

ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA PRESENCIA EN REDES SOCIALES DE EUSKOTREN

Número de expediente P10032738

Pliego de Prescripciones Técnicas

euskotren 

Junio 2023

ÍNDICE

1	OBJETO	2
2	ANTECEDENTES	2
3	ALCANCE	2
3.1	Creación y publicación de contenido para RRSS	3
3.2	Atención y respuesta en RRSS	4
4	EJECUCIÓN DEL SERVICIO	5
4.1	Organización y dirección de los trabajos	5
4.2	Planificación de los trabajos	6
4.3	Calidad	6
5	EQUIPO HUMANO	6
6	CONDICIONES PARTICULARES	7
6.1	Lugar de realización de los trabajos	7
6.2	Personal de las empresas contratistas	7
6.3	Repositorio de arte y campañas	7
6.4	Garantía de los trabajos	8
6.5	Confidencialidad y seguridad	8
6.6	Condiciones de facturación	8
6.7	Medios materiales	9
6.8	Propiedad intelectual de los trabajos	9
6.9	Especificaciones Ambientales y de Prevención de Riesgos	9
7	PLAZO DE EJECUCIÓN	9
8	PRESUPUESTO DEL CONTRATO	10
9	CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS	10
10	ESTRUCTURA DE LA OFERTA	10
10.1	Sobre de documentación administrativa	10
10.2	Sobre de criterios evaluables mediante juicios de valor	10
10.3	Sobre de criterios evaluables mediante fórmulas	11
11	MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES FÓRMULAS	12

1 OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones principales para la "ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA PRESENCIA EN REDES SOCIALES DE EUSKOTREN", con número de expediente P10032738.

Conforme se establece en los apartados correspondientes, la empresa adjudicataria deberá prestar los servicios requeridos con plena sujeción a las especificaciones técnicas aquí contenidas.

Este contrato deberá cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, medio ambiente, Ley Orgánica de Protección de Datos e igualdad de género a la vez que tratará de fomentar el uso del euskera aplicando la política de Normalización Lingüística de Euskotren.

2 ANTECEDENTES

La Sociedad Pública EuskoTrenbideak - Ferrocarriles Vascos S.A.U. (en adelante Euskotren) perteneciente al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, fue creada el 24 de mayo de 1982 para gestionar la red ferroviaria que discurría íntegramente por la Comunidad Autónoma del País Vasco, CAPV.

Actualmente, Euskotren es un operador de transportes en la CAPV, con más de 35 millones de usuarios/as al año que integra servicios de transporte de tren, metro-L3, funicular de Larreineta, tranvía de Bilbao y de Vitoria-Gasteiz, transporte de mercancías por ferrocarril y concesiones de transporte por carretera en los tres territorios históricos de la CAPV. Todos estos servicios satisfacen la necesidad de movilidad de la ciudadanía y garantizan una mayor libertad de tránsito de mercancías.

La información de los servicios especiales, incidencias, hechos significativos de la empresa para la ciudadanía se considera una labor fundamental. Esta información debe ser rápida, sencilla de entender, transparente y veraz en todos los canales oficiales de Euskotren: Twitter, Facebook, Instagram, Youtube, página web, app y medios propios (pantallas en estaciones y embarcadas).

Para una correcta realización de las competencias esenciales que Euskotren tiene encomendadas necesita la contratación de un servicio de asistencia en la gestión de las Redes Sociales y demás soportes de información de los que dispone.

3 ALCANCE

La presente contratación consta de los siguientes servicios:

- Creación y publicación de contenido para RRSS
- Atención y respuesta en RRSS

La no inclusión en la oferta o en la descripción de los trabajos facilitada por Euskotren de algún elemento considerado necesario para la consecución de los objetivos previstos, no libera al Contratista de su responsabilidad de llevarlo a cabo.

3.1 Creación y publicación de contenido para RRSS

3.1.1 Alcance

Euskotren está presente en la sociedad vasca y desarrolla una labor esencial como es el transporte de la ciudadanía. Pero, además, debe realizar esta misión según los valores y las formas que la sociedad a la que sirve demanda en cada momento. Para ello tiene la necesidad de comunicar a la ciudadanía las distintas actuaciones que lleva a cabo para hacer partícipe de las mismas a la sociedad.

Euskotren dispone de cuenta oficial en Twitter, Facebook e Instagram.

