Expediente AB 11/26

11-26-1.1DA3 Pliego Prescripciones Técnicas

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN DIGITAL, CARTELERIA U OTROS DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN FÍSCA DE INDESA 2010 S.L.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de **gestión, dinamización y desarrollo de la comunicación digital de Indesa 2010 S.L. (en lo sucesivo Indesa)**, incluyendo de manera expresa el **mantenimiento, actualización y optimización y reestructuración de la página web corporativa**, con el objetivo de mejorar su posicionamiento, visibilidad y reputación, así como reforzar su impacto social. **También se incluye el diseño de cartelería o comunicación física (folletos, pictogramas, calendarios, agendas...) que puede necesitar Indesa.**

La empresa adjudicataria se encargará de la creación de contenidos, la planificación, programación y gestión de publicaciones en canales digitales, así como de la gestión y mantenimiento de los siguientes soportes:

- Página web corporativa: www.indesa.eus
- Redes sociales corporativas (Instagram, LinkedIn, Facebook u otras que pudieran incorporarse)

En particular, el servicio incluirá:

- La gestión de redes sociales (publicación, dinamización e interacción)
- La creación de contenidos digitales adaptados a los distintos canales
- El diseño gráfico de piezas necesarias para la comunicación tanto digital como físicas
- El **mantenimiento de la página web**, incluyendo la actualización de contenidos, soporte técnico básico, optimización funcional y la reestructuración del apartado EMPLEO incluido en la web corporativa.
- Maquetación y publicación de la newsletter mensual

Todos los servicios deberán garantizar la coherencia con la identidad corporativa de Indesa y contribuir a una comunicación eficaz, accesible y alineada con sus valores como entidad pública de carácter social.

2.- TRABAJOS A DESARROLLAR

Los trabajos a realizar por la adjudicataria serán los siguientes:

2.1.- Planificación mensual de publicaciones a realizar

La entidad adjudicataria deberá presentar una propuesta de planificación mensual de contenidos, que podrá ser modificada por Indesa en función de sus necesidades. Dicha propuesta deberá ser presentada la última semana del mes anterior al mes que corresponda de manera presencial en Vitoria-Gasteiz.

2.2.- Implementación de la estrategia de comunicación digital

La empresa adjudicataria implementará la estrategia de comunicación digital que se establezca en una primera reunión tras la adjudicación del contrato, y posteriormente en reuniones periódicas de seguimiento, que se celebrarán con carácter mensual presencialmente en Vitoria-Gasteiz, así como reuniones de revisión estratégica con periodicidad trimestral presencialmente en Vitoria-Gasteiz.

Estas reuniones tendrán como objetivo definir en un primer momento y posteriormente corregir o mejorar la estrategia para el aprovechamiento de las posibilidades que ofrecen los canales digitales de Indesa.

Con periodicidad bimestral, la empresa adjudicataria deberá elaborar un informe de seguimiento acumulado de las acciones realizadas y de los resultados obtenidos. Dicho informe deberá presentarse con una antelación mínima de tres (3) días hábiles respecto de la reunión mensual de seguimiento inmediatamente posterior al cierre del periodo analizado.

2.3.- Publicación continuada de contenidos digitales y dinamización de los canales

La empresa adjudicataria realizará la publicación continuada de contenidos informativos y corporativos en redes sociales de Indesa, con el objetivo de difundir la actividad, servicios y proyectos de la entidad.

Se incluye dentro de este apartado:

- Se estima para este apartado la necesidad de creación y publicación (posts, carruseles, historias...)

- **10–15 piezas mensuales en Instagram**
- **10–12 piezas mensuales en LinkedIn**
- **10–15 piezas mensuales en Facebook**

El número mínimo de publicaciones podrá variar en función de las necesidades comunicativas de Indesa, pudiendo incrementarse en determinados periodos y compensarse en otros, sin que dichas cantidades suponga una obligación numérica cerrada.

Mantenimiento de una interacción activa con las personas usuarias que participen en los contenidos, respondiendo a comentarios y mensajes, realizando interacciones y dinamizando la comunidad.

2.4.- Producción o realización de piezas audiovisuales

La empresa adjudicataria se estima que realice la producción o realización de un número de **12–16 piezas audiovisuales anuales** de corta duración, destinadas a su difusión en los canales digitales de Indesa (Instagram, LinkedIn, Facebook, YouTube u otros que pudieran incorporarse).

Estas piezas podrán consistir en vídeos adaptados a los diferentes formatos digitales tales como reels, historias o similares, con una duración orientativa de entre **20 y 90 segundos**, pudiendo ajustarse en función del tipo de contenido y del canal de difusión.

