metro bilbao

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de "Gestión de Redes Sociales y Marketing Digital"

23-LG-DC-252

Versión 0
24/11/2023

Versión	Fecha	Motivo
0	11/2023	Versión inicial.

Cuadro de Características

1. Objeto del contrato:

CPV 72400000-4

Gestión de los Servicios de Gestión de Redes Sociales y Marketing Digital:

- Redes Sociales: Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, LinkedIn y futuras redes en las que pudiera estar presente.
- Contenidos para la Web.
- Videos.
- Newsletter.
- Chatbot.
- Cualquier otro canal digital donde Metro Bilbao esté presente durante la vigencia del contrato.

2. Pliego de Prescripciones Técnicas:

23-LG-DC-252

3. Pliego de Cláusulas Administrativas:

20-LG-DC-016

4. Volumen del contrato:

La determinación del volumen real del contrato se realizará aplicando los precios ofertados para la Gestión de Redes Sociales y Marketing Digital y los precios unitarios de referencia para el resto de trabajos contemplados en el presente pliego y que sean realmente ejecutados durante la vigencia del contrato.

El volumen estimado del contrato asciende a un importe máximo de 800.000 € (IVA no incluido), siendo el importe máximo de 200.000 €/ anuales.

5. Duración del contrato:

Dos (2) años, prorrogable por periodos anuales hasta un máximo de dos años más. En ningún caso será superior a cuatro (4) años la duración total del contrato, incluidas las posibles prórrogas.

Las prórrogas del contrato sólo serán ejecutadas o denegadas a voluntad de Metro Bilbao. Las prórrogas no podrán ser rechazadas por el contratista. **Si las prórrogas no fueran atendidas** por la empresa adjudicataria, además de las consecuencias legalmente previstas Metro Bilbao aplicará a la empresa adjudicataria una **penalización de 10.000 €**.

6. Fecha de inicio:

Previsiblemente mayo de 2024.

7. Requisitos de solvencia:

Las empresas participantes deberán acreditar su **solvencia económica y financiera** mediante:

- Declaración sobre el volumen global de negocio, referido al mejor de los últimos tres ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades de la empresa, en la medida de que disponga de las referencias de dicho volumen de negocios, de al menos **TRESCIENTOS MIL EUROS ANUALES (300.000 €/anuales)**. Deberán especificar el importe facturado anualmente en este tipo de servicios.

Los participantes deberán acreditar su **solvencia técnica** en base al cumplimiento de todos los requisitos que se enumeran a continuación a través de los medios que se señalan a continuación:

- Relación de servicios similares ejecutados en el curso de los tres últimos años en la gestión de Marketing Digital avalados por **certificados de buena ejecución** para los servicios más importantes. Estos certificados indicarán el importe, las fechas y el lugar de ejecución de los servicios, y se precisará si se realizaron según las reglas por las que se rige la profesión y se llevaron normalmente a buen término. **Se aportarán certificados de buena ejecución** en la gestión de marketing digital (redes sociales y otros contenidos digitales), acreditando un **volumen de al menos 200.000 € en el mejor de los últimos tres ejercicios disponibles**, indicando importe de los contratos, duración de los mismos y entidades contratantes.
- Declaración indicando el personal técnico y las unidades técnicas de los que se disponga para la ejecución de este servicio y que deberá contar como mínimo con los perfiles establecidos en el punto 2.4 (Composición del equipo del proyecto) y acreditados por C.V. Esta declaración deberá ir acompañada de los documentos acreditativos correspondientes.

  Deberán estar **adscritos a la ejecución del contrato al menos 5 personas**:

  - ✓ Director o directora de la cuenta (experiencia mínima 5 años en las tareas ofertadas).
  - ✓ Responsable para la gestión de Redes Sociales y Marketing Digital (experiencia mínima 5 años en las tareas ofertadas).
  - ✓ Al menos 3 personas para poder garantizar el resto de los perfiles enumerados en el punto 2.4 (de las cuales al menos dos con experiencia mínima 5 años en las tareas ofertadas).

Equipo trilingüe: Entre las personas que formen parte del equipo adscrito al proyecto deberá garantizarse la capacidad de atender las demandas derivadas del mismo en cualquiera de **los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi**, así como en inglés. Por tanto:

Se deberá proporcionar la prestación respetando el derecho de la ciudadanía a ser atendida en las dos lenguas oficiales. Los impresos, escritos y notificaciones de uso público deberán ser realizados en euskara y en castellano.

Se deberá utilizar el euskara en todas las intervenciones públicas ligadas a la actividad objeto del contrato.

A tal efecto, y para garantizar la absoluta inmediatez en la interacción con la ciudadanía, así como para la correcta atención en **euskera** y soslayar al máximo la traducción de contenidos, singularmente en lo que a la gestión de redes se refiere, se exigirá como **mínimo 2 perfiles C1** en el equipo adscrito al contrato. Se presentarán los certificados/títulos oficiales correspondientes y será **condición esencial de ejecución** durante toda la vigencia del contrato.

Con relación al **inglés** se requerirá **mínimo una persona** con **al menos un perfil C1**. Se presentarán los certificados/títulos oficiales correspondientes y será **condición esencial de ejecución** durante toda la vigencia del contrato.

Indicación de la parte del contrato que se tiene la **intención de subcontratar** sin que, **en ningún caso**, pueda referirse a las personas requeridas como **director o directora de la cuenta** y **responsable para la gestión de Redes Sociales y Marketing Digital**.

Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa en los últimos 3 años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente. Mínimo: plantilla media superior a seis (6) personas.

Nota importante:

Las **acreditaciones del cumplimiento de los requisitos** solicitados en el punto 7 deben incluirse en el **sobre nº1** de la oferta (Documentación administrativa). En aquellas ofertas que no lo hagan así, no se abrirán el resto de los sobres. **Los CV se incluirán en el sobre 2 (oferta técnica)**.

Los citados requisitos podrán ser inicialmente presentados mediante declaración responsable (**DEUC**), que se incluye en la convocatoria del procedimiento. Posteriormente, al adjudicatario se le solicitará acreditación documental de todos los extremos declarados.

Caso de solicitarse expresamente la presentación física de ofertas, será obligatorio presentar **copia en formato electrónico** de la oferta **en cada uno de los sobres** presentados, según lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En caso de empate en la puntuación TOTAL, se otorgará un (1) punto extra a la oferta que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluya medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, disponer y acreditar; y sistemas auditables de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), disponer y acreditar.

8. Condición esencial de ejecución

Se considera condición esencial de ejecución el mantenimiento durante toda la vida del contrato de cualquiera de las **características del equipo adscrito** al contrato propuesto en la oferta que haya sido objeto de valoración en el procedimiento: formación, experiencia, perfiles del equipo de trabajo…

Se considera asimismo condición esencial de ejecución la **disponibilidad para mantener las reuniones presenciales** que MB considere precisas, siendo el **tiempo máximo** para acudir presencialmente a estas reuniones de **24 horas en días hábiles** desde el momento de su solicitud.

9. Fecha límite de presentación de ofertas:

Las 12:00 h del 25 de marzo de 2024.

10. Criterios de valoración de la oferta:

- **Criterios evaluables mediante juicio de valor: 49 puntos**

1. Propuesta de Gestión y Estrategia: 13 puntos.

   - Propuesta de Gestión de Redes Sociales y Marketing Digital: 10 puntos.

