

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES PARA CONTRATACIÓN DEL
PROYECTO DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO DE
NOTICIAS MEDIANTE EL USO DE WHATSAPP FOR
BUSINESS API, ASÍ COMO EL POSTERIOR
SOPORTE TÉCNICO
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO**



EXPEDIENTE: 2023.29

16/02/2023 (Versión 0)

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES.....	3
2. OBJETO DEL CONTRATO	3
2.1 DESCRIPCIÓN	3
3. ALCANCE DEL CONTRATO	4
4. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA.....	5
5. DIMENSIONAMIENTO DEL CONTRATO	6
6. PLAZO DE EJECUCIÓN	7
7. MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7
7.1 CONDICIONES GENERALES	7
7.2 CONDICIONES PARTICULARES	8
8. FACTURACIÓN	9
9. PENALIZACIONES.....	10
10. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS	10
10.1 SOBRE A.- DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS Y OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS.....	10
10.2 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR.	10

1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

EITB es el referente informativo de Euskadi. El grupo audiovisual líder en información. Referente en sistemas modernos de información con capacidad de innovación para adaptarse a las necesidades informativas de los ciudadanos en un mundo digital y tecnológicamente cambiante. En este sentido, en constante transformación y a la búsqueda de nuestros sistemas y medios para conectar e informar a los ciudadanos. Un sistema de comunicación que garantiza una información, veraz y creíble, avalada por el trabajo periodístico de los profesionales de EITB.

Es en este contexto donde EITB MEDIA desea poner en marcha dos canales de comunicación e información con la audiencia vía la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp, donde a los usuarios de los mismos se les aporte información breve en texto, video y fotografías de hechos relevantes en función de sus intereses.

Los canales se diferenciarán por el idioma elegido (euskera y castellano). Dentro de cada canal se les dará opción de poder elegir entre varios temas de interés, que será la dirección de informativos la que los determine en el marco del desarrollo de los trabajos.

En ambos dos canales habrá una temática que será no elegible, que será alertas sobre eventos de interés general ciudadano (tráfico, transporte público, alertas meteorológicas, etc a determinar). En cualquiera de los casos, no es conveniente que a cada abonado se le envíen más de 10 conversaciones por día.

El objetivo es llegar a un amplio espectro de la población de Euskadi, para lo cual, en paralelo se trabajará una campaña de difusión, conocimiento y enrolamiento, que no es objeto de esta contratación.

Por otra parte, en enero de 2018, WhatsApp dispuso de la funcionalidad de WhatsApp for business API, pero que por diversos motivos no tuvo un desarrollo adecuado. En agosto de 2022 y ya una vez completada la integración de WhatsApp en Facebook y ya cambiada de nombre la empresa a META, esa mencionada funcionalidad ha dispuesto de una adaptación importante, sobre todo facilitando el uso de su API para poder, entre otras características, realizar una gestión adecuada a lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos.

Es en este contexto donde la EC precisa concertar un servicio profesional para el desarrollo, parametrización, puesta en marcha y posterior soporte del "SERVICIO DE NOTICIAS MEDIANTE EL USO DE WHATSAPP FOR BUSINESS API" que permita poner en marcha y mantener los dos canales de comunicación e información con la audiencia vía la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp.

2. OBJETO DEL CONTRATO

2.1 Descripción

Mediante el presente expediente EITB MEDIA, S.A.U. (en lo sucesivo, **EITB MEDIA, EITB, Entidad Contratante o EC**, indistintamente) pretende iniciar un procedimiento para la contratación del proyecto de implantación del servicio de noticias mediante el uso de whatsapp for business API, así como el posterior soporte técnico.

Dicha contratación deberá incluir la realización de las siguientes prestaciones:

- ✓ Implantación del servicio de noticias a través de la plataforma "WhatsApp for Business API" en los términos previstos en la cláusula 3.i del presente Pliego.

- ✓ Suministro y servicios de plataforma de "WhatsApp for Business API" en un modelo pago por uso en los términos previstos en la cláusula 3.ii del presente Pliego.
- ✓ Servicio de soporte y de desarrollo a demanda en los términos previstos en la cláusula 3.iii del presente Pliego.

El cualquier caso, la ejecución del contrato deberá ser efectuado con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, **PPTP**), así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, **PCAP**), relativas a esta contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

3. ALCANCE DEL CONTRATO

A tal efecto, la adjudicataria al amparo de la presente contratación deberá ejecutar, al menos, las siguientes prestaciones:

i. Servicios especializados denominados de "implantación":

La presente contratación deberá incluir la realización de trabajos de implantación del del servicio de noticias a través de la plataforma "WhatsApp for Business API":

- a. Creación de la cuenta para dos canales de noticias.
- b. Consultoría para la definición de la estrategia de uso.
- c. Asistencia técnica en la creación de las plantillas WAB.
- d. Impartición de formación a los usuarios de la herramienta de la EC.
- e. Asistencia técnica a usuario continuada durante el proceso de implementación y durante el primer mes de uso.
- f. Implementación del sistema de cumplimiento normativo del servicio respecto de la protección de datos, recogida, gestión de datos y gestión de incidencias.

