su oferta el contenido y mecánica de actuaciones en este campo o sistema operativo a desarrollar.

Con el objetivo de dar cobertura a los posibles trabajos de apoyo auxiliar, para confeccionar sus ofertas, deberán considerar las 250 horas de trabajo por anualidad de vigencia de contrato de correctivo mencionadas en el Servicio 2, que están incluidas en todo caso en el precio resultante de la oferta económica adjudicataria. Estas horas incluidas dentro del precio, podrán ser por tanto utilizadas indistintamente para tareas correctivas de instalaciones o como apoyo durante el uso de equipamiento audiovisual.

Una vez superado este número de horas, las asistencias de apoyo auxiliar serán facturadas según los precios ofertados por el licitador dentro de la propuesta económica. Esta prestación se deberá asegurar durante el horario laboral de 8:30 a 20:30, y deberá ofertarse aparte un precio/hora para asistencias fuera del horario laboral, domingos y festivos.

SERVICIO 6. Servicio de estudio de viabilidad para la prestación de servicios de telecomunicaciones

Realizar un diagnóstico, elaborar un plan de acción y diseñar una hoja de ruta que incluya la previsión de inversión, el gasto corriente mensual y anual, así como el servicio de mantenimiento y asistencia, para la prestación de servicios de manera subcontratada de:

- Telecomunicaciones de los centros de la Red Ekoetxea
- Servicio de Internet
- Ofimática (Hardware y software)

Deberá diagnosticar la actual situación y definir las necesidades respecto a los servicios en los que actualmente hay una prestación de Ihobe para estudiar su externalización.

5.4.2 Medios previstos para la ejecución de los servicios

EQUIPO PREVISTO PARA LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

La empresa adjudicataria del **Lote 4** se compromete a aportar un equipo de personas que garantice la solvencia profesional e idoneidad técnica de los trabajos a realizar en los centros de gestión integral y en los centros en colaboración.

Para la realización de los trabajos que son objeto de este contrato, los medios personales que el adjudicatario destinara al contrato son los siguientes.

A modo de orientación y para facilitar la comprensión de los servicios y la organización de los equipos de trabajo prevemos la participación de las siguientes personas:

- **Responsable del contrato.** Dentro de sus responsabilidades esta la coordinación de todos los medios personales asignados al contrato, así como la dirección técnica de este, prestando asesoramiento técnico y legal a la red Ekoetxea.
- **Encargado del contrato.** Dentro de sus responsabilidades destaca la coordinación de los técnicos de mantenimiento bajo su mando en la correcta realización de los trabajos de mantenimiento. Será también el responsable de toda la documentación administrativa y técnica que genere el contrato.
- **Técnicos de mantenimiento.** El personal adscrito al contrato desarrollará todas las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo que demanden las instalaciones objeto de este contrato, cumplimentando todos los partes de trabajo.

- **Técnicos de apoyo audiovisual.** El personal adscrito al contrato desarrollará todas las operaciones encaminadas a dar soporte técnico para garantizar el correcto uso de los equipos técnico-audiovisuales necesarios durante los eventos.

La plantilla designada al contrato que realice tareas de mantenimiento, inspección o revisión de las instalaciones, deberá disponer en el momento de su incorporación los carnets profesionales necesarios.

Ekoetxea podrá exigir al adjudicatario, en cualquier momento, la ampliación puntual del servicio, incluyendo en su caso, la ampliación también de la jornada laboral del personal, cuando se precise a fin de evitar la paralización de alguna instalación cuya actividad sea necesaria.

MEDIOS MATERIALES

Dentro de los materiales empleados en el mantenimiento de las instalaciones distinguiremos los fungibles y consumibles. Se consideran materiales fungibles aquellos que forman parte de un equipo o instalación, tienen una vida corta y un reducido precio unitario, materiales tales como: juntas, tornillería, bridas, clavos, remaches, etc. Se consideran materiales consumibles aquellos que aun no formando parte de la instalación son necesarios para su funcionamiento, materiales tales como: aceites, grasas, trapos, material de limpieza, teflón, cinta adhesiva etc.

Será responsabilidad del adjudicatario el suministro de todos los materiales fungibles y consumibles. Los materiales no englobados en las categorías anteriores se facturarán en base al descuento sobre el PVP ofertado por los licitadores.