     Se incluirá en este apartado un resumen de los aspectos más relevantes de la propuesta con el objeto de garantizar el correcto entendimiento de los trabajos a realizar, que como mínimo incluya:

     - La gestión a realizar:

       ✓ El número de comunicaciones semanales realizadas por red social (mínimo 1 al día por red social y alternando contenidos de dinamización e información), el tipo y enfoque de comunicación, valorándose aquellos más innovadores, creativos y adaptados a la clientela y sector.

- ✓ Número de comunicaciones semanales en la web (mínimo 1 noticia semanal). Se valorará el número de comunicaciones semanales ofertadas.
- ✓ Propuesta de actualización y revisión de contenidos web. Se valorará la calidad y dinamismo de la propuesta.
- ✓ La empresa detallará al máximo su propuesta de gestión para mejorar la información, la atención a la clientela y el incremento de seguidores y personas usuarias de la web, indicando las ventajas y resultados que se obtienen de su gestión y resaltando los elementos más novedosos y creativos de su propuesta de gestión. Se valorará la creatividad y ventajas que presente la propuesta.

- Planteamiento de producción y edición de videos resaltando los elementos de mayor calidad, más novedosos y creativos. Se valorará la mayor creatividad y novedad.

- Propuesta de plataforma de automatización y envío de Newsletter indicando las ventajas e inconvenientes de su uso y las restricciones legales en materia de protección de datos. Se valora que, cumpliendo con todas las restricciones legales, aporte la mayor automatización y eficiencia posible.

- Planteamiento de creación, envío de Newsletter y mantenimiento de base de datos de suscriptores, valorándose los beneficios que reporta en la información a la clientela dicho planteamiento, así como la propuesta de diseño de la Newsletter.

- Planteamiento de: gestión, actualización y desarrollo evolutivo del chatbot teniendo en cuenta los avances técnicos y en inteligencia artificial. Se valora la mayor y mejor utilización de los avances técnicos y en inteligencia artificial.

- Colaboración en la monitorización de todas las menciones social media de la marca Metro Bilbao. Se valora la eficacia y eficiencia de las herramientas aportadas al objeto de una mejor monitorización.

- Formación al personal de Metro que tenga relación con el contrato en Marketing Digital. Se valorarán las horas formación anuales incluidas.

- Planteamiento Estratégico de Presencia y Gestión de Redes Sociales: 3 puntos.

  Se valorará:

  - La propuesta de estrategia de posicionamiento en redes y canales digitales. Se valora que den el mejor posicionamiento.
  - Acciones concretas de captación de seguidores y seguidoras. Valorando más aquellas más innovadoras y creativas y adaptadas a la clientela y sector.

2. Metodología de trabajo y calidad de servicio: 16 puntos

   - Propuesta de mantenimiento del servicio: 4 puntos.

     La empresa licitante deberá garantizar la prestación del servicio en todo momento y deberá incluir un plan de contingencia y continuidad del servicio.
     Así mismo se deberá indicar la forma de garantizar en todo momento la disponibilidad de un equipo mínimo para una prestación optima del servicio indicando su propuesta ante indisposiciones, bajas, vacaciones…
     Se valorará el planteamiento detallado que la empresa ofertante presente y que mejor **garantice el mantenimiento del servicio** (cuantitativo y cualitativo) ante situaciones de bajas temporales o definitivas de integrantes del equipo que presta el servicio.

     Se otorgará la mayor puntuación a aquella propuesta que minimice el impacto en el servicio y que requiera los menores recursos técnicos, humanos y económicos de Metro Bilbao.

   - Plan de mejora de la calidad del servicio: 8 puntos.

     Se valorarán los siguientes aspectos:

     - Propuesta de servicio en situaciones de emergencia y servicios especiales valorándose el protocolo establecido para estas situaciones y que contemple entre otros, la identificación de posibles crisis, activación del protocolo, pasos a seguir, posibles acciones…
     - Contar entre los integrantes del equipo con al menos una persona que entre sus funciones incluya la coordinación con la empresa que gestiona el mantenimiento web para todo lo que afecte a contenidos de este canal y la empresa proveedora de la tecnología chatbot. También se valorará la gestión de sus posibles ausencias.
     - Contar entre los integrantes del equipo con al menos una persona que ejerza las funciones de vigilancia de la accesibilidad de los

recursos y contenidos. También se valorará la gestión de sus posibles ausencias.
- Propuestas adicionales en materia de calidad de servicio incluidas en el precio, valorándose el número de propuestas y los beneficios que aportan a Metro Bilbao dichas propuestas.

- Mecanismos de control y seguimiento del servicio: 4 puntos

  En este punto se valorará:

  - La propuesta de planificación y mecanismos a aplicar para el seguimiento y control del servicio que aporte el máximo nivel de seguimiento por parte de la empresa proveedora.
  - Propuesta de generación de informes con métricas relevantes orientados a la toma de decisiones como estadísticas de actividad web y redes sociales (KPI´S) o Informe de reclamaciones, quejas, sugerencias y consultas recibidas a través de redes sociales, valorándose especialmente la periodicidad, el grado de detalle y la propuesta de medidas dinamizadoras.
  - Propuesta de Informes de gestión y niveles de servicio valorándose especialmente la periodicidad, el grado de detalle y la propuesta de medidas dinamizadoras o correctoras.
  - Propuesta para el máximo control, revisión y supervisión de las traducciones. Se valora la mayor eficacia y eficiencia de la propuesta.

3. Equipo humano para la Gestión de Redes Sociales y Marketing Digital. 20 puntos

   3.1. Equipo Humano para la Gestión de Redes Sociales y Marketing Digital: 14 puntos.

   El equipo deberá garantizar que los trabajos sean suministrados en los tres idiomas (euskara, castellano e inglés) y, por lo tanto, es responsable preferentemente de su creación original (fundamentalmente en lo que al euskara se refiere) o, en su defecto, de su traducción.

   Se incorporará en este apartado los currículos, perfiles, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo.

   - Se valorará la composición, dimensionamiento y calidad profesional del equipo aportado para la Gestión de Redes Sociales y Marketing Digital. La propuesta deberá señalar la capacitación, formación, conocimientos y experiencia de las personas, valorándose su formación en Comunicación, Periodismo Digital o Marketing Digital.

- Se valorará que el equipo tenga experiencia demostrada en gestión de redes sociales y marketing digital, por encima del mínimo exigido en solvencia técnica y primándose la experiencia en empresas de transporte y empresas similares, en cuanto a dimensión, sector y titularidad a M.B. Así mismo se valorará que alguna de las personas integrantes tenga certificación en Digimind, Hootsuite Google Adwords, Google Analytics 4 u otros aplicativos conocidos de gestión de redes sociales, escucha y análisis.

Se deberá especificar para su valoración, la capacitación, formación, experiencia y conocimientos de las personas del equipo cumplimentando los cuadros del Anexo 3, página 41 y esta se acreditará mediante certificados formativos en centros oficiales, curriculum vitae, etc.

El **no aportar la información** solicitada en el Anexo-3 implicará una valoración de **cero puntos** en cada concepto no incluido.

3.2. Planificación y organización del equipo de trabajo: 6 puntos

Se incorporará en este apartado la planificación y organización del equipo de trabajo.

- Organización del Equipo de Trabajo: La empresa licitadora deberá describir en su oferta el modelo organizativo: estructura organizativa que compondrá el equipo de trabajo propuesto. En ella se incluirán las líneas generales de los diferentes perfiles del equipo de proyecto asignado a la realización de las diferentes tareas y la organización del mismo.