Dentro de estos trabajos quedaría incluido:

- La gestión de los números de telefonía móvil,
- La configuración de los detalles sobre protección de datos,
- Los nombres a dar a los canales,
- Las temáticas a abrir y sus nombres,
- Las Plantillas

En un primer momento, no se incluirá dentro del alcance el que los abonados contesten a las conversaciones que se les envíen, así como la disposición de un chatbot, pudiendo en ambos dos casos incorporarlos más adelante, por lo que la plataforma permitirá el despliegue de estas funcionalidades en el futuro, aunque no se utilicen como parte del objeto del presente pliego.

Asimismo, y por el momento se descarta una gestión automatizada desde el CMS de EITB ó plataforma similar que se use dentro de EITB.

En estos casos, los servicios por integración de estas funcionalidades serían facturadas contra la partida alzada (horas) incluida dentro de Servicio de soporte y de desarrollo a demanda (iii)

ii. Suministro y servicios especializados denominados de "plataforma":

La presente contratación deberá incluir la puesta a disposición de un servicio "plataforma" que con el alcance siguiente:

- a. Hardware y licencias de uso de la plataforma "WhatsApp for Business API" para los dos canales de la EC en formato pago por uso.
- b. Servicio de envío y recepción de mensajes para los dos canales de la EC en formato pago por uso.

Estos trabajos deberán incluir además unos servicios de soporte y desarrollo que garanticen en los términos previstos a continuación un correcto funcionamiento.

iii. Servicio de soporte y de desarrollo a demanda:

La presente contratación deberá incluir los siguientes trabajos sobre la "plataforma":

- a. Servicio de soporte veinticuatro (24) horas x siete (7) días a la semana vía e-mail con un tiempo de respuesta máximo de dos (2) horas, incluyendo un servicio de gestión de incidencias en relación a la protección de datos.
- b. Servicio de asistencia técnica a la EC para consultas e implementación de mejoras.

4. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

La adjudicataria deberá garantizar en la presentación del servicio la puesta en disposición de equipamiento de las siguientes características técnicas y condiciones de uso:

i. Plataforma "WhatsApp for Business API" en modo servicio.

- La plataforma deberá incluir en el suministro de la solución el hardware y software necesario para su plena operatividad, incluyendo licencias de sistema operativo y el resto de las herramientas software necesarias.
- La plataforma deberá ser accesible por red desde las estaciones de trabajo que la EC decida por necesidades operativas.
- La plataforma deberá ofrecer, al menos, 2 roles diferenciados (perfil de administrador y perfil de usuario/a).
- El adjudicatario deberá asegurar una operatividad de la plataforma propuesta de la menos un 99,9 % en cada mes, siendo su responsabilidad la adopción de cuantas medidas técnicas y operativas estimen para garantizar esos tiempos de disponibilidad, así como una gestión adecuada de los mecanismos de backup y recovery a fin de poder recuperarlo en caso de desastre.
- La plataforma habrá de mantener un servicio continuo de incidencias en relación a la protección de datos y eventuales bajas de los usuarios.
- La solución contará con una Plataforma de Datos de Cliente (CDP, por sus siglas en inglés) que recopile y unifique los datos de los suscriptores, permitiendo etiquetarlos y segmentarlos en función de diferentes intereses, atributos o eventos, pudiendo mantener con ellos comunicaciones más efectivas y personalizadas.

- La plataforma contará con una interfaz de usuario que permita crear el contenido y realizar el envío masivo de las comunicaciones de una manera fácil e intuitiva.
- Desde la propia plataforma se podrán crear y gestionar las plantillas de WhatsApp para su aprobación por parte de Meta.
- La plataforma debe ser omnicanal, con posibilidad de ampliación de canales en el futuro, que permitan enviar a los suscriptores no solo WhatsApp, sino también SMS, RCS, e-mail, MAM y Web Push.

5. DIMENSIONAMIENTO DEL CONTRATO

A fin de facilitar la elaboración de propuestas por parte de las candidatas se definen a continuación el alcance de necesidades del sistema que se estima serían requeridos por la EC al amparo de la presente contratación:

i. Servicios especializados denominados de "implantación"		
Concepto/ Referencia	Unidades Estimadas	
Servicio de puesta en marcha de la plataforma (2 canales)	1 Ud.	
ii. Suministro y servicios especializados denominados de "plataforma"		
Concepto/ Referencia	Nº	Duración
Plataforma "WhatsApp for Business API" en modo servicio: Canal de Información euskera	1 Ud.	12 meses
Plataforma "WhatsApp for Business API" en modo servicio: Canal de Información castellano	1 Ud.	12 meses
Servicio de envío de mensajes (conversaciones iniciadas por EITB)	350.000 Ud/mes	12 meses
Servicio de recepción de mensajes (conversaciones iniciadas por el usuario)	25.000 Ud/mes	12 meses
iii. Servicio de soporte y de desarrollo a demanda		
Concepto/ Referencia	Nº	Duración
Servicio de soporte 24 horas horas x 7 días a la semana vía e-mail con un tiempo de respuesta máximo de dos (2) horas, incluyendo un servicio de gestión de incidencias en relación a la protección de datos.	1 Ud.	12 meses
Servicio de asistencia técnica para consultas e implementación de mejoras	100 horas	