El adjudicatario está obligado a disponer de herramientas y utillaje suficiente con objeto de que los servicios contractuales sean realizados en las mejores condiciones de seguridad.

El adjudicatario deberá tener constantemente a su disposición el material necesario para prestar los servicios correspondientes, tanto en lo que respecta al material de oficina como a los equipos de medida, a los vehículos, a las herramientas que deba manejar su personal, así como a los elementos móviles de los que se les deba dotar, por lo que deberá contar con los equipos de reserva que considere convenientes. Estos equipos adscritos a cada unidad productiva serán propiedad del adjudicatario.

Quedan incluidos en los costos la totalidad de los conceptos (herramientas, mano de obra, maquinaria, medios auxiliares, etc.) necesarios para desarrollar a su cargo la totalidad de las obligaciones que contrae el adjudicatario conforme a lo regulado en este pliego.

DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

La empresa contará con personal suficiente en número y cualificación para desarrollar el servicio adecuado, garantizando la atención de ser requerido en cualquier momento si fuera necesario.

En el desarrollo de todas las prestaciones derivadas de los trabajos objeto de la presente licitación, será de obligado cumplimiento toda la normativa técnica vigente, y de seguridad e higiene, y de prevención de riesgos laborales, así como toda la que pueda ser de aplicación por las características de los edificios y sus instalaciones.

La empresa adjudicataria aportará la ingeniería necesaria para llevar a cabo todos los trámites oportunos con objeto de legalizar las instalaciones térmicas que sufran modificaciones a lo largo del contrato.

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir todas las especificaciones en materia de seguridad y salud, Seguridad Laboral y seguridad señaladas en la normativa vigente, con el fin de salvaguardar en esta materia tanto a las personas como a los edificios e instalaciones. A tal efecto, nombrará un responsable directo en esta materia, el cual será el responsable del plan de reducción de los niveles de siniestralidad.

La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de las posibles responsabilidades derivadas por daños producidos a terceros, como consecuencia del desarrollo de los trabajos necesarios para dar cumplimiento al presente contrato. La empresa adjudicataria deberá disponer de un seguro de responsabilidad civil para tales efectos.

La empresa adjudicataria, además de velar por la seguridad de las instalaciones, también deberá atenerse al reglamento interno de Ekoetxea (especialmente en lo referente a seguridad) y deberá prestar su colaboración en todas aquellas actuaciones de simulacros o situaciones reales de incendios, evacuaciones, catástrofes, etc., y a aportar las herramientas y medios necesarios para dichas actuaciones.

En caso de emergencia, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de Ekoetxea la plantilla necesaria para atender y resolver de inmediato las consecuencias más urgentes derivadas de dicha emergencia.

6. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN EN MATERIA AMBIENTAL, SOCIAL Y DE IGUALDAD

La integración de la perspectiva de género será un principio transversal de las actuaciones de la Red Ekoetxea y se tendrá en cuenta en todas sus fases de planificación, ejecución y evaluación.

El proyecto de trabajo presentado por las empresas adjudicatarias estará sometido a las variaciones y adaptaciones que se dispongan desde la Dirección del Proyecto para garantizar la total adecuación de este a los objetivos de la Red Ekoetxea.

Las empresas adjudicatarias se comprometen a mantener las reuniones de coordinación que fuesen necesarias con las personas responsables designadas por la Dirección del Proyecto de Ihobe, así como a seguir en todo momento las orientaciones que de orden general le sean formuladas por dicha Dirección del Proyecto de Ihobe.

Las empresas adjudicatarias asignarán el personal con carácter estable manteniéndolo adscrito al contrato durante su ejecución. Cualquier sustitución deberá estar basada en causas justificadas que deberán comunicarse previamente a Ihobe que podrá oponerse a la sustitución si entiende que la causa invocada no la explica suficientemente.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 130 LCSP, y a los efectos de permitir una exacta evaluación de los costes laborales, se informa de que las empresas adjudicatarias del **Lote 1** y del **Lote 4** deberán de tener en cuenta el cuadro adjunto (Anexo 5), que recoge las condiciones de los contratos de los trabajadores a subrogar.

Organizarán los equipos de trabajo, los turnos (calendarios y horarios) del personal de manera que estén previstos los descansos, las comidas, los relevos por indisposiciones etc. con el fin de garantizar la prestación efectiva de sus funciones y la presencia ininterrumpida en los puestos asignados.