- La empresa licitadora deberá incluir en su Propuesta Técnica, un desglose de % de dedicación total por perfil según tabla adjunta.

  Este desglose se tendrá en cuenta para valorar la idoneidad del dimensionamiento del equipo y su adecuación a la consecución de los objetivos.

Perfil	% horas
Planificación contenidos, informes y coordinación	
Gestores de RRSS y chatbot	
Gestor de contenidos web	
Diseño& creatividad	
Accesibilidad	
Total	100%

La valoración de los criterios técnicos se realizará por Metro Bilbao S.A, si bien podrá recabar asistencia externa especializada.

En caso de **no alcanzar un mínimo de 30 puntos en la valoración por juicio de valor** la **oferta** será **desestimada**.

11. Criterios evaluables mediante fórmula (51 puntos):

Criterios económicos (37 puntos):

En el caso de criterios referidos a precios, los precios ofertados se indicarán sin IVA.

- **Criterio 1**: Importe total de la oferta. **33 puntos**

  - ✓ Se valorará la siguiente medición, sin carácter contractual:
  - ✓ Servicio de Gestión de Redes Sociales y Marketing Digital en horario habitual.
  - ✓ 70 horas de gestión en situación de emergencia y días especiales.
  - ✓ 12 videos.
  - ✓ 4 Newsletter.
  - ✓ Gestión del chatbot (incluidas licencias y costes de mantenimiento de "Chocolate") y soporte on line en horario habitual del servicio (*) a las consultas que no pueda resolver el chatbot.
    (*) de lunes a viernes de 07:30 a 20:00 y puentes y sábados de 09:00 a 15:00 y domingos y festivos de 8:30 a 14:00.

- **Criterio 2**: Precio por hora de gestión de redes sociales y contenidos digitales en días especiales y situaciones de **emergencia** (fuera del horario de atención y de servicio de metro) que se aplicarán a partir de las 70 horas contempladas en el importe de la oferta. **2 puntos.**
- **Criterio 3**: Precio unitario por video (edición y producción). En el importe de la oferta se deberán incluir 3 videos/mes de duración media de 30 segundos. Los videos adicionales se facturarán a este importe. **1 punto.**

- **Criterio 4:** Precio Newsletter para la confección, distribución y analítica de envío de Newsletter (4 Newsletter/año: una al trimestre incluido en el importe de la oferta. Las Newsletter adicionales se facturarán a este importe). **1 punto.**

Para la valoración de la propuesta económica de las ofertas se utilizará la fórmula siguiente:

$$Plic = (Omin / Olic) * Ptot$$

donde,

Plic: Puntuación que obtiene la empresa licitadora.
Omin: Oferta mínima de las presentadas y admitidas.
Olic: Oferta de la empresa licitadora.
Ptot: Puntuación total máxima de criterio evaluable por fórmula.

- **Criterios de calidad evaluables mediante fórmula (14 puntos):**

  - **Criterio 5:** Que se mejoren los porcentajes de cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución de la tabla apartado 2, Descripción de los servicios a prestar, puntos 2.1 y 2.2. **4 puntos.**

    Se puntuará con:

    - 0.5 puntos por cada 0,5% de mejora en el porcentaje promedio de gestión de contenidos digitales y web. (2 puntos).
    - 0.5 puntos por cada 0,5% de mejora en el porcentaje promedio de gestión de Redes Sociales (2 puntos).

  - **Criterio 6:** Que se mejore el horario de atención (Horario en el que se factura a precio normal) mínimo exigido de lunes a viernes de 07:30 a 20:00; puentes y sábados de 09:00 a 15:00 y domingos y festivos de 8:30 a 14:00. **2 puntos.**

    Se puntuará con 0,5 puntos cada media hora que se amplíe el horario de atención dentro de la franja horaria de 7:00 a 20:30 en días laborables; 0,5 puntos adicionales cada media hora dentro de la franja 08:30 a 15:00 en puentes y sábados y 0,5 puntos adicionales cada media hora dentro de la franja 08:30 a 14:30 en domingos y festivos. Por ejemplo, si se ampliara el horario de atención de 07:00 a 20:00 en todos los laborables y de 8:30 a 14:30 en domingos y festivos se obtendría un punto adicional.

  - **Criterio 7:** Reducción de tiempos para asistir a la convocatoria de reuniones presenciales. **4 puntos**

Metro Bilbao es una empresa que ofrece un servicio intensivo de transporte tanto por el volumen de personas transportadas como por el número de horas en las que está en activo, y precisa por ello de un perfecto y coordinado funcionamiento de un complejo conjunto de infraestructuras, instalaciones, sistemas y subsistemas. Además, goza de un alto valor reputacional a preservar. Dado que la naturaleza propia del servicio implica actuación en tiempo real, ello conlleva inexcusablemente la necesidad de afrontar y resolver, las más de las veces con carácter de inmediatez que no admiten demora, acontecimientos y problemas sobrevenidos que tienen un impacto directo en la clientela.

Se otorgará la máxima puntuación al menor tiempo de respuesta, siendo el máximo de 24 horas. La puntuación se repartirá linealmente entre el mejor tiempo ofertado y el máximo marcado.

- **Criterio 8:** Enfoque de las fases del servicio**. 4 puntos.**

Análogo razonamiento aconseja igualmente que la ventana de inicial de arranque y puesta en marcha del servicio que nos ocupa sea el menor de entre los posibles. Por ello, en este punto se valorará el plazo de ejecución del conjunto de las dos primeras fases en este servicio, las cuales se indican a continuación:

FASE 1: DIAGNÓSTICO

En esta fase se realizará una revisión conjunta entre Metro Bilbao y la empresa colaboradora del alcance del servicio, la estructura de gestión, las exigencias del servicio y la organización del mismo. Asimismo, en esta fase también se realizará una revisión de los servicios, recopilación de procedimientos, instrucciones técnicas y buenas prácticas, análisis de riesgos y comprensión de los indicadores definidos.

FASE 2: TRANSFERENCIA

En esta fase se realizará una transferencia de conocimientos estructurada, mediante la ejecución de un plan de reuniones específicas con los responsables de Metro Bilbao, formación funcional en aquellos casos que se requiera y familiarización con los procedimientos e instrucciones técnicas requeridos por Metro Bilbao.

El plazo de ejecución del conjunto de estas dos primeras fases no podrá superar 24 días hábiles y los servicios incluidos en ellas no serán facturables, debiéndose garantizar el servicio. En la oferta se debe indicar obligatoriamente el enfoque para realizar esta transferencia en el tiempo propuesto. No se puntuarán las ofertas que no justifiquen este punto.

En este sentido se asignará la puntuación máxima (4 puntos) para el caso de que la totalidad de ambas fases se materialicen en el menor tiempo posible a partir de la firma del contrato. La puntuación se repartirá linealmente entre el mejor tiempo ofertado y el máximo marcado, de 24 días.

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

12. Presentación de la oferta económica:

De acuerdo al modelo del Anexo 1.

13. Revisión de precios:

No procede.

14. Fianza definitiva:

Para asegurar el fiel cumplimiento de este contrato y las posibles responsabilidades en que pudiera incurrir la empresa Adjudicataria, se establece una fianza definitiva de 10.000 €

La fianza deberá constituirse antes de la firma del contrato, y mantenerse hasta la finalización del mismo.

15. Póliza de Responsabilidad civil:

No procede.

