Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE TAREAS DE SOPORTE AL BUZON CIUDADANO Y A CONTENIDOS DIGITALES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Departamento
de Aldcaldía y Relaciones
Instiotucionales
Alkatetza eta erakunde
harremanetarako Salila

Teodoro Dunlang MArgolaria, 25
Pintor Teodoro Dublang, 25
www.vitoria-gasteiz.org

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO 3

2. PERFILES NECESARIOS. 4

3. PRECIO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO 4

4. PLAZO DE EJECUCIÓN 4

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el contrato de las tareas necesarias para dar soporte al buzón ciudadano y a los contenidos digitales.

El objetivo es realizar las funciones necesarias para el buen funcionamiento del buzón ciudadano.

- Apoyo a la **moderación** (principalmente en ausencia de la persona de referencia encargada de la moderación):

  - Decretar asuntos.
  - Adjuntar respuestas típicas.
  - Elaborar respuestas concretas que puede responder la Unidad de Atención Ciudadana.
  - Eliminar comentarios o parte de ellos por incumplir las condiciones de uso del Buzón.
    - Pixelar fotografías.
    - Enviar datos eliminados a los departamentos correspondientes.
  - Detectar asuntos sensibles que tienen sin responder en el Buzón, y que conviene cerrar.

- Mantenimiento y readecuación del **manual de estilo** para las respuestas del Buzón ciudadano.

- Redacción y supervisión de **respuestas concretas** para asuntos del Buzón.

- **Revisión de aquellos asuntos** del Buzón que han quedado sin responder en diversas áreas temáticas, y que es necesario cerrar.

  Esto implica elaborar respuestas (concretas o típicas) y comunicar la incidencia a algunos departamentos o empresas municipales.

- Diseño y apoyo en la elaboración del **informe de gestión de asuntos** trimestral y anual sobre el Buzón.

- Redacción y actualización de **manuales de uso del Buzón ciudadano** para los departamentos municipales, adaptados a sus diversos destinatarios, así como para los miembros del equipo de Atención Ciudadana del Servicio de Información, encargado de moderar el Buzón.

- Diseño, redacción y actualización del documento de **respuestas típicas para 010 y oficinas de atención ciudadana**.

- Diseño, redacción y actualización del **documento de responsables de Buzón**: de uso interno para los miembros del equipo de Atención Ciudadana, encargado de moderar el Buzón ciudadano.

- Diseño, redacción y actualización del **documento de personas coordinadoras de Buzón** ciudadano en los distintos departamentos.

- Actualización del contenedor de **respuestas típicas**, situado en la **aplicación** Buzón ciudadano.

Es decir en el mantenimiento se incluyen todas aquellas tareas necesarias para que el buzón ciudadano siga soportando en condiciones óptimas el servicio para el que fue concebido y desarrollado.

Así mismo se dará apoyo a la revisión y mantenimiento de los contenidos digitales utilizados en los diferentes canales y herramientas de atención.

LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

La prestación contratada se llevará a cabo en las dependencias municipales, o bien, en las dependencias de la empresa en el momento que el Ayuntamiento así lo decida, por lo que la empresa adjudicataria deberá contar con los locales y medios técnicos para el desarrollo de las prestaciones objeto de este contrato.

Será el Ayuntamiento quien decida en qué momento las prestaciones objeto del contrato se realicen en los locales de la empresa. El Ayuntamiento informará a la empresa con una fecha de antelación de un mes, con el objeto que la empresa organice el traslado con antelación y de forma que el desarrollo de las tareas no se vea interrumpido.

La dotación de los puestos (ordenador, impresora y teléfono), el material de oficina y el material específico necesario para la ejecución de las prestaciones objeto del contrato serán a cargo del Ayuntamiento mientras la empresa realice sus labores en las instalaciones municipales.

2. PERFILES NECESARIOS

Se exigirá que las personas destinadas a la realización de estos trabajos posean titulación superior preferentemente en periodismo, o en comunicación audiovisual con experiencia probada en tareas similares de al menos tres años (Experiencia probada en manejo de gestores de contenidos, y elaboración de contenidos digitales, así como elaboración de procedimientos de trabajo, y experiencia probada en gestión de sistemas de quejas y reclamaciones). Presentar títulos y documentos justificativos en el sobre 2.

3. PRECIO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El presupuesto máximo por año es de, 55.100 euros IVA incluido.

Total presupuesto máximo del contrato: 110.200 euros IVA incluido. De esta cantidad corresponde 19.125,62 en concepto de IVA.

La licitación se realizará por precio unitario la hora:

Presupuesto base de licitación:	**24,79 euros**
IVA:	**5,21 euros**
TOTAL:	**30,00 euros**

Los pagos se realizarán mensualmente.

4. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será de 2 años (Desde el 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2025) con una prorroga de máximo otros dos años.