A modo orientativo, comprenderá los siguientes servicios:

- Asesoramiento en materia de publicidad y marketing orientado en las RRSS. Los trabajos de asesoramiento serán entendidos en un doble sentido. Por un lado, en el asesoramiento técnico, creativo y organizativo de todas aquellas acciones que desde Euskotren se soliciten para comunicar a través de RRSS y, por otro, proponiendo acciones por iniciativa propia de la empresa adjudicataria que sirvan para lograr los objetivos propuestos.
- Planificación de las comunicaciones a realizar a lo largo del año para conseguir un posicionamiento positivo en RRSS.
- Dirección artística, diseño gráfico, maquetación, adaptaciones de los diferentes materiales de comunicación e información encaminadas a comunicar a la sociedad las actuaciones que hace Euskotren al servicio de esta.

3.1.2 Consideraciones Generales

Para la realización de los servicios mencionados la empresa adjudicataria deberá respetar los valores generales definidos para la identidad corporativa de Euskotren, tanto en los contenidos, mensaje y elementos gráficos, así como, y de forma más específica:

- Aplicación del cuatrilingüismo cuando sea necesario (euskera y castellano siempre), de forma que todos los mensajes, slogans y textos deberán de ir concebidos para su divulgación en las cuatro lenguas (euskera, castellano, inglés y francés) si así se pidiese en el briefing previo, de forma que no sea una traducción del otro. Es importante que se respete un único mensaje adaptándose a cada idioma, utilizando la riqueza de vocabulario de cada uno de ellos y manteniendo los criterios de identidad corporativa.
- La empresa adjudicataria velará que en todo tipo de mensaje que se elabore para Euskotren se respete la filosofía de su imagen de empresa, evitando discriminaciones por cualquier motivo y cuidando expresamente

-
- que todos los contenidos de texto y gráficos sean elaborados desde la óptica de la igualdad y la no-discriminación entre géneros.
- La empresa adjudicataria velará porque Euskotren no se convierta en “trending topic” negativo que pueda perjudicar el posicionamiento logrado. Para ello tendrá especial cuidado en los mensajes publicados, monitorizará las distintas RRSS y propondrá medidas de mitigación en caso de detectarse alguna campaña negativa para la imagen de Euskotren.
 - Todas las publicaciones deberán ir acompañadas de imagen, con las características que exige cada red para su correcta visualización. Estas imágenes o elementos gráficos pueden ser fotografías, carteles, infografías, imágenes animadas (GIFs) o vídeos y serán proporcionadas por la propia empresa adjudicataria, si así se le requiere, o en su caso, por Euskotren.

3.2 Atención y respuesta en RRSS

3.2.1 Alcance

A modo orientativo, comprenderá los siguientes servicios:

- Desarrollo de la gestión de los perfiles de Euskotren en las RRSS:
 - la dinamización de los perfiles existentes en estas RRSS
 - seguimiento de su evolución mediante la elaboración de informes mensuales con las métricas adecuadas
 - edición, publicación y actualización constante de información textual, audiovisual y gráfica de interés y relevancia para la ciudadanía distribuida a través de los perfiles en las RRSS
- Vigilará las menciones y preguntas directas que puedan hacer las personas usuarias dando una pronta atención según los procedimientos establecidos. Cada vez más la sociedad demanda inmediatez en las respuestas a las dudas y cuestiones que puedan tener y las RRSS se han convertido en un campo en el que hay que estar presente si se quiere dar un buen servicio.
- Comunicará con las distintas áreas internas de la empresa para poder dar respuesta a las dudas, peticiones o sugerencias de la ciudadanía que puedan venir por RRSS.
- Gestión en situación imprevistas, de crisis y que requieran una atención inmediata por su gravedad. Se definirá conjuntamente con Euskotren el protocolo de actuación ante situaciones de crisis de reputación o incidencias graves. En estos casos, se actuará de urgencia y de forma extraordinaria, suceda en el horario que suceda y, siempre se pondrá en conocimiento de las personas responsables de Euskotren. Asimismo, se garantizará la presencialidad en caso de ser requerida en un tiempo máximo de dos horas.

3.2.2 Consideraciones Generales

Los contenidos deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Las publicaciones serán en los días del año que se requiera, incluidos los festivos, acorde a las necesidades
- El ámbito horario de publicación estará comprendido entre las 8 y las 21 horas, preferentemente
- El número de publicaciones dependerá de la actualidad y de la función de servicio informativo de interés público y/o de alerta

En los perfiles de redes sociales, han de incluirse:

- Actualidad prevista en Euskotren elaborada y difundida por el Área de Comunicación
- Actualidad prevista del Departamento de Transportes del Gobierno Vasco que esté relacionada con Euskotren
- Cualquier otra noticia positiva que se pueda relacionar con Euskotren y que aporte en el afianzamiento de la imagen de marca que se persigue

4 EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.1 Organización y dirección de los trabajos

Las empresas licitadoras propondrán su planteamiento en relación a la organización y dirección de los trabajos, estableciendo las unidades y roles que consideren necesarios para garantizar la correcta ejecución del proyecto.