16. Tratamiento de los Datos Personales:

En el objeto de esta licitación **es de aplicación el tratamiento de datos personales** por parte del contratista de acuerdo a lo indicado en el pliego administrativo 20-LG-DC-016.

Mediante las presentes cláusulas se habilita a entidad adjudicataria, encargada del tratamiento, para tratar por cuenta de METRO DE BILBAO SA, responsable del tratamiento, los datos personales necesarios para prestar el servicio detallado en estos pliegos.

El tratamiento consistirá en:

Recogida	X	Registro	
Estructuración		Modificación	
Conservación	X	Extracción	
Consulta	X	Comunicación por transmisión	
Difusión		Interconexión	
Cotejo		Limitación	
Supresión		Destrucción	
Otros: _____		Comunicación	X

Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo. La entidad METRO BILBAO S.A., responsable del tratamiento, pone a disposición de la entidad adjudicataria, encargada del tratamiento, la información que se describe a continuación:

- Datos identificativos y de contacto de las personas que interactúan con estos medios online.
- Datos identificativos y de perfil de usuario de los ciudadanos que interactúan con los medios sociales.
- Datos de contacto de los destinatarios de comunicaciones electrónicas.

Índice

1. Objeto 17

2. Descripción de los servicios a prestar 17

3. Presentación de propuestas 26

4. Información a presentar en la oferta técnica 26

5. Información a presentar en la oferta económica 28

6. Control de trabajos 30

6.1. Control Administrativo 30

6.2. Régimen de faltas y penalizaciones 31

6.2.1. Faltas 31

6.2.2. Penalizaciones por faltas 31

7. Condiciones de Seguridad y confidencialidad 33

8. Propiedad Intelectual 34

9. Resolución 35

10. Anexos 36

Anexo 1: Modelo de propuesta económica y cuadro de precios 37

Anexo 2: Tablas criterios de calidad evaluables mediante fórmula 39

Anexo 3: Propuesta equipo humano 40

1. Objeto

CPV 72400000-4

Metro Bilbao, desde su inauguración, mantiene una filosofía de mejora continua de sus servicios y de la atención a la clientela, en la que la información y atención a las personas usuarias en canales digitales tiene una importancia vital.

Metro Bilbao quiere seleccionar una empresa proveedora encargada de la Gestión de Redes Sociales y Marketing Digital, así como la edición, producción de videos y gestión del chatbot.

Se pretende:

- Mejorar la experiencia de las personas usuarias y otros grupos de interés que se relacionan con Metro Bilbao a través de los canales digitales.
- Mejorar la difusión de la información a la clientela y las gestiones on line.
- Mejorar el posicionamiento SEO.
- Ofrecer una óptima atención en redes sociales con respuestas de calidad y mínimos tiempos de respuesta.
- Garantizar el cumplimiento de todos los requerimientos en términos de accesibilidad fijados por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. (En caso de nuevo decreto, se actualizarán los requerimientos).
- Hacer una gestión unificada de todos los contenidos digitales acorde a una estrategia digital predefinida.

2. Descripción de los servicios a prestar

La propuesta deberá incluir, el **soporte técnico necesario** que garantice la correcta gestión de contenidos en todos los canales digitales, así como dar respuesta a todos los requerimientos gráficos necesarios en estos canales.

Las empresas concursantes deberán respetar los valores generales definidos para la **identidad corporativa** de Metro Bilbao, tanto en los contenidos, mensaje y elementos gráficos descritos en su **Manua**l, así como, y como de forma más específica:

Aplicación del trilingüismo (euskera, español e inglés), de forma que todos los contenidos se entregarán en las tres lenguas y cumpliendo la política lingüística de la empresa.

En concreto:

- Web: euskera, español e inglés.
- Redes sociales: Comunicaciones bilingües y respuestas en inglés si el idioma de la pregunta no fuera euskera o español.
- Newsletter: euskera, español e inglés.
- Chatbot: euskera, español e inglés.
- Videos: bilingües o trilingües según petición.

La empresa adjudicataria velará para que en todos los contenidos se respete la filosofía de imagen Metro Bilbao, 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.**

Todos los recursos multimedia empleados deberán estar libres de restricciones (derechos de autor…)

Se deberá velar por el cumplimiento de los requisitos de **accesibilidad** en todos los elementos. Especial atención a los videos que deberán adaptarse con audio y/o subtítulos en cumplimiento de dichos requisitos.

Será necesaria la coordinación con la empresa proveedora actual o futura encargada del mantenimiento de la web especialmente con todo lo relacionado con el CMS.

A continuación, se definen los servicios objetos del presente contrato:

Deberá dar cobertura integral de presencia y actividad en materia de planificación, generación, difusión de contenidos, repuesta a la conversación generada y edición y producción de videos en los siguientes espacios:

- En las principales plataformas de comunicación social en red (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, LinkedIn, etc….) como en aquellas otras redes sociales que a futuro sean consideradas de interés estratégico.
- En el chatbot implementado en la web actualmente o en cualquier otra plataforma a futuro.
- En los espacios de comunicación digital tales como los sitios web, Newsletter y en el caso de que existan microsites o blogs específicos o cualquier otro canal digital actual o futuro.

La empresa adjudicataria pondrá los medios necesarios para coordinar la gestión con la persona responsable de MB. Como mínimo se dispondrá de un correo electrónico y de un teléfono móvil, con WhatsApp.

El **horario** de atención habitual del servicio de gestión de Redes Sociales y Marketing Digital y chatbot será como mínimo el siguiente:

- Lunes a viernes de 07:30 a 20:00.
- Sábados y puentes de 09:00 a 15:00.
- Domingos y festivos de 08:30 a 14:00.

En **días especiales** se dará un servicio de atención excepcional **durante todo el horario de servicio de metro** (Santo Tomas, Nochebuena, Nochevieja, Aste Nagusia…).

Fuera del horario de atención, se requiere de una ventana de atención 24 x7 para dar atención de emergencia cuando se requiera para lo que se facilitará un teléfono móvil de emergencias de contacto para comunicar situaciones de emergencia o contingencia. El perfil para la cobertura de la atención 24x7 será el de "Gestión de RRSS y contenido Web".

La empresa licitadora deberá facilitar precio/hora de atención en situaciones de emergencia y días especiales e incluir el importe equivalente a 70 horas/año en el importe total de la oferta. Esta información deberá especificarse únicamente en la oferta económica.

Nota: la oferta de económica para la atención de situaciones de emergencia y días especiales deben incluirse en la oferta económica.

En aquellas ofertas que no lo hagan así, no se abrirán el resto de los sobres.

2.1. Servicio de Gestión de Redes Sociales y Atención Chatbot

Para el servicio de Gestión de Redes Sociales se establecen niveles de urgencia/criticidad atendiendo a la siguiente escala:

- Emergencia/Crisis: Situaciones de crisis de reputación on line.
- Respuesta a conversación Crítica: Conversaciones que impactan gravemente en la imagen de Metro Bilbao. Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
- Respuesta a conversación: Respuesta a consultas, quejas y comentarios recibidos a través de las redes sociales y a través del chatbot cuando se requiera gestión por un operador/a.
- Contenidos planificados: Publicación y promoción de los contenidos y actuaciones planificados.
- Contenidos no planificados/sobrevenidos: Publicación de contenidos no previstos en la planificación periódica consensuada.

Los niveles de criticidad serán establecidos por Metro Bilbao.

Los tiempos de respuesta y resolución se medirán en base al horario habitual establecido para el servicio, excepto en las peticiones de emergencia que se aplicará el horario natural.