Las empresas adjudicatarias se comprometen a dar preferencia a la contratación de personas pertenecientes a colectivos especialmente afectados por el desempleo, salvo justificación de su imposibilidad atendiendo a las características del concreto trabajo a desarrollar. A estos efectos, se consideran personas en especial dificultad para acceder al mercado laboral las pertenecientes a los siguientes colectivos:

- Personas desempleadas de larga duración.
- Personas mayores de 45 años.
- Personas menores de 30 años.
- Personas víctimas de violencia machista.
- Perceptores de RGI en situación de desempleo.
- Personas sin hogar en proceso de acompañamiento social por recursos públicos.
- Personas con discapacidad física, intelectual, sensorial, visual o mental.

Los espacios y equipos de la Red Ekoetxea serán de uso exclusivo para el desarrollo de las tareas y funciones objeto de la presente licitación.

La empresa adjudicataria del **Lote 1** no podrá colocar anuncios publicitarios ni pegatinas adosadas a las instalaciones o mobiliario, ni señalética, ni realizar obras en las instalaciones sin el consentimiento previo de Ihobe. Así mismo, la empresa adjudicataria del **Lote 2** no podrá publicar ninguna información en los canales de comunicación de la Red Ekoetxea sin autorización previa.

7. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

Para cada uno de los lotes, se presentará:

- un *informe ejecutivo* que resuma los principales puntos fuertes y diferenciadores de la propuesta por su carácter novedoso e impacto en base a los criterios de adjudicación. Este informe no excederá de 6 páginas, que podrá incluir infografías o gráficos de apoyo.

Además, para cada lote a continuación se describen los contenidos mínimos a recoger:

LOTE 1. Prestación de servicios de educación ambiental de la Red Ekoetxea e innovación y mejora de sus productos digitales y presenciales

1. Propuesta para la realización del análisis de la oferta actual

- a. Aproximación a un diagnóstico en base al análisis de la realidad de cada Ekoetxea, tanto de los centros de gestión integral como los dos de gestión compartida, incluyendo posibles objetivos en cada uno de los 5 centros.
- b. Propuesta de valores objetivo para los KPIs del análisis de la realidad que sean más relevantes en base a los criterios del licitante.

2. Propuesta de plan de acción en base a la segmentación de públicos

- a. Estrategias y acciones temporalizadas para identificar y ofrecer servicios a todos los públicos segmentados por entornos según Anexo 4.
- b. Propuesta de valores objetivo para los KPIs del plan de acción que sean más relevantes en base a los criterios del licitante.

3. Propuesta de experiencias por públicos, aplicando la Metodología Growth de la Red Ekoetxea e incluyendo diferentes metodologías activas y estrategias lúdicas

- a. Al menos dos ejemplos de una experiencia híbrida de aprendizaje para la comunidad escolar. Los dos temas imprescindibles son cambio climático y economía circular. A elegir entre los niveles de infantil, primaria, secundaria o bachiller.
- b. Al menos dos ejemplos de una experiencia híbrida. A elegir entre:
 - Público familiar que garantice la interrelación entre adultos y niños
 - Personas mayores de 65 años
 - Jóvenes fuera del entorno escolar entre 16 y 18 años
 - Público adulto en entorno empresa
 - Público adulto en entorno hogar
- c. Propuesta de valores objetivo para los KPIs de este servicio que sean más relevantes, en base a los criterios del licitante. Tanto referidos al nivel de participación, adecuación, variedad e impacto de la oferta, como a la colaboración con agentes y la aplicación de metodologías activas y estrategias innovadoras.

4. Propuesta de un sistema de evaluación que permita medir tanto los procesos como los resultados, en base a los 4 niveles de medición (participación, asistencia, aprendizaje y aplicación)

- a. Ejemplo de aplicación de un sistema de evaluación teniendo en cuenta la Metodología Growth de la Red Ekoetxea
- b. Propuesta de valores objetivo para los KPIs del sistema de evaluación que sean más relevantes en base a los criterios del licitante