El esquema propuesto estará formado al menos por los siguientes comités:

4.1.1 Comité de Dirección

Será el órgano de mayor rango en el servicio, con autoridad en los ámbitos de la organización del proyecto y la supervisión del cumplimiento del contrato.

4.1.2 Comité de Seguimiento

Será el foro de análisis operativo de la marcha del proyecto, con autoridad en los ámbitos de la gestión de los recursos asignados al proyecto y su plan de trabajo, y la satisfacción de las especificaciones y plazos contractuales.

La empresa adjudicataria presentará mensualmente un informe de seguimiento en el que se incluirá el detalle y la evolución de los trabajos realizados, reflejando en cada caso horas imputadas, responsables, costes incurridos, etc.

Siempre que la empresa adjudicataria solicite alguna instrucción o decisión, deberá proponer a su vez, aquella que a su entender considere como más apropiada.

Todos los documentos se redactarán con lenguaje inclusivo y en las lenguas oficiales de la CAPV.

4.2 Planificación de los trabajos

La empresa adjudicataria deberá realizar los trabajos objeto del presente contrato en el plazo marcado en el presente pliego técnico, contados a partir de la firma de la correspondiente acta de inicio de los trabajos

Las empresas licitadoras deberán garantizar la prestación de servicio completo durante los 12 meses del año (manteniendo el mismo nivel de servicio en periodos vacacionales).

4.3 Calidad

Durante la ejecución de los trabajos, Euskotren podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

La empresa adjudicataria será responsable de la elaboración del Plan de Calidad que recogerá los procedimientos y actividades previstas para el control de los trabajos a llevar a cabo.

La empresa adjudicataria deberá designar una persona responsable de Aseguramiento de Calidad. El cumplimiento del Plan de Calidad se revisará al menos una vez al mes en las reuniones de seguimiento del proyecto y contendrá todas aquellas actividades realizadas, así como la fecha consensuada de finalización de dichas actividades.

5 EQUIPO HUMANO

La empresa licitadora deberá proponer el número de personas que integren el equipo técnico requerido para la ejecución del proyecto detallando su dedicación estimada. Este debe ser definido para cada una de las fases del proyecto y estar disponible a lo largo del contrato para la ejecución de las actuaciones descritas en función de las necesidades y de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.

Una vez iniciados los servicios, cualquier cambio en el equipo de trabajo propuesto deberá ser comunicado con al menos quince días de antelación. Las personas sustituidas tendrán una formación académica y profesional equivalente o superior a la persona sustituida. La empresa adjudicataria propondrá el/los nuevos miembros del equipo de trabajo y Euskotren comprobará si cumplen con los requisitos exigidos en los pliegos. Además, deberá garantizar un plazo de solapamiento mínimo de dos semanas entre la incorporación de la nueva persona y la salida de la persona sustituida, sin coste adicional para Euskotren. Además, si Euskotren considera que el servicio no se presta con la calidad debida, la empresa contratista deberá realizar los cambios oportunos en su organización para prestar el servicio con la calidad debida a juicio de Euskotren.

Se valorará la presencia de mujeres en el equipo de trabajo. En caso de sustitución de un perfil ofrecido y adjudicado como "mujer", la empresa

adjudicataria deberá ofrecer otro perfil “mujer”. En caso de que esto no pueda ser realizado, la empresa adjudicataria aceptará una penalización del 10% en todas las facturas por perfil de género incumplido.

Se valorará la presencia de profesionales mayores de 55 años en el Equipo de Trabajo propuesto. En caso de sustitución de un perfil ofrecido y adjudicado como “mayor de 55 años”, la empresa adjudicataria deberá ofrecer otro perfil “mayor de 55 años”. En caso de que esto no pueda ser realizado, la empresa adjudicataria aceptará una penalización del 10% en todas las facturas por perfil de edad incumplido.

Ambas penalizaciones serán acumulativas.

6 CONDICIONES PARTICULARES

6.1 Lugar de realización de los trabajos

La empresa adjudicataria gestionará en todo caso los servicios en sus propias oficinas, nunca en las de Euskotren.

La empresa adjudicataria debe disponer de todas las autorizaciones y licencias administrativas necesarias para el desarrollo de su actividad empresarial.