La prestación del servicio se realizará como mínimo con los estándares de calidad recogido en la tabla adjunta.

	Tipo Petición	Tiempos Respuesta	Tiempos Resolución/ Respuesta a la conversación	Penalización	Periodicidad	Objetivo
Redes Sociales	Crisis/ Emergencia(*)	15 min.	20'	SI	Mensual	100%
	Respuesta a Conversación crítica	20 min.	50'	SI	Mensual	>=98%
	Respuesta a Conversación de RRSS y de chatbot	30 min.	2 h	SI	Mensual	>=95%
	Contenidos planificados	1 hora	Desviación s/ planificación < 20%	SI	Mensual	>=95%
	Contenidos no planificados urgentes	20 min.	4 horas	SI	Mensual	>=95%
(*) Los tiempos de respuesta y resolución aplican en el horario natural						
En conversación generada fuera de horario el tiempo de respuesta y resolución se contabilizará desde el inicio del horario de atención del día siguiente.						

Los tiempos de resolución/respuesta incluyen la publicación de los contenidos: en las 4 horas se deberá realizar la propuesta, consensuar con Metro Bilbao y publicar.

Las tareas o peticiones no incluidas en esta tabla no están afectadas por este ANS.

Donde:

- Tiempo de respuesta es el tiempo que transcurre desde la petición de publicación de contenido hasta su aceptación. En el caso de conversación generada fuera de horario el tiempo de respuesta y resolución se contabilizará desde el inicio del horario de atención del día siguiente. En situación de crisis/emergencia los tiempos de respuesta y resolución aplican en el horario natural.
- Tiempo de resolución/Respuesta a la conversación es el tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que se entregan los contenidos o se da respuesta a una conversación.
- El cálculo del valor objetivo se aplica sobre el total de peticiones realizadas.
- Periodicidad: de cálculo del indicador por parte de la empresa proveedora.

El servicio de dinamización y soporte de contenidos en **redes sociales** y los perfiles asociados a las diferentes cuentas comprende la realización de las siguientes tareas:

- Creación y clasificación de contenidos multimedia, diseño y maquetación. Mantenimiento de catálogo de multimedia y reporte periódico de dicho catálogo.
- Difusión de los contenidos multimedia e interacción con la audiencia.
- Definición de la estrategia de redes sociales y actuaciones por canal.
- Búsqueda y generación de vínculos en medios sociales en ámbitos de interés mediante una política activa de seguimiento y estrategia de acciones con "influencers".
- Apoyo en la captación de seguidores y su posterior análisis.
- Gestión de verificación de cuentas e iniciativas para agilizar dicha verificación y gestión de la seguridad de las cuentas. Pueden aportar ideas que permitan agilizar el proceso de las verificaciones.
- Planificación de publicaciones. propuesta de cómo se van a planificar los contenidos y procedimiento para la validación de los mismos.
- Seguimiento, gestión e informes de la conversación generada
- Servicio de emergencias. Atención fuera del horario establecido
- Servicio en días especiales. Atención durante el servicio de metro en días especiales tales como Nochebuena, Nochevieja, Santo Tomás, Aste Nagusia...)
- Lanzamiento de al menos una campaña/promoción/concurso mensual
- Personalización de las distintas páginas, incluyendo como mínimo foto de la página, diseño y página de bienvenida, organización de álbumes de fotos y creación de una página con las normas de participación.
- Desarrollo de estrategia digital y propuesta de mejoras adicionales
- Generación de informes periódicos con métricas relevantes orientados a la toma de decisiones.
- Colaboración en la monitorización de todas las menciones social media de la marca Metro Bilbao.
- Formación anual al departamento de Marketing y Comunicación en Gestión de Marketing Digital.

2.2. Servicio de Gestión de Contenidos Web y Otros Contenidos Digitales

Para el servicio de gestión de Contenidos digitales se establecen niveles de urgencia/criticidad atendiendo a la siguiente escala:

- Emergencia: Incidencias de crisis.
- Crítico: Incidencias que impactan gravemente (errores, desactualizaciones o falta de contenido en un área crítica de la web como horarios, tarifas o que afecten a la imagen de Metro Bilbao). Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
- Importante: Incidencias (errores, desactualizaciones o falta de contenido) no catalogadas como críticas y que no afectan a la imagen de Metro Bilbao.

- Normal: Incidencias que afectan a contenidos sobre los que no se requiere una actuación urgente.

La prestación de todas las tareas que contempla el servicio se realizará como mínimo con los estándares de calidad recogidos en la tabla adjunta.

	Tipo Petición	Tiempos Respuesta	Tiempos Resolución	Penalización	Periodicidad	Objetivo
	Crisis/ Emergencia(*)	15 min.	20'	SI	Mensual	100%
Gestión de Contenidos Digitales (web y otros)	Crítico	30 min.	50'	SI	Mensual	>=98%
	Importante	1 hora	2 h	SI	Mensual	>=95%
	Normal	2 hora	Desviación s/ planificación < 20%	SI	Mensual	>=95%
(*) Los tiempos de respuesta y resolución aplican en el horario natural						

Donde:

- Tiempo de respuesta es el tiempo que transcurre desde la petición de publicación de contenido hasta su aceptación.
- Tiempo de resolución es el tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que se publica, incluida la entrega de los contenidos y su validación.
- El cálculo del valor objetivo se aplica sobre el total de peticiones realizadas.
- Periodicidad: de cálculo del indicador por parte de la empresa proveedora.

El servicio de gestión de contenidos web y otros contenidos digitales comprende la actualización periódica, generación y gestión de los contenidos del sitio web, "microsites", blogs específicos y otros canales digitales.

Así mismo, contempla además la realización de tareas relacionadas con:

- Redacción y traducción de nuevos contenidos o actualización de los existentes siguiendo las pautas y directrices fijadas por Metro Bilbao.
- Controlar que en todo momento se contemplen los requerimientos necesarios para el correcto posicionamiento SEO.
- Colaboración en la implantación de la estrategia web.
- Garantizar la accesibilidad de todos los contenidos.
- Realización de informes de análisis y seguimiento de la evolución del tráfico Web. Monitorización Google Analytics con informes periódicos.
- La empresa licitadora deberá proponer un Plan de Presencia Digital y mejora continua.

2.3. Servicio de diseño, envío y gestión Newsletter.

- Confección y envío masivo de Newsletter con plataformas disponibles en el mercado (proponer plataforma de envío; en la actualidad es MailChimp pero se valorarán otras alternativas propuestas que no requieran trasferencia de datos internacionales. El coste de la licencia y envíos se asume por parte de

Metro Bilbao) evitando en todo momento el "spam" y cumpliendo con los requisitos legales en materia de protección de datos. Imprescindible tener seguimiento de los email enviados, recibidos y leídos.

2.4. Servicio de edición y producción de videos.

Tendrá las siguientes características:

- Formato mp4 y sin restricciones de derechos de autor u otras limitaciones
- Idioma: Mínimo euskera y castellano y en algunos casos se requerirá en inglés. Los videos deberán contar con audio-descripción, subtitulación y sus trascripciones en los correspondientes idiomas.
- Calidad de los videos: al menos 1080p.
- Las versiones de un video en los diferentes idiomas no se contabilizan como videos adicionales.

Composición del equipo del proyecto

En la fase de adjudicación se fijará el Equipo de Proyecto propuesto por la empresa proveedora en su oferta. Las modificaciones posteriores a la composición inicial del mismo deberán hacerse previo consenso entre las dos partes, sin que quede afectada la normal dinámica de trabajo adoptada, ni la calidad del servicio.

