Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko Udala

Baldintza teknikoen orria
Pliego de prescripciones técnicas particulares

DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2026/CO_ASER/0078

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO Abierto

Expediente	:	2026/CO_ASER/0078
Titulo	:	SERVICIO DE GESTIÓN DE LOS PERFILES DE CONGRESOS Y TURISMO EN REDES SOCIALES Y DE LA GRABACIÓN, EDICIÓN Y POSPRODUCCIÓN DE VÍDEOS Y FOTOGRAFÍAS.
Departamento	:	EKONOMIA SUSTAPENA, ENPLEGUA, MERKATARITZA ETA TURISMOA PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPLEO, COMERCIO Y TURISMO
Código CPV	:	79340000-9 - Servicios de publicidad y de marketing 79960000-1 - Servicios de fotografía y servicios auxiliares

1. CONTEXTO

Antecedentes

La Agenda 2030 de Vitoria-Gasteiz tiene entre sus objetivos el fomento del turismo inteligente, sostenible y de calidad. Para alcanzar el objetivo, el Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tiene entre sus recursos propios varios perfiles en redes sociales, abarcando tanto el turismo de ocio como el turismo MICE (acrónimo inglés para reuniones, incentivos, conferencias y otros eventos). Esos perfiles, dado el ámbito de los mismos, precisan de un gran número de contenidos en formato fotográfico y de vídeo para mostrar los recursos y eventos de la ciudad, material que es reutilizado para otros canales de difusión municipales.

La gestión de estas redes sociales y de las fotos y vídeos que se generan para estos canales se ha venido adjudicando a través de procedimientos de licitación pública, el último de ellos correspondiente al expediente 2024/CO_ASER/0073.

Particularidades del servicio

El servicio contará con la sostenibilidad y accesibilidad como pilares estratégicos; buscará la comunicación multicanal, abierta a incorporar o clausurar perfiles según las tendencias y la estrategia municipal; se excluirán los perfiles del Servicio de Congresos y Turismo, objeto de otra licitación, y se dirigirá al cumplimiento de los objetivos que se detallan en este pliego técnico.

2. OBJETO DEL CONTRATO Y NECESIDAD A CUBRIR

Objeto del contrato

Gestión de los perfiles de turismo de ocio y turismo MICE en redes sociales (principalmente www.instagram.com/turismo_vitoria, www.facebook.com/turismovitoria, twitter.com/TurismoVitoria y www.linkedin.com/company/vitoria-gasteiz-turismo-convention-bureau/) y de vídeos y fotografías para esas redes y para otros canales municipales.

Necesidades que se deben cubrir

Las tareas de gestión de redes sociales, vídeos y fotografías abarcará:

- La planificación, elaboración y publicación de contenidos, siguiendo la normativa municipal en gestión de medios sociales, teniendo en cuenta la accesibilidad universal e incluyendo, en la medida de lo posible, formatos participativos e innovadores. Incluirá, entre otros, una propuesta de cadencia de publicación e idiomas, un calendario editorial y una estrategia de menciones y etiquetas/hastags.
- Realización de las tareas teniendo en cuenta los estudios Ibiltur y otros datos y fuentes para estar al día sobre los ámbitos geográficos prioritarios para el sector turístico local, procedencia de personas viajeras, motivación de viaje, con

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	EVA MARIA MESANZA LEGARDA (Jefatura de Servicio de Proyectos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	7K5KETCNAEUSY3S6PDS7CTPEOY	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/06/2026 15:35:49
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/5

7K5KETCNAEUSY3S6PDS7CTPEOY

quién/quiénes viajan, meses con mayores y menores entradas de personas viajeras, edad y otros datos de su perfil… En MICE, se tendrán en cuenta los estudios Ibiltur MICE y otras fuentes de datos para conocer el perfl de las personas que visitan Euskadi para asistir a reuniones: su gasto medio, los medios de transporte que utilizan, estancia media, realización o no de actividades de ocio…

- Realización de las tareas atendiendo a las conexiones ferroviarias y aéreas existentes, que se podrán consultar en este espacio web y en los sitios web oficiales de las empresas de transporte: https://v-g.eus/comollegar
- Planificación, coordinación y realización de servicios profesionales de grabación, edición y postproducción de vídeos y de la toma de fotografías profesionales para redes sociales y otros canales municipales. Serán un mínimo de 28 proyectos de vídeo profesional (habitualmente compuestos por píldora vertical y su versión horizontal, en ocasiones también versión para mupis) y la toma de 28 reportajes fotográficos profesionales. Mostrarán prioritariamente actividades turísticas y congresuales de Vitoria-Gasteiz.