Todos los costes asociados a los desplazamientos necesarios para la correcta ejecución del contrato se incluyen en el precio no pudiendo facturarse ningún importe por este concepto.

6.2 Personal de las empresas contratistas

La empresa adjudicataria asumirá la dirección técnica del personal que aporte, así como la totalidad de las remuneraciones salariales, seguridad social y contribuciones sociales. En relación con este personal, Euskotren no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier género.

6.3 Repositorio de arte y campañas

Euskotren determinará el repositorio del arte, documentación y campañas creadas en el ámbito de esta licitación.

En este sentido Euskotren utiliza su SharePoint Online para este cometido siendo las empresas adjudicatarias las responsables de mantener actualizada toda la documentación de este repositorio.

Euskotren dará acceso, a los perfiles que se necesiten de empresa adjudicataria, a su entorno SharePoint Online.

6.4 Garantía de los trabajos

El plazo de garantía será de 12 meses, a contar a partir de la fecha de recepción de los servicios.

Será obligatorio para la empresa adjudicataria realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables si así lo solicita Euskotren.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores que se pongan de manifiesto, o que se descubran mediante cualesquiera medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

6.5 Confidencialidad y seguridad

La empresa adjudicataria se comprometerá a garantizar la máxima confidencialidad y seguridad de la información que se le entregue en el transcurso del servicio, comprometiéndose a no revelar o utilizar la misma sin el consentimiento escrito de las personas responsables designadas por Euskotren.

Especial atención habrá de tenerse con la confidencialidad de los datos de carácter personal con los que podrá trabajar el equipo de trabajo. A la celebración del contrato se exigirá la firma por parte del personal destinado al proyecto de un Contrato de Confidencialidad en los términos que marca la normativa de seguridad de la información de Euskotren.

Las comunicaciones entre las personas responsables de Euskotren y la empresa adjudicataria se realizarán únicamente mediante las personas que sean autorizadas por ambas partes.

La información proporcionada será únicamente utilizada para los propósitos del presente servicio, comprometiéndose la empresa adjudicataria a:

- No permitir el acceso a la misma a personal no relacionado con el servicio.
- No utilizar la información para otros proyectos.
- No ceder la información a terceros.
- Devolver y destruir todas las copias realizadas de la información establecida como confidencial.

6.6 Condiciones de facturación

La facturación se realizará por meses naturales de manera proporcional al importe finalmente adjudicado una vez haya comenzado la ejecución del contrato acordada en el Acta de Inicio del Contrato.

La empresa adjudicataria asumirá todos los gastos normales relacionados con la rutina de sus actividades, tales como envíos, desplazamientos, comunicaciones y similares asociados con el buen servicio a Euskotren.

Euskotren abonará dichas facturas a los 30 días a partir de la fecha de emisión de las mismas.

6.7 Medios materiales

La empresa adjudicataria se hará cargo de suministrar a su personal los medios necesarios y adecuados para prestar el servicio de acuerdo con lo contratado.

La empresa adjudicataria dispondrá en todo momento de lo establecido en el apartado correspondiente a los medios materiales de la Solvencia Técnica.

Los costes tanto de todos los medios de transporte y maquinaria se consideran incluidos en los precios unitarios indicados en el contrato no dando lugar a facturación de los mismos salvo que Euskotren demande medios auxiliares suplementarios a los mínimos indispensables indicados por contrato.

6.8 Propiedad intelectual de los trabajos

La empresa contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de los productos desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente a Euskotren, con exclusividad y a todos los efectos.

6.9 Especificaciones Ambientales y de Prevención de Riesgos

La empresa adjudicataria para el desarrollo de su actividad objeto de este concurso deberá:

- Cumplir con toda la normativa legal ambiental y relativa a la prevención de los riesgos laborales aplicable en vigor.
- Cumplir con las normas, procedimientos e instrucciones de Euskotren ambientales y relativas a la prevención de los riesgos laborales.
- Cumplir con las labores de coordinación de actividades empresariales aplicables según la normativa en vigor y todas aquellas labores de coordinación que sean requeridas en nombre de Euskotren
- Llevar a cabo un adecuado uso de los útiles, equipos e instalaciones a su disposición, realizando un consumo eficiente de los fungibles, recursos de agua, energía y combustibles... y de aquellos necesarios para el desarrollo de su actividad en Euskotren.
- Realizar una adecuada segregación de aquellos residuos generados en las instalaciones de Euskotren.
- Realizar la gestión de los residuos generados durante la actividad objeto del concurso, de acuerdo a la legislación en vigor y aportando los correspondientes documentos justificativos de gestión (documento de aceptación, DSC, DCS...).
- Indicar los medios y recursos utilizados para prevenir el impacto ambiental y los riesgos de su actividad para las personas y las instalaciones.