5. Propuesta de organización del equipo de personas, del servicio de dirección de operaciones y coordinación.

- a. Propuesta de organización. Dedicación de recursos de la empresa y del personal adscrito al servicio, perfiles, formación, definición de puestos, organización de los equipos, distribución de personas en base a los puestos y definición de funciones y tareas.
- b. Propuesta de seguimiento, control de la actividad y reporte de resultados, tanto de lo referido a los servicios del Lote 1 como a aquellos que implican al resto de lotes y su relación con ellos.
- c. Propuesta de sistema de evaluación de las personas adscritas al proyecto de la Red Ekoetxea que permita medir el clima laboral, así como medir resultados individuales y del equipo.
- d. Propuesta de sistema de innovación y mejora continua
- e. Propuesta del plan de formación para el personal de la Red Ekoetxea en base a las necesidades definidas en el Pliego

LOTE 2. Diseño y despliegue de actuaciones de marketing y comunicación de productos y servicios de la Red Ekoetxea.

- 1. Propuesta para la realización del análisis del actual marketing y comunicación de servicios y productos de la Red.**
 - a. Aproximación a un diagnóstico en base al marketing y comunicación actuales de la Red Ekoetxea.
 - b. Propuesta de valores objetivo para los KPIs respecto al análisis del marketing que sean más relevantes en base a los criterios del licitante.
- 2. Propuesta de plan de marketing y comunicación de servicios y productos en base a la segmentación de públicos.**
 - a. Estrategias y acciones temporalizadas para la mejora del posicionamiento, visibilidad, alcance, efectividad y crecimiento de comunidades.
 - b. Propuesta del plan de formación para el personal de la Red Ekoetxea del Lote 1, en base a las necesidades definidas en el Pliego
 - c. Propuesta de valores objetivo para los KPIs respecto al plan de marketing que sean más relevantes en base a los criterios del licitante.
- 3. Propuesta de acciones para la mejora de la visibilidad y rendimiento del sitio web**
 - a. Acciones previstas para la mejora del rendimiento, la compatibilidad y velocidad.
 - b. Propuesta de valores objetivo para los KPIs respecto a la mejora de la web que sean más relevantes en base a los criterios del licitante.
- 4. Propuesta de contenidos y piezas multimedia, tanto de la web como de otros diferentes micrositos, redes sociales y otros canales del ecosistema digital**
 - a. Línea de contenidos propuesta y ejemplos de contenido digital por soportes
 - b. Línea gráfica propuesta y ejemplos de al menos 6 piezas audiovisuales diferentes.
 - c. Propuesta de valores objetivo para los KPIs respecto contenidos y piezas multimedia que sean más relevantes en base a los criterios del licitante.
- 5. Propuesta para el servicio de community management.**
 - a. Estrategia en redes sociales derivadas del Plan de Marketing y Comunicación que garantice la promoción de las experiencias, así como la conversación e interacción con los usuarios para crear comunidad. Todo ello, de cara a reforzar los objetivos de conversión y fidelización.
 - b. Sistema de monitorización, evaluación de resultados, informes de reputación e informes de impacto
 - c. Propuesta de valores objetivo para los KPIs respecto al community management y evaluación de resultados que sean más relevantes en base a los criterios del licitante.

6. Propuesta de organización del equipo de personas de la empresa adscrito al proyecto

- a. Propuesta de organización. Dedicación de recursos de la empresa y del personal adscrito al servicio, definición de puestos, organización de los equipos, distribución de personas en base a los puestos y definición de funciones y tareas.
- b. Propuesta de seguimiento, control de la actividad y reporte de resultados, tanto de lo referido a los servicios del Lote 2 como a aquellos que implican al resto de lotes y su relación con ellos.
- c. Propuesta de sistema de innovación y mejora continua
- d. Propuesta del plan de formación para el personal del Lote 2 de la empresa, en base a las necesidades definidas en el Pliego

LOTE 3. Diseño y despliegue de actuaciones de transformación digital, ingeniería y análisis de datos para el seguimiento de los objetivos.

- 1. Propuesta para la realización del análisis del actual sistema de tratamiento y gestión de datos**
 - a. Aproximación a un diagnóstico, identificando posibles áreas de mejora para la optimización de la gestión de datos
 - a. Propuesta de plan de acción y hoja de ruta, respecto a la gestión de los datos de la Red Ekoetxea. Incluyendo una estrategia del ecosistema digital, soluciones tecnológicas y procesos para la mejora de la gestión de datos, así como acciones temporalizadas.
 - b. Propuesta de valores objetivo para los KPIs respecto al análisis del sistema de tratamiento y gestión de datos que sean más relevantes en base a los criterios del licitante.
- 2. Propuesta para el servicio de consultoría, analítica y generación de valor y capacitación**
 - a. Sistemática de funcionamiento para este servicio.
 - b. Propuesta del plan de formación para el personal de la Red Ekoetxea del Lote 1 y Lote 2, en base a las necesidades definidas en el Pliego
 - c. Propuesta de valores objetivo para los KPIs respecto al servicio de consultoría que sean más relevantes en base a los criterios del licitante.
- 3. Propuesta de desarrollos tecnológicos para la mejora del dato y sus flujos**
 - a. Soluciones tecnológicas, automatizaciones y evolutivos previstos para la mejora de la calidad de los datos y la eficiencia.
 - b. Propuesta de valores objetivo para los KPIs respecto a los desarrollos que sean más relevantes en base a los criterios del licitante.
- 4. Propuesta para el servicio de ciberseguridad y protección de la información digital**
 - a. Política y procedimiento de seguridad de datos, valorando su alineación con el esquema nacional de seguridad.
 - b. Propuesta para realizar un mantenimiento preventivo y garantizar la ciberseguridad
 - c. Propuesta de valores objetivo para los KPIs respecto al servicio de ciberseguridad que sean más relevantes en base a los criterios del licitante.
- 5. Propuesta de organización del equipo de personas de la empresa adscrito al proyecto**
 - a. Propuesta de organización. Dedicación de recursos de la empresa y del personal adscrito al servicio, definición de puestos, organización de los equipos, distribución de personas en base a los puestos y definición de funciones y tareas.
 - b. Propuesta organizativa, perfiles y recursos destinados al fin de garantizar que la interpretación de los datos obtenidos genere recomendaciones y mejoras enfocadas a la estrategia de la Red y que aporte ideas y propuestas en servicios y productos.

<https://ihobe.sharepoint.com/sites/Administracion/Documentos compartidos/Contratacion/1567/1 Pliegos/1567-PT.docx>

- c. Propuesta de seguimiento, control de la actividad y reporte de resultados, tanto de lo referido a los servicios del Lote 3 como a aquellos que implican al resto de lotes y su relación con ellos.
- d. Propuesta de sistema de innovación y mejora continua
- e. Propuesta del plan de formación para el personal del Lote 3 de la empresa, en base a las necesidades definidas en el Pliego

LOTE 4. Prestación de servicios de mantenimiento y mejora de equipamientos e instalaciones de los centros de la Red Ekoetxea, y servicios auxiliares de apoyo durante el uso de equipamiento audiovisual.

Los licitadores deberán presentar una memoria en la que se indicará el programa de mantenimiento de las instalaciones objeto de este contrato, de acuerdo con lo señalado en este pliego. Esta memoria será específica para las instalaciones indicadas en el Anexo 2 a este pliego, y contendrá como mínimo:

1. Memoria descriptiva que recoja la organización y metodología destinada a la prestación de los servicios.
2. Programa de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de las instalaciones y equipos incluidos en el contrato. Periodicidad de las inspecciones, Servicio guardia, etc. Propuesta de alcance de los recursos y materiales incluidos en la oferta.
3. Estructura de personal prevista para el desarrollo de todas las prestaciones, definición del personal, dedicación, categoría profesional, formación específica, especialización etc.
4. Cantidad y calidad de los locales, vehículos y medios auxiliares incluidos en la oferta.



XABIER GONZALEZ VEGAS - 78882835B
c=ES, o=SOCIEDAD PUBLICA DE GESTION
AMBIENTAL IHOBE SA, ou=Ziurtagiri
Profesionala - Certificado Profesional,
2.5.4.97=VATES-A01024223, cn=XABIER
GONZALEZ VEGAS - 78882835B,
givenName=XABIER, sn=GONZALEZ
VEGAS, serialNumber=78882835B
2024.04.18 13:12:02 +02'00'

**AINHOA
DIEZ DE
SALAZAR
GUTIERREZ**

Firmado
digitalmente por
AINHOA DIEZ DE
SALAZAR
GUTIERREZ

Fecha: 2024.04.17
14:51:50 +02'00'

Fdo.: XABIER GONZALEZ VEGAS

Director de Área

Fdo.: AINHOA DIEZ DE SALAZAR GUTIERREZ

Técnica de proyecto