Los perfiles inicialmente solicitados para realizar los servicios objeto del presente proyecto son los siguientes:

- **Director/ Directora de proyecto/cuenta**

  Deberá ser un cargo directivo de la empresa adjudicataria y su función será velar que el servicio se preste cumpliendo las condiciones de este pliego.

  Las funciones de esta figura no son productivas y por lo tanto no son facturables.

- **Responsable del servicio/Jefatura de proyecto**

  Deberá ser un cargo con responsabilidad de gestión en la empresa adjudicataria y sus funciones serán:

  – Gestionar y dirigir el equipo de trabajo que va a proporcionar el servicio.
  – Convocar y liderar las reuniones de seguimiento mensuales del proyecto.
  – Generar un acta de dichas reuniones periódicas.
  – Garantizar la productividad del servicio.
  – Mantener la calidad del servicio contratado.

  Las funciones de la jefatura de proyecto no son productivas y por lo tanto no son facturables.

- **Planificación contenidos e informes/ Coordinación de equipo**

  Sus funciones serán:

  - Elaborar la estrategia global para las redes sociales que se alinee con los objetivos de la empresa, incluyendo la selección de plataformas adecuadas, frecuencia de publicación y tipos de contenido.
  - Coordinar el día a día el equipo de trabajo de la empresa proveedora.
  - Realizar la planificación de contenidos.
  - Implementar prácticas de SEO en el contenido web para mejorar la visibilidad en los motores de búsqueda y aumentar el tráfico orgánico al sitio.
  - Realizar las valoraciones de solicitudes de videos.
  - Apoyar técnicamente al resto de las personas de su equipo designadas para el presente proyecto.
  - Formar a las personas de su equipo designadas para el presente proyecto.
  - Elaborar los informes mensuales de seguimiento del proyecto y analítica web utilizando herramientas de análisis para evaluar la efectividad de la estrategia digital y realizar ajustes según sea necesario.
  - Revisar y garantizar la accesibilidad de todos los contenidos

- **Gestores de Redes Sociales y contenidos digitales**

  Sus funciones serán las propias de este perfil:

  - Gestionar las redes sociales, web, chatbot y resto de contenidos digitales en el día a día.
  - Edición, redacción y publicación de los contenidos. Así como responder a comentarios, mensajes y menciones de los seguidores, promoviendo la interacción y construyendo relaciones sólidas con la comunidad en línea.
  - Manejo y control de CMS...

- **Diseño y Creatividad**

  - Realizar todas las tareas vinculadas al área de diseño y creatividad garantizando la accesibilidad
  - Realizar todas las tareas vinculadas a la edición y producción de videos.

- **Accesibilidad**

  - Realizar evaluaciones exhaustivas de los contenidos digitales para identificar posibles barreras de accesibilidad conforme a la legislación en vigor.
  - Trabajar en estrecha colaboración con el resto del equipo para garantizar que la accesibilidad sea una consideración integral en todas las etapas del proceso.
  - Dar orientación a diseñadores, desarrolladores y otros profesionales sobre las mejores prácticas de accesibilidad para garantizar que el diseño gráfico sea accesible y etiquetas adecuadas para imágenes, estructura semántica...
  - Generar informes y documentación para demostrar el cumplimiento de las pautas de accesibilidad.
  - Mantenerse actualizado sobre las últimas pautas de accesibilidad y cambios en la tecnología para asegurarse de que los contenidos digitales cumplan con los estándares más recientes.

  Cuando la naturaleza del trabajo implique utilizar un recurso únicamente disponible en las instalaciones de Metro Bilbao, se realizará el trabajo en dichas instalaciones. Se podrá solicitar este traslado en cualquier momento y en un plazo máximo de 24 horas el técnico de gestión de redes sociales deberá estar disponible en las oficinas centrales de Metro Bilbao.

- **Entrega de Informes**

  Los informes de gestión, estadísticas e informes de monitorización de la actividad serán entregados en soporte digital y además se entregará una copia en papel.

- **Devolución y trasferencia de conocimiento**

  Durante la ejecución de los trabajos objeto del presente contrato la empresa licitante se compromete a facilitar, a las personas designadas por el Metro, toda la información y documentación que se solicite, así como toda la información relativa a los problemas que pudiesen plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

  La empresa licitante entregará una copia coherente y actualizada de datos en caso de cambio de empresa proveedora y se coordinará adecuadamente con la empresa entrante para llevar a cabo esta tarea.

  Una vez cumplido lo estipulado en el presente contrato, en el caso de la no continuación del servicio a la finalización del mismo, la empresa licitante se compromete a la destrucción de toda información que tuviese almacenada de Metro Bilbao referente al objeto del contrato.

  Así mismo, se compromete a facilitar toda la información relevante para la implementación del servicio a la nueva empresa proveedora de Metro Bilbao.

Dentro de la gestión del conocimiento que entraña la prestación de servicios, se creará y mantendrá actualizada la documentación operativa del servicio, la base de datos de incidencias y el histórico de planificaciones, FAQs y multimedia utilizado.

La empresa proveedora, en todo caso, garantiza la cesión y transferencia de este conocimiento en caso de resolución del contrato, ya sea por extinción o por cualesquiera otras causas a la empresa entrante.

3. Presentación de propuestas

El licitante deberá presentar la documentación de las ofertas en:

https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa

En caso de problemas técnicos para cargar las ofertas solicitar ayuda en el tlf.: 945016298.

La propuesta deberá cumplimentarse de acuerdo a las especificaciones del presente pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas 20-LG-DC-016.

La empresa ofertante deberá presentar la documentación que se indica en los apartados siguientes.

4. Información a presentar en la oferta técnica

La oferta técnica deberá seguir el siguiente índice e incluir los apartados indicados y deberá contener una descripción detallada de cómo se abordarán todos los servicios mencionados en el apartado 2:

1. Propuesta

   1.1 Contenido y alcance de la propuesta de gestión.
   1.2 Planteamiento Estratégico de Presencia y Gestión de Redes Sociales
   1.3 Resumen

2. Metodología de trabajo y nivel de servicio

   2.1 Propuesta de toma del control, puesta en marcha y mantenimiento del servicio.
   2.2 Plan de mejora de la calidad del servicio.
   2.3 Mecanismos de control y seguimiento del servicio.

   Se deberá además adjuntar:

- Declaración o compromiso, en caso de resultar adjudicataria, de asistir presencialmente a reuniones convocadas en menos de 24 horas.
- Tablas cumplimentadas de todos los parámetros referentes al nivel de servicio ofertado.
- Garantía de prestación de servicio completo durante los 12 meses del año (manteniendo el mismo nivel de servicio en periodos vacacionales).

3. Equipo Humano

3.1. Equipo humano: Incluye perfiles, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo, currículos y tablas anexo 2 cumplimentadas.
3.2. Planificación y organización del equipo de trabajo

Las ofertas, se presentarán de acuerdo al índice anterior y no ocupará más de 40 páginas (sin incluir portada, índice, ni currículos) de texto en letra Arial tamaño 10, interlineado 1,5 y márgenes superior, inferior, izquierdo y derecho superiores a 1,5 cm. Se descartarán todas aquellas ofertas que no cumplan el índice, contenidos y dimensiones indicadas.

5. Información a presentar en la oferta económica

Modelo de proposición económica según el anexo 1. El importe se mostrará desglosado por los siguientes conceptos

Servicio	Meses	Nº personas	Horas mes	Horas año	€/hora	€/mes	€/año
Planificación gestión de contenidos digitales	12						
Gestión Redes Sociales	12						
Gestión de contenidos Web y otros canales digitales	12						
Informes de seguimiento, gestión y monitorización	12						
Gestión, entrenamiento linguístico y mantenimiento del chatbot (incluidas licencias)& Soporte operador/a	12						
Diseño	12						
Accesibilidad	12						
Ventana 24/7 de servicio de emergencias	12						
Mensualidad Gestión de redes Sociales y Contenidos							
Servicio de gestión de redes sociales fuera de horarios de atención en días especiales y emergencias (70 horas)				70			

	unidades	€/unidad	€/año
Edición y producción de videos. 36 videos/año duración 30 segundos	36		
Gestión Newsletter (Diseño, confección, envío y analítica). 4 newsletter	4		

Total	**Criterio 1**	

Importe total de la oferta. Maximo 180.000

Servicio			€/hora
Atención en días especiales, fuera de horario OAC o fuera servicio de metro.		Criterio 2	

El importe/ año de 70 horas está incluido en el precio de la oferta. Las horas adicionales se facturarán a esta tarifa/hora

			€/min video
Edición y producción de videos adicionales		Criterio 3	

El importe/ año está incluido en el precio de la oferta. Los videos adicionales se facturarán a esta tarifa/minuto video

			€/newsletter
Gestión Newsletter adicionales (Diseño, confección, envío y analítica).		Criterio 4	

El importe/ año está incluido en el precio de la oferta. Las newsletters adicionales se facturarán a esta tarifa/newsletter

Importe máximo para atención en días especiales: 80 €/hora.
Importe máximo para edición y producción de videos: 70 €/minuto.
Importe máximo para Newsletter adicionales: 60 €/newsletter.

Criterio 5: Mejora porcentajes de cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución

		% cumplimiento tiempos de respuesta y resolución	
	Tipo Petición	Minimo	Propuesta
Gestión de Contenidos Digitales (web y otros)	Crisis/ Emergencia(*)	100%	
	Crítico	98,0%	
	Importante	95,0%	
	Normal	95,0%	
	Promedio	97,0%	

		% cumplimiento tiempos de respuesta y resolución	
	Tipo Petición	Minimo	Propuesta
Redes Sociales	Crisis/ Emergencia(*)	100%	
	Respuesta a Conversación crítica	98,0%	
	Respuesta a Conversación	95,0%	
	Contenidos planificados	95,0%	
	Contenidos no planificados	95,0%	
	Promedio	96,6%	

Criterio 6: Mejora del horario de atención (Horario en el que se factura a precio normal)

	Mínimo exigido	Propuesta de Atención
Horario	laborable: De 07:30 a 20:00	(Dentro de franja 7:00-20:30)
	Sábados y puentes: de 09:00 a 15:00	(Dentro de franja 8:30-15:00)
	Domingos y festivos: de 08:30 a 14:00	(Dentro de franja 8:30-14:30)

Criterio 7: Reducción de tiempos para asistir a la convocatoria de reuniones presenciales

	Mínimo exigido	Propuesta
Tiempo asistencia a reunión presencial	24 h	

Criterio 8: plazo de ejecución del conjunto de las dos primeras fases de servicio (diagnóstico y trasferencia)

	Mínimo exigido	Propuesta
Plazo de ejecución diagnóstico y trasferencia	24 días hábiles	

6. Control de trabajos

La Empresa Adjudicataria nombrará un responsable del servicio o jefatura de proyecto como responsable del Contrato que servirá de interlocutor con Metro Bilbao (Responsable MB).

Dicho responsable informará y se reunirá periódicamente con el interlocutor de MB para tratar el desarrollo de los trabajos y se coordinará con éste a fin de cumplir el objeto del contrato.

Siempre que la empresa adjudicataria solicite alguna instrucción o decisión, deberá consultar a la persona Responsable del Contrato de MB y proponer la acción que, a su entender, considere como más apropiada.

En cualquier momento la persona Responsable del Contrato de MB, podrá inspeccionar la marcha de los trabajos. Las observaciones o prescripciones que se deriven de la inspección serán comunicadas por éste a la persona Responsable del servicio de la empresa Adjudicataria.

La empresa contratante podrá definir puntualmente los controles de calidad que considere oportunos durante la vigencia del contrato.

Las actividades desarrolladas por la Empresa Adjudicataria serán controladas por la persona Responsable del Contrato de MB, quien dirigirá y supervisará los trabajos realizando controles para determinar la calidad del servicio prestado.

Metro Bilbao inspeccionará el servicio prestado, tanto en lo que se refiere a la correcta concurrencia de los medios a emplear, técnicos y humanos. De las inspecciones realizadas resultarán los correspondientes informes y, en caso de ser negativos, darán lugar al apercibimiento por faltas y podrán deducirse las correspondientes sanciones.

6.1. Control Administrativo

En caso de que Metro Bilbao requiera trabajos no valorados dentro del objeto del contrato, la empresa adjudicataria presentará presupuesto de los mismos para su aprobación.

Una vez aprobados dichos presupuestos la empresa adjudicataria podrá proceder a la ejecución de los servicios solicitados.

6.2. Régimen de faltas y penalizaciones

6.2.1. Faltas

Se consideran faltas:

- El incumplimiento acreditado de cualquiera de las características del servicio contemplados en la oferta.
- La dedicación de medios técnicos o humanos menor de la contratada.
- La no realización de una actividad contratada, o la simulación de realización de una actividad.
- La negligencia en la realización de una actividad contratada.
- La negligencia en la aplicación de medidas correctoras de situaciones irregulares.
- El retraso en los plazos de ejecución y acuerdo del nivel de los servicios acordados siempre que estos no sean imputables a la empresa gestora o la respuesta esté pendiente de aprobación por parte de Metro Bilbao.
- El rechazo por parte de MB de un mismo servicio en más de 3 ocasiones por calidad inadecuada o por ejecución defectuosa.
- El trato incorrecto del personal de la empresa Adjudicataria al personal o clientes de Metro Bilbao.
- El incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales de ejecución.
- El abandono del contrato.
- La no devolución y transferencia de la información a la finalización del contrato.

6.2.2. Penalizaciones por faltas

Las faltas cometidas conllevarán las siguientes penalizaciones.

Faltas por incumplimiento/nivel del servicio:

- 1falta: La primera falta, si esta es por incumplimiento del nivel de servicio acordado conllevará la siguiente penalización:

  % penalización = (promedio valor conseguido -promedio valor requerido) / promedio valor requerido.

  Por ejemplo, si hubiera la siguiente desviación sobre los valores requeridos la penalización sería del 1,03% de la mensualidad y se aplicaría en el mes siguiente.

		% cumplimiento tiempos de respuesta y resolución	
	Tipo Petición	requerido	conseguido
Gestión de Contenidos Digitales (web y otros)	Crisis/ Emergencia(*)	100%	100%
	Crítico	98,0%	95,0%
	Importante	95,0%	92,0%
	Normal	95,0%	95,0%
	Promedio	97,0%	95,5%

		% cumplimiento tiempos de respuesta y resolución	
	Tipo Petición	requerido	conseguido
Redes Sociales	Crisis/ Emergencia(*)	100%	100%
	Respuesta a Conversación crítica	98,0%	97,0%
	Respuesta a Conversación RRSS y Chatbot	95,0%	95,0%
	Contenidos planificados	95,0%	93,0%
	Contenidos no planificados	95,0%	95,0%
	Promedio	96,6%	96,0%

Promedio general(*)	96,8%	95,8%
Penalización	-1,03%	

(*) La penalización se calcula sobre los tiempos promedios de todos los tipos de respuestas, tanto redes sociales como resto de contenidos digitales.