7 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será el correspondiente a tres (3) años desde el acta de inicio de los servicios.

El contrato podrá prorrogarse por períodos anuales, con un máximo de dos prórrogas, en las mismas condiciones técnicas y económicas inicialmente adjudicadas. Dichas prórrogas se acordarán por el Órgano de Contratación de Euskotren, y será facultativa para Euskotren y obligatoria para la empresa adjudicataria, siempre que Euskotren preavise la misma con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato.

8 PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El importe del presupuesto máximo formulado por Euskotren para la prestación de los servicios incluidos en la presente licitación será de 30.000€/año.

No obstante, este precio inicial podrá ampliarse hasta un máximo del 20% si se agota el presupuesto y surgen necesidades de publicidad no previstas.

9 CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Los que se especifican en la Carátula del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares

10 ESTRUCTURA DE LA OFERTA

10.1 Sobre de documentación administrativa

Documentación administrativa y de solvencia que determina el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares y su Carátula.

10.2 Sobre de criterios evaluables mediante juicios de valor

Las empresas ofertantes deberán presentar en fecha una oferta completa con al menos los siguientes apartados:

- Resumen ejecutivo. La propuesta debe quedar totalmente explicada en un resumen ejecutivo en el que quedarán perfectamente expresados los trabajos y servicios propuestos.
- Descripción detallada de la propuesta técnica. La empresa licitante describirá en su propuesta lo solicitado en el presente pliego, para lo cual presentará una propuesta teórica a efectos valorativos de:
 - Propuesta de estrategia de RRSS. Se solicita un ejercicio teórico sobre una propuesta de estrategia de RRSS para Euskotren que la posicione como una compañía moderna, orientada al servicio y preocupada por la sostenibilidad y ODS.
 - Campaña y acciones de RRSS orientadas a transmitir a la sociedad sobre los buenos modales en la utilización de los servicios públicos de Euskotren.

-
- Diseño de una comunicación para Twitter, Facebook e Instagram sobre la puesta en marcha de la nueva línea soterrada del Topo.
 - Diseño de una comunicación para Twitter, Facebook e Instagram por fiestas de Donostia-San Sebastián.
 - Propuesta de Gabinete de crisis para afrontar con las mejores garantías una comunicación puntual y adecuada en momentos de incidencias.
 - Personal asignado al Contrato. La empresa licitante indicará el número de personas necesarias para el contrato y organización.
 - Medios materiales con los que cuenta la empresa para la realización de los servicios objeto de esta licitación.

Todos aquellos trabajos, materiales y servicios en general no expresamente indicados en este pliego, pero que sean considerados necesarios para la correcta ejecución de los trabajos serán indicados e incluidos en la oferta y posterior servicio, y que no constituya documentación o información que haya que valorar mediante fórmulas.

10.3 Sobre de criterios evaluables mediante fórmulas

Oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas. Se incluirá el siguiente documento:

- Modelo de Proposición Criterios evaluables mediante Fórmulas

11 MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES FÓRMULAS

D./Dña., con domicilio en,
calle C.P. y D.N.I., en nombre propio o
en representación de la empresa....., con
domicilio a efectos de notificaciones en, calle,
C.P., Teléfono y C.I.F.

DECLARO:

- I. Que he quedado enterado del anuncio de licitación para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el "ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA PRESENCIA EN REDES SOCIALES DE EUSKOTREN", con número de expediente P10032738.
- II. Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, con su contenido, el Pliego de Condiciones Administrativas particulares, y la demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.
- III. Que la empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para participar en dicho concurso, no estando incurso en prohibición para contratar o incompatibilidad alguna a tal efecto.
- IV. Que, en relación con el citado concurso, propongo su realización por la cifra total de€ (*máximo 30.000,00 €/año*), en cuyo precio deben entenderse incluidos todos los conceptos incluyendo los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, y beneficio industrial del contratista con la única excepción del IVA.
- V. Que en relación con el citado concurso, propongo un número de mujeres presentes en el equipo de trabajo con dedicación de más de 50%
- VI. Que en relación con el citado concurso, propongo un número de profesionales mayores de 55 años presentes en el equipo de trabajo con dedicación de más de 50%
- VII. Plazo mínimo de validez de la oferta: meses (*mínimo 3 meses*), a partir de la recepción de ofertas.

En, a de de 202...

Fdo.: