Fundación Vitoria-Gasteiz Araba Mobility Lab Fundazioa

Expediente: 2026-02

Documento: Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares

Asunto: Contratación Comunicación y Diseminación de los Proyectos del Programa de Datos Espaciales.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO PARA EL SERVICIO INTEGRAL DE COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y GESTIÓN DEL ENTORNO DIGITAL DE MOBILITY LAB VITORIA-GASTEIZ, INCLUYENDO LA COMUNICACIÓN Y DISEMINACIÓN DE LOS PROYECTOS DEL PROGRAMA DE DATOS ESPACIALES

Fundación Vitoria-Gasteiz Araba Mobility Lab Fundazioa

Vitoria-Gasteiz | 18 de noviembre de 2026
www.mobilitylab.eus

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES (PPTP).

1. ANTECEDENTES. 1

2. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO. 1

3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS. 2

3.1. LUGAR Y MODALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 2

3.2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN 2

3.3. GABINETE DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON MEDIOS 3

3.4. COMUNICACIÓN CORPORATIVA, PROYECTOS Y POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL 3

3.5. CREACIÓN DE CONTENIDOS, REDES SOCIALES Y MATERIALES DE COMUNICACIÓN 4

3.6. DISEÑO GRÁFICO, PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL Y APOYO A EVENTOS 5

3.7. DESARROLLO, GESTIÓN Y EVOLUCIÓN DEL ENTORNO WEB Y DIGITAL 5

3.8. SEGUIMIENTO, CONTROL DEL SERVICIO Y MEMORIAS 6

4. EQUIPO DE TRABAJO. 7

5. MEDIOS MATERIALES 8

6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN 8

7. PLAZO DE EJECUCIÓN 9

8. FORMA DE PAGO 9

1. ANTECEDENTES.

La Fundación Vitoria-Gasteiz Araba Mobility Lab Fundazioa (en adelante, Mobility Lab) está constituida por la Diputación Foral de Álava y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Entre sus fines se encuentra impulsar, ordenar, sistematizar y articular iniciativas, experiencias y proyectos orientados a mejorar la movilidad y la logística en Vitoria-Gasteiz y Álava, favoreciendo al mismo tiempo la innovación, la colaboración entre agentes y la competitividad del territorio.

Desde su creación, Mobility Lab ha ido consolidando su actividad como espacio de encuentro y experimentación en torno a la movilidad y la logística, conectando a administraciones públicas, empresas, centros tecnológicos, universidades y otros agentes del ecosistema. Su actividad comprende el impulso y desarrollo de proyectos piloto en entornos reales (Innovation Lab), la identificación de retos y soluciones innovadoras, la generación de espacios de colaboración y la participación en iniciativas de ámbito local, nacional y europeo.

Entre sus principales líneas de trabajo se encuentra el desarrollo de entornos de experimentación que permitan probar y validar nuevas soluciones de movilidad y logística en condiciones reales, avanzando en la configuración de Vitoria-Gasteiz y Álava como territorio de referencia para la innovación aplicada. Asimismo, Mobility Lab impulsa MOVDATA, el espacio de datos de movilidad y logística, orientado a facilitar el intercambio seguro y confiable de datos entre organizaciones y al desarrollo de nuevos casos de uso y servicios relacionados tanto con la movilidad de personas como con el transporte de mercancías.

A estas líneas se suma una creciente participación en proyectos de innovación y programas de ámbito europeo, así como la colaboración continuada con diferentes agentes públicos y privados para el desarrollo de iniciativas, pilotos, jornadas, actividades de divulgación y acciones de transferencia de conocimiento.

Esta evolución ha supuesto también un incremento progresivo de las necesidades de comunicación de Mobility Lab. La diversidad de proyectos, agentes y públicos con los que se relaciona la Fundación requiere una comunicación coordinada, coherente y continuada que permita dar visibilidad a su actividad, trasladar de manera comprensible los resultados de los proyectos, reforzar su posicionamiento como referente en innovación en movilidad y logística y facilitar la conexión con el ecosistema así como la gestión de su entorno digital.

En este contexto, la comunicación se configura como una herramienta transversal para acompañar la actividad de Mobility Lab, reforzar su identidad y notoriedad, divulgar sus proyectos y resultados y acercar a los distintos públicos las oportunidades, iniciativas y conocimiento generados desde la Fundación.

2. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO.

El objeto del contrato es la prestación del **«SERVICIO INTEGRAL DE COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y GESTIÓN DEL ENTORNO DIGITAL DE MOBILITY LAB VITORIA-GASTEIZ, INCLUYENDO LA COMUNICACIÓN Y DISEMINACIÓN DE LOS PROYECTOS DEL PROGRAMA DE DATOS ESPACIALES»** (Expediente 2026-02), conforme al apartado A.1) del Cuadro de Características.

El servicio está orientado a reforzar el posicionamiento, la visibilidad y el impacto de Mobility Lab Vitoria-Gasteiz como referente en innovación, movilidad, logística y espacios de datos.

El servicio incluirá, con carácter enunciativo y no limitativo, las siguientes áreas de actuación:

- Estrategia y planificación de la comunicación.
- Gabinete de prensa y relaciones con medios.
- Comunicación corporativa y de proyectos.
- Generación y gestión de contenidos.
- Gestión de redes sociales y canales digitales.
- Diseño gráfico y producción audiovisual.
- Comunicación y difusión de eventos.
- Seguimiento, análisis e informes de resultados.
- Gestión, desarrollo, mantenimiento y evolución de la web corporativa y del entorno digital asociado.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS.

La empresa adjudicataria deberá integrarse en la actividad habitual de Mobility Lab, conocer sus líneas de trabajo, proyectos, pilotos, agentes y socios, detectar oportunidades de comunicación y proponer acciones concretas de forma proactiva, sin limitarse a ejecutar solicitudes puntuales trasladadas por la entidad.

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta ejecución de los trabajos, de la calidad de los entregables, del cumplimiento de los plazos establecidos y de la adecuación de todas las actuaciones a la identidad corporativa, directrices y objetivos definidos por Mobility Lab.

3.1. Lugar y modalidad de prestación del servicio

La prestación del servicio se realizará en modalidad mixta, combinando trabajo remoto y presencial, en función de las necesidades de las distintas actuaciones contempladas en el contrato.

Como mínimo, se garantizará la siguiente presencia en las oficinas de Mobility Lab Vitoria-Gasteiz:

a) La persona que desempeñe el puesto de Consultor/a digital de marketing y comunicación prestará servicio presencial una jornada a la semana, en el día que se acuerde con la Fundación al inicio del contrato.

b) La persona Responsable del servicio de comunicación acudirá presencialmente una vez al mes para mantener una reunión de seguimiento con el equipo de Mobility Lab Vitoria-Gasteiz, en la fecha que se acuerde con la Fundación.

La adjudicataria deberá garantizar una adecuada coordinación con el equipo de Mobility Lab Vitoria-Gasteiz y la participación presencial en reuniones de seguimiento, sesiones de trabajo, actividades de planificación, eventos y otras actuaciones que, por su naturaleza, requieran una interacción directa con la Fundación.

3.2. Estrategia y planificación de la comunicación

La adjudicataria será responsable de la planificación estratégica de la comunicación de Mobility Lab, asegurando su alineación con los objetivos corporativos, la actividad de los proyectos, Innovation Lab, Espacio de Datos, Hub y las necesidades de los diferentes públicos de interés.

Deberá:

- Elaborar, actualizar y ejecutar el Plan de Comunicación de Mobility Lab.
- Definir objetivos, públicos objetivo, mensajes clave, canales, formatos e indicadores de seguimiento.
- Adaptar la estrategia y los contenidos a los diferentes públicos de interés de Mobility Lab, incluyendo administraciones públicas, empresas, ecosistema emprendedor, centros tecnológicos, universidades, investigadores, financiadores, medios de comunicación y ciudadanía.
- Mantener un calendario anual de comunicación, incorporando hitos, eventos, campañas, proyectos y oportunidades de posicionamiento.
- Elaborar una planificación editorial mensual.
- Coordinar la comunicación corporativa con la comunicación específica de los distintos proyectos, pilotos e iniciativas.
- Identificar oportunidades de comunicación, colaboraciones y acciones de visibilidad.
- Proponer medidas correctoras y ajustes en función de los resultados obtenidos.
- Identificar posibles riesgos de comunicación y proponer procedimientos, argumentarios, mensajes clave o materiales de apoyo para su adecuada gestión.
- Mantener una coordinación continua con el personal designado por Mobility Lab o la entidad que Mobility Lab designe para ello.

La planificación tendrá carácter flexible y podrá adaptarse a nuevas prioridades o necesidades surgidas durante la ejecución del contrato.

3.3. Gabinete de comunicación y relaciones con medios

La adjudicataria prestará un servicio permanente de gabinete de prensa orientado a incrementar la notoriedad y el posicionamiento de Mobility Lab en medios generalistas y especializados.

Deberá:

- Identificar oportunidades informativas y temas noticiables.
- Elaborar notas de prensa, convocatorias, comunicados y dosieres informativos.
- Gestionar y actualizar una base de datos de ecosistema, redes y medios.
- Realizar acciones de difusión y seguimiento personalizado con medios.
- Gestionar entrevistas, reportajes y otras oportunidades de visibilidad.
- Elaborar argumentarios, discursos, mensajes clave y materiales para portavoces.
- Dar soporte a ruedas de prensa, actos públicos y comparecencias.
- Elaborar clipping de prensa e informes de impacto.
- Asesorar en situaciones de comunicación sensible o gestión reputacional.

La prestación del servicio de gabinete de comunicación y prensa deberá realizarse de forma proactiva y orientada a resultados, no pudiendo limitarse a la mera redacción y envío masivo de notas de prensa a bases de datos genéricas. La adjudicataria deberá realizar una selección razonada de medios, periodistas y contactos de interés, adaptar los mensajes a cada contexto cuando resulte necesario y efectuar un seguimiento mensual activo de las oportunidades de publicación, difusión y posicionamiento.

3.4. Comunicación corporativa, proyectos y posicionamiento institucional

La adjudicataria desarrollará las acciones necesarias para comunicar la actividad, resultados y propuesta de valor de Mobility Lab.

Deberá:

- Difundir las iniciativas impulsadas por Mobility Lab.
- Dar visibilidad a proyectos europeos, nacionales y regionales de las diferentes líneas estratégicas.
- Elaborar y adaptar contenidos tanto divulgativos como especializados, incluyendo materiales de carácter técnico derivados de proyectos, actividades del Innovation Lab, pilotos, desarrollos tecnológicos, espacios de datos (MOVDATA), productos de datos, casos de uso y servicios digitales.
- Elaborar fichas, resúmenes ejecutivos, casos de éxito, candidaturas a premios y material similar.
- Garantizar la coherencia entre los mensajes de los distintos proyectos.
- Adaptar las acciones de comunicación a las obligaciones de visibilidad establecidas por organismos financiadores.
- Coordinarse con las entidades socias, consorcios de proyectos, proveedores y responsables de comunicación designados por Mobility Lab, así como con los gabinetes de comunicación del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y de la Diputación Foral de Álava cuando resulte necesario, para asegurar la coherencia de los mensajes, materiales y acciones de difusión desarrolladas en el marco de las distintas iniciativas.

3.5. Creación de contenidos, redes sociales y materiales de comunicación

La adjudicataria será responsable de la generación, gestión y adaptación de contenidos para los diferentes canales de comunicación.

Deberá:

- Gestionar LinkedIn, YouTube y el resto de los canales que determine Mobility Lab.
- Elaborar propuestas editoriales periódicas.
- Redactar noticias, artículos, entrevistas, publicaciones y contenidos para campañas. No obstante, los costes asociados a la ejecución, difusión, promoción o contratación de campañas específicas no se considerarán incluidos en el precio del contrato y, en su caso, serán asumidos directamente por la Fundación previa aprobación y contratación específica.
- Redactar, maquetar y distribuir newsletters dirigidas a los distintos públicos de interés de Mobility Lab. Incluirá la configuración y gestión de las funcionalidades necesarias del CRM para la creación de listas de distribución, segmentación de audiencias, automatizaciones y seguimiento de resultados.
- Cubrir actividades antes, durante y después de su celebración.
- Adaptar los contenidos a diferentes formatos, audiencias y canales.
- Gestionar la publicación de contenidos en los idiomas requeridos (euskera, castellano, inglés en la mayoría de las ocasiones).
- Apoyar la moderación de comentarios y consultas cuando sea necesario.

Los contenidos generados deberán ser originales, rigurosos, contextualizados, verificables y adaptados al público objetivo, al canal de difusión y a los objetivos de comunicación perseguidos. No se admitirán contenidos genéricos, repetitivos, descontextualizados, con información incorrecta o insuficientemente contrastada.

Las herramientas de inteligencia artificial podrán utilizarse únicamente como apoyo a las labores de redacción, diseño, traducción o producción de contenidos. En ningún caso

sustituirán el criterio profesional, la revisión humana ni la validación de la información. La adjudicataria será plenamente responsable de la calidad, exactitud, adecuación y veracidad de todos los contenidos entregados, independientemente de las herramientas utilizadas para su elaboración.

3.6. Diseño gráfico, producción audiovisual y apoyo a eventos

La adjudicataria desarrollará los recursos gráficos y audiovisuales necesarios para apoyar la actividad de Mobility Lab.

Deberá:

- Diseñar presentaciones, infografías, dosieres, roll-ups, cartelería y material promocional.
- Adaptar los materiales a distintos idiomas, formatos digitales y físicos.
- Producir y editar vídeos, entrevistas y piezas audiovisuales. Se entenderá que estas piezas tendrán un carácter informativo y divulgativo, no requiriéndose necesariamente producciones audiovisuales de nivel profesional ni la contratación de equipos de rodaje especializados. En aquellos casos en los que la Fundación considere necesaria la realización de producciones audiovisuales de carácter profesional, que requieran medios técnicos, personal especializado o servicios externos adicionales, dichos costes no se entenderán incluidos en el precio del contrato y serán asumidos directamente por la Fundación mediante la correspondiente contratación o aprobación previa del gasto.
- Realizar coberturas fotográficas y audiovisuales alimentando el Banco de imágenes del Mobility Lab.
- Incorporar elementos de accesibilidad cuando proceda.
- Gestionar adecuadamente los derechos de uso de todos los materiales.
- Asimismo, prestará apoyo comunicativo a jornadas, workshops, congresos, demostraciones, encuentros profesionales y otras actividades organizadas por Mobility Lab.
- Entregar los archivos finales y editables, así como los materiales brutos y recursos utilizados para su elaboración.

3.7. Desarrollo, gestión y evolución del entorno web y digital

La adjudicataria será responsable de la gestión integral de la web corporativa y de los activos digitales asociados.

Las actuaciones incluirán:

- Mantenimiento y soporte
  - Actualización del CMS, plugins y componentes.
  - Resolución de incidencias y errores.
  - Gestión de copias de seguridad.
  - Administración de accesos y permisos.
  - Documentación de modificaciones realizadas.
- Evolución y mejora continua
  - Diseño e implementación de nuevas páginas y secciones.
  - Desarrollo de nuevas funcionalidades.
  - Mejora de la arquitectura de información.
  - Optimización de la experiencia de usuario.
- Gestión de contenidos

- Publicación y actualización de contenidos.
- Gestión de versiones multilingües (euskera, castellano, inglés).
- Optimización de recursos gráficos y documentales.

o Rendimiento, accesibilidad y analítica
- Optimización SEO.
- Configuración y seguimiento de analítica web.
- Mejora del rendimiento y velocidad de carga.
- Cumplimiento de requisitos de accesibilidad.
- Gestión de formularios, newsletters e integraciones digitales.
- Aplicación de medidas de seguridad y protección de datos.

o CRM y gestión de relaciones con el ecosistema
- Análisis de las necesidades funcionales y operativas de Mobility Lab.
- Definición de los procesos de gestión de contactos, agentes, proyectos, oportunidades y actividades de comunicación.
- Elaboración de los requisitos funcionales de la solución CRM.
- Identificación, análisis comparativo y propuesta motivada de soluciones disponibles en el mercado.
- Definición del modelo de datos, estructura funcional y arquitectura de información.
- Coordinación de los trabajos de implantación, integración y puesta en marcha de la solución seleccionada.
- Diseño de automatizaciones, segmentaciones, formularios, cuadros de mando y procesos de seguimiento.
- Coordinación con proveedores tecnológicos externos que pudieran participar en la implantación.
- Supervisión de las pruebas funcionales y validación de la solución antes de su puesta en producción.
- Formación y acompañamiento a los usuarios de Mobility Lab.
- Definición de procedimientos de uso, mantenimiento y gobierno de la información.

La adjudicataria actuará como responsable funcional del proceso de definición, selección, despliegue y adopción de la solución CRM de Mobility Lab. La contratación de licencias, suscripciones, desarrollos específicos, servicios de implantación, integración o cualquier otro servicio tecnológico especializado asociado a la solución seleccionada podrá realizarse mediante procedimientos independientes promovidos por Mobility Lab. En tales casos, la adjudicataria deberá coordinar dichos trabajos, actuar como interlocutor principal con los proveedores involucrados y garantizar que la solución implantada responde a los requisitos funcionales definidos, asegurando su correcta puesta en marcha, adopción y alineación con las necesidades de la Fundación.

3.8. Seguimiento, control del servicio y memorias

La adjudicataria mantendrá un sistema de seguimiento permanente de todas las actuaciones realizadas.

Deberá:

o Registrar las acciones ejecutadas y los resultados obtenidos.

- Elaborar informes mensuales de actividad con su correspondiente actualización de la planificación y KPIs de servicio vinculados. Los informes no se limitarán a describir las acciones realizadas, sino que incluirán análisis de resultados, valoración crítica, identificación de oportunidades y propuestas de mejora. Los informes mensuales se entregarán dentro de los diez primeros días naturales del mes siguiente al que se refieran.
- Elaborar una memoria anual de actividad de Mobility Lab orientada a su difusión institucional y ante los órganos de gobierno de la Fundación así como al resto del ecosistema.
- Elaborar memorias específicas cuando sean requeridas.
- Mantener un repositorio organizado de entregables, evidencias y materiales generados.

4. EQUIPO DE TRABAJO.

El/La Consultor/a aportará un equipo humano para la realización de los trabajos requeridos. Dada la naturaleza de los trabajos a desarrollar, los perfiles profesionales mínimos que deberán adscribirse al contrato son los siguientes:

Responsable del servicio de comunicación

Como mínimo, deberá contar con una persona responsable del servicio que actúe como interlocutora principal con Mobility Lab Vitoria-Gasteiz, coordine las acciones de comunicación y dinamización y asegure la correcta planificación y seguimiento de los trabajos. Esta persona deberá integrarse de forma habitual con el equipo de Mobility Lab y prestar servicio presencial en las oficinas de Mobility Lab Vitoria-Gasteiz con la periodicidad establecida en el apartado 3.1 de este Pliego.

Requisitos mínimos:

- Titulación de grado o equivalente en periodismo, comunicación, publicidad, marketing digital o ámbitos afines.
- Experiencia profesional mínima de 5 años en proyectos de comunicación, incluyendo coordinación de acciones, gestión de contenidos digitales, redacción de noticias y email marketing.
- Experiencia acreditada mínima de 3 años en funciones de community management.
- Nivel C1 de inglés.

Consultor/a digital de marketing y comunicación

Perfil polivalente responsable de las tareas técnicas vinculadas al entorno digital de Mobility Lab, integrando funciones de redes sociales, web, SEO, CRM, analítica y producción audiovisual ligera.

Requisitos mínimos:

- Titulación en Marketing Digital, Comunicación Digital, Diseño, Informática o similar.
- Experiencia mínima de 3 años en:
  - Gestión de redes sociales y campañas digitales.
  - Administración y mantenimiento de webs (CMS).
  - SEO técnico y de contenidos.
  - Analítica digital.
  - Producción audiovisual ligera (vídeo, fotografía, edición básica).

  - Diseño gráfico básico para materiales corporativos.
- Gestión de CRM.
- Automatización y segmentación.
- Gestión de contenidos multilingües.
- Conocimientos en seguridad digital, copias de respaldo y optimización de rendimiento web.
- Nivel mínimo B2 de inglés y euskera.

Además, la empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la continuidad del servicio. En caso de ausencia, baja, enfermedad, vacaciones, sustitución o cualquier otra circunstancia que afecte al personal adscrito al contrato, deberá disponer de personal de sustitución con una cualificación y experiencia equivalentes, previamente familiarizado con las funciones, metodología y plan de trabajo de Mobility Lab Vitoria-Gasteiz, de manera que no se vea afectada la calidad ni la continuidad del servicio.

5. MEDIOS MATERIALES

El Adjudicatario/a aportará la totalidad de los medios y materiales de todo tipo necesario para el desarrollo de los servicios descritos en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La adjudicataria se verá obligada a guardar las normas vigentes sobre propiedad de los datos y documentación clasificada o de difusión restringida que, por necesidades del contrato, se vea obligado a manejar. Aquellos datos manejados por la adjudicataria como causa de la prestación de los trabajos, así como aquellos que recopilen serán propiedad del Mobility Lab Vitoria-Gasteiz, sin que la adjudicataria pueda hacer uso directo o indirecto de dicha información y de los datos para la ejecución de otros proyectos o trabajos a terceros.

La adjudicataria no podrá mantener relación institucional, hacer declaraciones a medios de comunicación o entregar documentación o datos sobre temas concernientes al contrato sin la autorización correspondiente. La documentación, publicaciones y soportes informáticos que utilice y/o aporte la empresa adjudicataria para el desarrollo del Proyecto, estarán en todo momento a disposición del Mobility Lab Vitoria-Gasteiz.

A la finalización del contrato los servicios realizados que se materialicen bajo el presente trabajo, ya sean documentos, los datos e información indicadas serán entregados al Mobility Lab Vitoria-Gasteiz, no pudiendo la empresa adjudicataria disponer, en modo alguno, de los mismos para la ejecución de otros proyectos o trabajos a terceros.

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas, guardarán confidencialidad sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. Asimismo, deberá asegurar y justificar documentalmente, la adopción de medidas y procedimientos que salvaguarden la discreción y confidencialidad con relación a informaciones y documentos, asumiendo las responsabilidades que se pudieran derivar del incumplimiento de esta necesaria confidencialidad en todos los ámbitos del servicio. La adjudicataria se compromete a no dar

información y datos proporcionados por el Mobility Lab Vitoria-Gasteiz para cualquier otro uso no previsto en el presente pliego.

La adjudicataria se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal del estado español y de la UE, y a formar e informar a su personal en las obligaciones de la Legislación vigente en esta materia.

7. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo máximo para la realización de los trabajos objeto del presente pliego es de 12 meses, con posibilidad de prorrogarse por una anualidad.

8. FORMA DE PAGO

La forma de pago será mediante transferencia bancaria con un vencimiento máximo de 30 días naturales. Se facturará mensualmente y el importe de cada factura será el importe de adjudicación, más el IVA correspondiente, dividido entre doce.

En el concepto de las facturas debe aparecer el siguiente texto: “Expediente 2026-02 del Mobility Lab Vitoria-Gasteiz”.