Los servicios relativos a:

- i. Servicio de envío de mensajes (conversaciones iniciadas por EITB)
- ii. Servicio de recepción de mensajes* (conversaciones iniciadas por el usuario)
* En el caso de que durante la ejecución del contrato la EC optara por su puesta en explotación.
- iii. Servicio de asistencia técnica para consultas e implementación de mejoras

se adjudican por precios unitarios, la EC se reserva la posibilidad de agotar o no en su totalidad el valor estimado del contrato, sin derecho alguno del adjudicatario en caso de aumento, reducción o supresión de aquéllas, a reclamar ninguna indemnización o variar el precio establecido en su oferta.

6. PLAZO DE EJECUCIÓN

Los dos canales de comunicación (euskera y castellano) deberán estar disponibles (instalado, configurado y funcionando) en un plazo máximo de seis (6) semanas a contar desde el inicio del contrato.

7. MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Condiciones generales

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la entidad que resulte adjudicataria (contratista), única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte adjudicataria (contratista) la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego 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.
2. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.
3. La entidad que resulte adjudicataria (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 se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
 - a. Actuar como interlocutora de la entidad adjudicataria (contratista) frente a la Entidad Contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la

Entidad Contratante, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

- b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e. Informar a la Entidad Contratante acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
- f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los Centros de la Entidad Contratante éstas cumplan con las normas de seguridad de la Entidad Contratante y cuenten con los correspondientes distintivos que las identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad que resulte adjudicataria (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 contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos la Entidad Contratante se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

7.2 Condiciones particulares

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la empresa que resulte adjudicataria deberá contar con, al menos, el siguiente equipo profesional:

- **UN/A (1) profesional coordinador responsable del servicio.**

Con el objeto de coordinar y supervisar los servicios contratados, la adjudicataria deberá nombrar, como se ha señalado anteriormente, un/a responsable de servicio que además de interlocutor/a será la persona que dirija y coordine los trabajos a realizar.

Se facilitarán los datos de esta persona que será la que se mantenga en contacto con el responsable del contrato de la EC.

El/la responsable del servicio deberá tener la autonomía y capacidad de gestión y decisión suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la EC en relación con todos los aspectos del contrato.

Se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por el responsable del servicio de la EC) para tratar todos los aspectos del servicio.

El servicio de interlocución se entenderá incluido dentro del precio del contrato.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio tanto en horas de oficina, como fuera de hora de oficina (incluidos fines de semana y festivos).

Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono Móvil (24 horas x 365 días).

8. FACTURACIÓN

La facturación deberá ser efectuada por la adjudicataria de conformidad con los siguientes términos:

- Facturación por trabajos correspondientes a Servicios especializados denominados de "implantación".

Una vez completados y recepcionados, los trabajos correspondientes a la implantación, la adjudicataria deberá emitir en cumplimiento de la normativa una factura según el precio ofertado en el ANEXO III.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.

- Facturación por trabajos correspondientes a Suministro y servicios especializados denominados de "plataforma":

La adjudicataria deberá emitir con una periodicidad mensual una factura según el precio ofertado en el ANEXO III.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.

- Facturación por trabajos correspondientes al Servicio de soporte veinticuatro (24) horas x siete (7) días a la semana vía e-mail con un tiempo de respuesta máximo de dos (2) horas, incluyendo un servicio de gestión de incidencias en relación a la protección de datos.

La adjudicataria deberá emitir con una periodicidad mensual una factura según el precio ofertado en el ANEXO III.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.

- Facturación por trabajos correspondientes al Servicio de asistencia técnica para consultas e implementación de mejoras.

La adjudicataria deberá emitir una factura según (a) los trabajos efectivamente realizados y recepcionados y (b) el precio ofertado en el ANEXO III.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.

Todas las facturas deberán ser presentadas ante la EC y requerirán de su aceptación para su posterior tramitación. La EC podrá rechazar las facturas que considere inadecuadas o incorrectas por no seguir los criterios de facturación que esta hubiere especificado.

9. PENALIZACIONES

Serán las establecidas en el Punto **13.- PENALIDADES** del apartado Cláusulas Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

10.DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS

Las entidades licitadoras deberán entregar sus propuestas de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP.

10.1 Sobre A.- Documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos y oferta evaluable automáticamente a través de fórmulas.

Las entidades presentarán sus ofertas relativas a los criterios de valoración basados fórmulas matemáticas ajustándose al modelo de tabla indicado en el **ANEXO III.1** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.

10.2 Sobre C.- Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor.

De conformidad con los criterios de valoración fijados en el PCAP, las entidades candidatas deberán incluir en el SOBRE C, una propuesta que contenga la documentación señalada en el en el **ANEXO IV.1** del PCAP.