Se realizarán las tareas teniendo en cuenta el actual reparto de temáticas turísticas y MICE en los contenidos en redes sociales, que podrá ser modificada justificando la nueva apuesta: los contenidos sobre cultura/otros representan actualmente el 33% del total de contenidos en los perfiles, patrimonio histórico el 20%, enogastronomía y comercio el 11%, turismo familiar el 9%, deporte el 9%, naturaleza el 8%, ciudad sostenible y turismo responsable el 5% y turismo accesible el 5% (este último apartado se refiere a contenidos sobre recursos accesibles o practicables, como rutas, transporte público, etc. pero un alto porcentaje de contenidos de cualquier temática -patrimonio histórico, naturaleza, etc.- deberán contar con texto ALT).

3. EJECUCIÓN

Para una correcta ejecución del servicio, se tendrán en cuenta asimismo las siguientes tareas:

- Ocasionalmente, y adicionalmente a los vídeos y fotos mencionados en el apartado anterior, la empresa deberá aportar otras píldoras y diseños propios que enriquezcan los contenidos en redes sociales. Se deberá realizar asimismo el seguimiento in situ de eventos de interés turístico, con directos o toma de imágenes o vídeos que aporten inmediatez a las coberturas.
- El análisis de modelos de gestión y ecosistemas de redes sociales para mantener una gestión actualizada y acorde a las tendencias.
- Asesoramiento para, en su caso, ejecutar aperturas y/o cierres de perfiles.

4. FINALIDADES Y OBJETIVOS A ALCANZAR

La finalidad y objetivos del contrato son:

- Alcanzar a públicos interesados, principalmente, en formas sostenibles para realizar turismo cultural-histórico, enogastronómico, ecoturismo, turismo activo, turismo familiar, turismo MICE, de eventos, turismo accesible y city breaks.
- Desestacionalizar el turismo.
- Contribuir a mejorar las cifras de visitantes, el nivel de actividad MICE y el gasto medio, entre otros indicadores.
- Impulsar la difusión de las sedes y actividades congresuales.

5. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS GENERALES OBLIGATORIOS

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	EVA MARIA MESANZA LEGARDA (Jefatura de Servicio de Proyectos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	7K5KETCNAEUSY3S6PDS7CTPEOY	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/06/2026 15:35:49
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/5

7K5KETCNAEUSY3S6PDS7CTPEOY

Medios personales

- La empresa designará una persona de referencia responsable del desarrollo del proyecto técnico y de la relación con el equipo municipal, que deberá responder al perfil de técnica/o de marketing digital, community manager o similares.
- Al menos una de las personas del equipo deberá contar con un certificado oficial de euskera a nivel B2.
- La empresa deberá contar con los servicios de videógrafo/a(s) y fotógrafo/a(s) profesionales para la grabación, posproducción y edición de vídeos y para la toma de fotografías.
- En caso de que, por razones ajenas a la empresa, se requiera la sustitución del personal destinado a la prestación objeto del contrato, esta deberá realizarse manteniendo las mismas condiciones que sirvieron de base a la adjudicación. Se deberá garantizar que el servicio esté cubierto con suficiente antelación. Cualquier cambio en el personal destinado a la realización de las tareas y funciones objeto del contrato, deberá notificarse previamente al Servicio de Proyectos del Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo, que autorizará la sustitución. Deberán presentar nombre, apellidos y currículum de las personas propuestas.

Modificaciones

Alcance de las modificaciones: 8.264,46 € (20% del presupuesto de licitación, IVA excluido).

Circunstancias objetivas que deben concurrir: cambios no previstos en la planificación estratégica general o de marketing, ya sea a nivel departamental, en el grupo de redes sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, a nivel de territorio o en el “Grupo de trabajo de Marketing Digital – RRSS” del Sistema de Gobernanza Turística de Euskadi, y que obliguen a reorientar los ejes de comunicación; la necesidad de realizar coberturas imprevistas, por circunstancias como eventos singulares (reconocimientos internacionales, designaciones patrimoniales) o situaciones de crisis que requieran contenidos para publicación inmediata, o variaciones relevantes en los mercados objetivo, como por ejemplo cambios relevantes en la demanda turística nacional que hagan necesario reorientar la estrategia de contenidos orgánicos.

6. FORMAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN

Se evaluará el desempeño de la empresa adjudicataria, en primer lugar, en función del cumplimiento de plazos y de la correcta ejecución de los trabajos según contrato suscrito. Esta evaluación, en fase de ejecución de la prestación, se realizará fundamentalmente con arreglo a los siguientes criterios:

- En función del cumplimiento de los plazos de ejecución de contrato (demora en la ejecución).
- En función del cumplimiento de la prestación del contrato (correcta ejecución de la prestación, incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso).
- En función del cumplimiento de los compromisos y condiciones especiales de ejecución (de carácter social, ético,de innovación, medioambiental, en materia de protección de datos, confidencialidad, o de otro orden), u obligaciones de carácter esencial recogidas en los pliegos.

El seguimiento del contrato lo realizará el Servicio de Proyectos del Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Se establecerán al menos tres reuniones de seguimiento del contrato con la empresa adjudicataria: antes de su inicio, durante la ejecución y al finalizarlo.

Para un adecuado seguimiento y control, la empresa adjudicataria deberá proporcionar también:

- Informes de evaluación mensuales, en formatos visuales y acompañados de resumen. Se aportará también en aquellos formatos que puedan nutrir el Sistema de Inteligencia Turística del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y que deberán contar con el visto bueno del Servicio de Proyectos. La empresa adjudicataria tendrá que aplicar las soluciones técnicas necesarias y prestar asesoramiento para que sus herramientas ‘se hablen’ con el sistema municipal.
- Dashboard inteligente para poder acceder a los datos en tiempo real.

7. PLAZOS Y LUGAR DE ENTREGA Y/O EJECUCIÓN

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	EVA MARIA MESANZA LEGARDA (Jefatura de Servicio de Proyectos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	7K5KETCNAEUSY3S6PDS7CTPEOY	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/06/2026 15:35:49
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/5

7K5KETCNAEUSY3S6PDS7CTPEOY

La duración del contrato será de **12 meses**, desde el 1 de enero de 2027 o desde la fecha de formalización del contrato (en el caso de que esta fecha sea posterior a aquella).

La conformidad con la finalización de la prestación se acreditará mediante la correspondiente acta de recepción suscrita por el Servicio de Proyectos de Promoción Económica del Ayuntamiento.

Se podrá **prorrogar el contrato anualmente, durante dos años más**, previo Informe favorable del Servicio de Proyectos.

La prestación del servicio tendrá lugar en dependencias o instalaciones propias de la empresa contratista, diferenciadas de las del poder adjudicador.

8. PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO

El contrato contará con un **presupuesto anual de 50.000 €, IVA incluido**. De acuerdo con lo dispuesto en el art. 100.2 de la LCSP, el presupuesto base de licitación se adecúa a los precios de mercado.

El presupuesto se ha calculado en base a tres tipos de servicios, conforme a una estimación del precio de mercado de las tareas a realizar en cada una de ellas:

- Gestión de RRSS: 30.000 € IVA incluido.
- Vídeos profesionales: 13.000 € IVA incluido.
- Fotografías profesionales: 7.000 € IVA incluido.

Los abonos se realizarán mensualmente, mediante el prorrateo del importe del precio final de adjudicación en doce mensualidades, tras la presentación vía registro electrónico municipal de la correspondiente factura, y con el visto bueno del Servicio de Proyectos.

9. PLAZO DE GARANTÍA

La garantía se entenderá vigente desde el perfeccionamiento del contrato y durante la vigencia del mismo.

Dada la naturaleza de la prestación objeto de este contrato, la garantía definitiva será cancelada una vez finalizado el mismo, y previo Informe favorable emitido por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

10. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA QUE DEBEN APORTAR LAS LICITADORAS

Las empresas que opten a esta contratación deberán presentar una propuesta en la que como mínimo se describan las condiciones y características de los servicios ofertados y que respondan a lo solicitado en este pliego técnico. Deberán presentar la siguiente documentación para su valoración por criterios que dependen de un **juicio de valor** (para puntuar hasta un total de 49 puntos):

- Documento 'Memoria descriptiva del proyecto' (máximo de 25 páginas: las páginas que superen este límite no serán valoradas; la extensión incluye portada, índice, anexos y gráficos). Teniendo en cuenta que se valorarán:
  - Líneas principales para el desarrollo de una estrategia de contenidos de turismo de ocio y turismo MICE en redes sociales. En su planteamiento se valorará el cumplimiento de la normativa municipal en medios sociales (el documento municipal 'Comunicación y medios sociales. Gestión y estrategia', accesible en el sitio web municipal: https://v-g.eus/3PwonIE). Se valorarán asimismo las propuestas y justificación en cuanto a cadencia e idiomas de publicación, el grado de alineamiento con el posicionamiento de Vitoria-Gasteiz como destino turístico y MICE sostenible, así como la idoneidad en la segmentación de los públicos objetivo.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	EVA MARIA MESANZA LEGARDA (Jefatura de Servicio de Proyectos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	7K5KETCNAEUSY3S6PDS7CTPEOY	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/06/2026 15:35:49
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/5

7K5KETCNAEUSY3S6PDS7CTPEOY

- Creatividades y estética de los perfiles. Se presentarán diseños para su uso en las redes sociales, valorándose su calidad artística, versatilidad y diferenciación respecto a otros perfiles de turismo de ocio y MICE, así como la viabilidad para su aplicación en determinados contenidos o en la gestión diaria, en función del objetivo que plantee la empresa y del presupuesto disponible. En caso de elegir realizar referencias a la campaña turística en vigor, se informa de que esta (I love/like Vitoria-Gasteiz', accesible en el sitio web municipal: https://v-g.eus/ilovevg) permanecerá al menos durante el año 2027.
- Calendario de contenidos. Se debe plantear a modo teórico (no compromete futuros calendarios en caso de resultar adjudicataria) los contenidos de un mes para el perfil de Instagram @turismo_vitoria, a modo de calendario, sin redactar copys pero planteando fecha, canal, propuesta teórica de material audiovisual (no se deben presentar piezas en este apartado, solo enunciarlas; las piezas se presentarán para el apartado "Vídeo y fotografías", independiente de este calendario) y recurso/evento objeto del contenido. Se priorizará confeccionar un calendario realista, teniendo en cuenta los recursos disponibles en el contrato, justificando el reparto de temáticas turísticas y haciendo que las decisiones sean sostenibles en el tiempo.

- Documento 'Metodología de trabajo y mecanismos de control' (máximo de 5 páginas: las páginas que superen este límite no serán valoradas; la extensión incluye portada, índice, anexos y gráficos). Teniendo en cuenta que se valorarán:
  - Justificación de la organización del trabajo del equipo profesional (sin dar a conocer información sobre el conocimiento de idiomas del equipo, que se valorará por fórmula matemática): planificación, distribución de tareas, procedimientos internos, planteamiento respecto a vídeos y fotos para el proyecto, y coordinación con el equipo técnico municipal.
  - Propuesta de evaluación, valorándose una relación de métricas relevantes, justificando su idoneidad para el proyecto y la viabilidad de cara a su seguimiento mensual.
- Vídeo y fotografías. Se entregarán un vídeo y un portfolio de fotografías.
  - Vídeo. Se deberá entregar un único vídeo. La duración deberá ser de entre 30 y 60 segundos. Podrá ser un vídeo ya entregado a empresas u otro tipo de entidades. Se valorarán su calidad artística y calidad técnica.
  - Fotografías. Entrega de 20 fotografías, editadas o no. Podrán ser imágenes ya entregadas a empresas u otro tipo de entidades. Se valorarán su calidad artística y calidad técnica.

Del mismo modo, deberán presentar la documentación requerida en los criterios de calidad evaluables mediante **fórmula matemática**:

- Anexo de proposición económica, según especifique el pliego de cláusulas administrativo.
- Declaración responsable de compromiso de ofertar alzas en la cantidad de vídeos y fotografías, teniendo en cuenta que las cantidades mínimas que exige el pliego técnico son 28 proyectos de vídeo profesional y 28 reportajes fotográficos profesionales.
- Certificaciones oficiales de idiomas de la persona de referencia responsable del desarrollo del proyecto técnico y de la relación con el equipo municipal, que incluyan niveles o equivalencias del Marco Europeo de Referencia para las Lenguas para euskera (superior al mínimo exigido en este pliego técnico), inglés y francés.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	EVA MARIA MESANZA LEGARDA (Jefatura de Servicio de Proyectos de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	7K5KETCNAEUSY3S6PDS7CTPEOY	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/06/2026 15:35:49
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/5

7K5KETCNAEUSY3S6PDS7CTPEOY