Los contenidos podrán grabarse en cualquiera de los centros ubicados en el Territorio Histórico de Álava, en función de las necesidades comunicativas de Indesa. La empresa adjudicataria asumirá todos los gastos derivados de la producción, incluyendo desplazamientos, dietas, medios técnicos y cualquier otro coste necesario para la correcta ejecución del servicio.

La planificación de las piezas audiovisuales tendrá carácter mensual, definiéndose de manera coordinada con Indesa en función de las prioridades comunicativas de cada periodo.

Todos los contenidos audiovisuales deberán contar con el visto bueno de Indesa antes de su publicación.

El número mínimo de piezas audiovisuales podrá variar en función de las necesidades comunicativas de Indesa, pudiendo incrementarse en determinados periodos y compensarse en otros, sin que dichas cantidades suponga una obligación numérica cerrada.

2.5.- Gestión de acciones de dinamización en redes sociales
A instancias de Indesa, la empresa adjudicataria podrá proponer y gestionar acciones de dinamización en redes sociales, tales como concursos, sorteos u otras iniciativas orientadas a incrementar la visibilidad, la interacción y el crecimiento de la comunidad digital.

Se incluye dentro de este apartado:

- Propuesta conceptual de las acciones
- Definición de mecánica de participación
- Redacción de bases legales, en su caso
- Diseño de piezas gráficas y contenidos asociados
- Gestión de la publicación y seguimiento de la acción
- Comunicación con las personas participantes

En caso de contemplarse premios, estos serán definidos y, en su caso, aportados por Indesa o por terceros colaboradores, no estando incluido su coste en el presente contrato.

2.6.- Gestión de publicidad en plataformas digitales
A instancias de Indesa, la empresa adjudicataria gestionará la planificación, configuración, seguimiento y optimización de campañas de publicidad en plataformas digitales tales como Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube, Google u otras que pudieran incorporarse. Máximo entre 6-8 campañas al año.

Se incluye dentro de este apartado:

- Definición de objetivos de campaña (alcance, tráfico, captación, etc.)
- Creación de audiencias
- Segmentación de públicos
- Configuración y puesta en marcha de campañas
- Redacción y adaptación de creatividades publicitarias
- Monitorización y optimización de resultados

El coste de la inversión publicitaria en las plataformas digitales será asumido por Indesa, no estando incluido en el precio del contrato.

La empresa adjudicataria deberá proponer una planificación anual orientativa de inversión publicitaria, que deberá contar con el visto bueno de Indesa.

2.7.- Diseño y elaboración de piezas gráficas

La empresa adjudicataria realizará el diseño y elaboración de las piezas gráficas necesarias para el desarrollo de la comunicación de Indesa a lo largo del periodo de ejecución del contrato.

Los contenidos, mensajes, textos, información corporativa y directrices de comunicación serán facilitados por Indesa, correspondiendo a la empresa adjudicataria su adaptación gráfica, maquetación y diseño conforme a la identidad visual y necesidades comunicativas de la entidad.

Se incluye dentro de este apartado:

- Diseño de creatividades para redes sociales (posts, carruseles, historias, banners, etc.).
  El diseño de las piezas gráficas se realizará en función de la planificación de contenidos y del calendario de publicaciones definido conjuntamente con Indesa.
  A efectos orientativos, se estima un volumen mensual de publicaciones de:
    - **10–15 piezas mensuales en Instagram**
    - **10–12 piezas mensuales en LinkedIn**
    - **10–15 piezas mensuales en Facebook**

  El número de creatividades asociadas a dichas publicaciones podrá variar en función del formato de las mismas (por ejemplo, carruseles, piezas multipágina u otros), pudiendo implicar el desarrollo de múltiples diseños por publicación.

  En consecuencia, las cantidades indicadas tienen carácter estimativo y no vinculante, adaptándose a las necesidades comunicativas de cada periodo, campañas específicas o tipología de contenido.
- Diseño y adaptación gráfica de las campañas de comunicación a los distintos canales digitales, **seis u ocho adaptaciones gráficas al año, cantidad estimatoria.**
- Diseño de materiales gráficos corporativos para comunicación interna y externa, tales como:
    - Presentaciones corporativas o dosieres corporativos: Máximo 10 al año
    - Posters: Máximo 6 al año
    - Flyers/Folletos: Máximo 8 al año
    - Adaptación de piezas para diferentes soportes digitales
    - Calendarios mesa, calendario colgar, agendas… etc

- Desarrollo y aplicación de plantillas visuales que garanticen la coherencia gráfica de los contenidos

Todos los materiales deberán respetar en todo momento la identidad visual corporativa de Indesa, asegurando una imagen homogénea, reconocible y alineada con los valores de la entidad.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la calidad técnica y estética de los materiales, así como su correcta adaptación a los distintos formatos y canales de difusión.

Las propuestas de diseño deberán contar con el visto bueno de Indesa antes de su difusión.

En caso de ser necesaria la impresión de cartelería, folletos... etc el coste no se incluye en el contrato y será abonado o realizado por Indesa.

El número mínimo de piezas podrá variar en función de las necesidades comunicativas de Indesa, pudiendo incrementarse en determinados periodos y compensarse en otros, sin que dichas cantidades suponga una obligación numérica cerrada.

2.8.- Mantenimiento, restructuración y actualización de la página web corporativa

La empresa adjudicataria será responsable del mantenimiento, restructuración, actualización y supervisión del correcto funcionamiento de la página web corporativa de Indesa durante la vigencia del contrato.

Se incluye dentro de este apartado:

- Revisión y mantenimiento de la página web
- Ajustes de maquetación y adaptación de contenidos a formato web
- Resolución de incidencias técnicas básicas que no requieran desarrollo específico
- Supervisión general del funcionamiento del sitio web
- Mantenimiento técnico que incluirá actualización de la versión de wordpress, la versión de php y actualización de los plugins que hay en la web ahora mismo siempre que sea necesario.
- Gestión del área privada de la web, incluyendo:
    - creación de nuevos usuarios
    - modificación de perfiles
    - baja de usuarios cuando proceda
    - asignación de roles y permisos conforme a las indicaciones de Indesa

- Propuesta de mejoras en:
  - usabilidad
  - navegación
  - estructura del sitio
  - experiencia de usuario
- Será responsabilidad de la empresa adjudicataria identificar y ejecutar posibles mejoras en la usabilidad y en la estructura de la página web.

Las actuaciones se realizarán en coordinación con Indesa y deberán contar con su validación cuando proceda.

2.9.- Maquetación Newsletter interna

La empresa adjudicataria realizará la maquetación, adaptación visual y publicación de la newsletter interna de Indesa en la página web.

Los contenidos, textos e información principal serán facilitados por Indesa, correspondiendo a la empresa adjudicataria su adaptación gráfica, estructuración visual y preparación para su difusión.

Se incluye dentro de este apartado:

- Maquetación visual de la newsletter interna
- Adaptación de contenidos facilitados por Indesa
- Incorporación de imágenes, enlaces y recursos gráficos
- Publicación de la newsletter en la página web corporativa
- Diseño de creatividades o piezas gráficas asociadas para su difusión en canales internos y digitales
- Adaptación responsive para correcta visualización en dispositivos móviles
- Revisión estética y funcional previa a su publicación

La periodicidad de la newsletter será mensual.

2.10.- Emisión de informe periódico bimestral

La empresa adjudicataria elaborará un informe periódico bimestral que se entregará a Indesa con una antelación mínima de tres (3) días hábiles respecto de la reunión mensual de seguimiento inmediatamente posterior al cierre del periodo analizado. En consecuencia, se presentará un informe por cada dos reuniones mensuales.

El informe incluirá las acciones realizadas, la medición del impacto en los canales digitales de Indesa (redes sociales y página web), tales como seguidores,

interacciones, CTR, número de páginas vistas, duración media de la sesión, entre otros, así como ideas de mejora que se identifiquen.

El citado informe deberá facilitarse a Indesa con carácter previo a la reunión mensual correspondiente, con el objetivo de favorecer la toma de decisiones en base a datos concretos.

2.11.- Emisión de un informe final

A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria elaborará un informe final en el que se incluya la evolución mensual de todos los contenidos generados y/o difundidos (publicaciones en redes sociales, contenidos digitales, etc.), así como el resto de los datos de relevancia durante la duración del contrato, tales como CTR, usuarios recurrentes, nuevos usuarios, tiempo medio de sesión, crecimiento en número de personas seguidoras, entre otros.

El informe final deberá ser entregado a Indesa en el plazo de un mes desde la última reunión final de seguimiento.

Tanto las directrices fijadas inicialmente en las reuniones como los límites mínimos de publicación de los contenidos podrán ser modificados siempre que se justifiquen los mismos y cuenten con la aprobación de Indesa.

Los contenidos de los mensajes o publicaciones (noticias, proyectos, campañas, etc.) serán propuestos por la empresa adjudicataria, con un tono cercano e institucional, alineado con los valores de la entidad. Dichos contenidos deberán contar con la aprobación y visto bueno de Indesa antes de su publicación.

Indesa se exime de cualquier uso inadecuado de derechos de explotación de fotografías, vídeos u otros materiales que, como consecuencia de este contrato, pueda realizar la empresa adjudicataria.

Todos los contenidos publicados en los canales digitales deberán desarrollarse de acuerdo con el marco normativo vigente en materia de igualdad y uso de lenguaje inclusivo, en particular el establecido en el Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, así como la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Serán por cuenta de la empresa adjudicataria los gastos de telefonía, desplazamientos y, en su caso, gastos de manutención asociados a la actividad del contrato, así como cuantos otros sean necesarios para la correcta ejecución del servicio y la asistencia a reuniones de trabajo presenciales en Vitoria-Gasteiz en las

oficinas de Indesa o en algunos de sus centros del Territorio Histórico de Álava que puedan ser requeridas por Indesa.

3.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución de las prestaciones contratadas se extenderá por UN AÑO, a contar desde el día siguiente a la fecha de formalización del contrato, con posibilidad de una prorroga de un año.

El inicio efectivo del contrato estará condicionado a la formalización del mismo y a la disponibilidad del servicio, pudiendo establecerse una fecha concreta de inicio en función de las necesidades organizativas de Indesa.

4.- REALIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

La planificación operativa de los trabajos corresponderá a la empresa adjudicataria, en el marco de la estrategia y directrices generales definidas por Indesa.

Dicha planificación deberá ser validada por Indesa, que podrá proponer ajustes o modificaciones debidamente justificadas en función de sus necesidades organizativas o comunicativas, sin que ello suponga una alteración sustancial del objeto del contrato

Corresponde exclusivamente a la empresa adjudicataria la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de Indesa del cumplimiento de dichos requisitos.

La empresa adjudicataria 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 todo empresario, en relación con los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral existente entre dicha empresa y su personal.

La empresa adjudicataria velará especialmente porque el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse de las funciones correspondientes al objeto del mismo.

La empresa adjudicataria estará obligada a ejecutar el contrato en el ámbito de la gestión, dinamización y desarrollo de la comunicación digital de Indesa, incluyendo redes sociales, contenidos digitales, diseño gráfico y mantenimiento web.

La empresa adjudicataria deberá designar al menos una persona coordinadora técnica o responsable, integrada en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutora de la empresa adjudicataria frente a Indesa, canalizando la comunicación entre ambas partes en todo lo relativo a la ejecución del contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir las instrucciones necesarias para la correcta prestación del servicio.
- Supervisar el correcto desempeño del equipo de trabajo en relación con las funciones encomendadas.
- Organizar el régimen de trabajo del personal adscrito al contrato, incluyendo la planificación de vacaciones y sustituciones, garantizando en todo momento la continuidad del servicio.
- Informar a Indesa acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

En el requerimiento de documentación que se realice a la entidad propuesta como adjudicataria de la licitación, se deberé identificar la/s persona/s que vayan a ejercer las funciones de coordinación.

5.- CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, en particular lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD), y en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), en relación con la utilización y tratamiento de los datos a los que tenga acceso como consecuencia de la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria se compromete a utilizar los datos únicamente para la finalidad prevista en el contrato, no pudiendo cederlos, comunicarlos o utilizarlos para fines distintos sin la autorización expresa de Indesa.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de la información tratada.

La empresa adjudicataria estará obligada a mantener la confidencialidad respecto de toda la información a la que tenga acceso durante la ejecución del contrato, incluso una vez finalizado el mismo.

Todos los documentos, contenidos, diseños, materiales y resultados generados en el marco del presente contrato serán propiedad de Indesa, quien podrá hacer uso de los mismos sin limitación alguna.

La empresa adjudicataria garantiza que dispone de los derechos de uso de todos los recursos empleados (imágenes, vídeos, tipografías u otros materiales), eximiendo a Indesa de cualquier responsabilidad derivada de un uso indebido de los mismos.

6.- IDIOMAS A UTILIZAR, EUSKERA/CASTELLANO.

Todos los trabajos a desarrollar podrán realizarse en castellano y/o euskera. La determinación del idioma a utilizar, uno o ambos, será decida por Indesa para cada trabajo en concreto.

A tal efecto será necesario que la licitadora cuente en su plantilla con al menos tres personas trabajadoras que posea el certificado C1 o C2 de euskera conforme al marco europeo de lenguas.

En el sobre B de la licitación, se aportará la identificación de la/s persona/s que posean el certificado C1 o C2 y el certificado acreditativo del mismo y documentación acreditativa de la relación laboral.

El certificado de la titulación C1 o C2 puede obtenerse, sin perjuicio de otras vías o procedimientos en el Registro Unificado de Títulos y Certificados de Euskera.

https://www.euskadi.eus/registro-unificado-de-titulos-y-certificados-de-euskera/web01-a2etzeb/es/

Si durante la vigencia del contrato, se produjera la baja de las personas con certificado C1 o C2 de euskera, de forma definitiva o por un plazo superior a un mes, la adjudicataria deberá proceder a sustituirlas con otras personas que reúnan el requisito de estar en posesión del certificado C1 o C2 de euskera y comunicarlo a Indesa en el plazo de 7 días hábiles desde la sustitución.

Todas las adaptaciones lingüísticas necesarias para la correcta difusión de los contenidos en euskera y castellano serán por cuenta del adjudicatario y estarán incluidas en el precio del contrato.