Cuando haya que excluir alguna tarea del cálculo del indicador se deberá indicar expresamente.

Si la primera falta es de cualquier otra tipología, no referida a plazos de nivel de servicio, conllevarán una penalización del 2% de la mensualidad

- 2 faltas: El cálculo anterior de penalización mensual (1 falta) se incrementará en 2 puntos porcentuales.

- 3 o más faltas: El cálculo anterior (2 faltas) se incrementará en 3 puntos porcentuales por cada falta adicional.

La acumulación de tres (3) o más faltas durante la vigencia del contrato facultará a Metro Bilbao para rescindir unilateralmente el contrato, con pérdida de la fianza definitiva y sin compensación económica alguna.

Otras faltas:

- El incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales de ejecución dará lugar a una falta y **una penalización de 3.000 €**. En caso de repetirse una falta de condición esencial de ejecución, o si persiste durante un mes o más, MB podrá rescindir unilateralmente el contrato con pérdida de la fianza definitiva y sin compensación económica alguna.
- El abandono del contrato **se penalizará con 10.000 €**.
- La no devolución y transferencia de la información a la finalización del contrato **se penalizará con 10.000 €.**

Las prórrogas del contrato sólo serán ejecutadas o denegadas a voluntad de Metro Bilbao. Las prórrogas no podrán ser rechazadas por el contratista. **Si las prórrogas no fueran atendidas** por la empresa adjudicataria, además de las consecuencias legalmente previstas Metro Bilbao aplicará a la empresa adjudicataria una **penalización de 10.000 €**.

Si concurren varias faltas **las penalizaciones serán acumulativas** (como podría ser el caso de abandono del contrato y la no transferencia de la información).

7. Condiciones de Seguridad y confidencialidad

Prohibición expresa de acceso a datos privados o confidenciales

Para la realización de los trabajos objeto del presente contrato es posible que el personal de la empresa adjudicataria tenga acceso a lugares donde se realizan tratamientos de datos de carácter personal, a soportes o recursos que los contengan o a otro tipo de documentación de carácter privado o confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos.

En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a este tipo de datos.

Deber de secreto

El personal de la empresa adjudicataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter privado o confidencial, a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas. El personal de la empresa adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma los este tipo de datos a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta. La empresa adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

Medidas de seguridad

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos que le sea de aplicación y a actuar de acuerdo a las instrucciones de Metro Bilbao. En concreto:

- El personal de la empresa adjudicataria está obligado a respetar las medidas de seguridad de los locales a los que accede, sin que de su permanencia o paso por ellos pueda derivarse una merma de las condiciones de seguridad originales (cierre de puertas y ventanas, conexión de alarmas, etc.).

- La empresa adjudicataria garantizará que la información de la que disponga por razón de la prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas. Así, los lugares donde almacene, guarde o conserve la información deberán ser aptos para garantizar el deber de confidencialidad.

Garantía de confidencialidad

La empresa adjudicataria certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo. Así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a protección de los datos de carácter personal.

Responsabilidad y causas de resolución del contrato

La empresa adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores será considerada responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que, en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Serán motivos de resolución del contrato la vulneración del deber de secreto por la empresa adjudicataria o su personal, así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

8. Propiedad Intelectual

El título de propiedad de todos los productos generados objeto del presente pliego corresponde a Metro Bilbao. Todos los trabajos realizados por la empresa adjudicataria pasarán a ser propiedad de Metro Bilbao, quien podrá utilizarlos indefinidamente sin ninguna restricción ni costo adicional.

La empresa adjudicataria protegerá todas las propiedades intelectuales de Metro Bilbao.

La empresa adjudicataria garantizará a Metro Bilbao que tiene todos los derechos de propiedad intelectual de los productos que oferta bien directamente o bien indirectamente, mediante los correspondientes acuerdos con sus empresas proveedoras. Por tanto, se obliga a dejar indemne a Metro Bilbao de cualquier reclamación de tercero que, frente a ella, pueda suscitarse por dicho concepto.

La empresa licitadora deberá facilitar periódicamente a MB copia actualizada de todos los recursos de gestión empleados (planificaciones, contenidos, material gráfico, guía de preguntas y respuestas, documentos de gestión...)

En el caso de las licencias necesarias para la gestión de redes sociales, escucha, emailing... estas deberán estar referidas a una cuenta corporativa de Metro Bilbao, así mismo la persona responsable de Metro Bilbao dispondrá de perfil de administrador de las mismas.
La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva de Metro Bilbao, sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de Metro Bilbao.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por Metro Bilbao quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia.

Todos los colaboradores de las empresas se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del proyecto, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita).

Así mismo la empresa adjudicataria queda obligada a informar a Metro Bilbao de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información, que pudiera ser detectada durante el desarrollo de su actividad.

9. Resolución

Metro Bilbao, S.A. adjudicará el suministro en base a la mejor oferta económica y técnica, según los criterios indicados en el cuadro de características, y condicionando la adjudicación a que la empresa suscriba y formalice la documentación contractual que redacte Metro Bilbao al efecto.
Una vez resuelta la adjudicación, se notificará el resultado de la misma a todas las empresas que hayan participado en el proceso.

10. Anexos

Anexo 1: Modelo de propuesta económica y cuadro de precios

Modelo de Propuesta Económica:

D./Dña…….. con DNI……..en nombre ……..con domicilio a efectos de notificaciones en……., y CIF…….

Declaro:

I.- Que he quedado enterado del procedimiento para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el "Mantenimiento correctivo y evolutivo y Gestión de Marketing Digital".

II.- Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, el Pliego de Cláusulas Administrativas y 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 su apertura, instalación y funcionamiento, y que en la elaboración de la oferta se han tenido en cuenta todas las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

IV.- Que en relación con la prestación de la presente oferta, propongo la realización de los trabajos según la tabla adjunta. Dichos importes incluyen todos los tributos, tasas, cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como cualquier otro gasto que se derive de la prestación, o que se origine por la empresa adjudicataria como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, **a excepción del IVA**, que no será incluido.

En ……., a …….. de…….. de ……..

Fdo:

D.N.I.:

Cuadro de precios y criterios evaluables mediante fórmula: Tabla de precios (sin I.V.A.):

Tablas Tarifas

Servicio	Meses	Nº personas	Horas mes	Horas año	€/hora	€/mes	€/año
Planificación gestión de contenidos digitales	12						
Gestión Redes Sociales	12						
Gestión de contenidos Web y otros canales digitales	12						
Informes de seguimiento, gestión y monitorización	12						
Gestión, entrenamiento linguístico y mantenimiento del chatbot (incluidas licencias)& Soporte operador/a	12						
Diseño	12						
Accesibilidad	12						
Ventana 24/7 de servicio de emergencias	12						
Mensualidad Gestión de redes Sociales y Contenidos							
Servicio de gestión de redes sociales fuera de horarios de atención en días especiales y emergencias (70 horas)				70			

	unidades	€/unidad	€/año
Edición y producción de videos. 36 videos/año duración 30 segundos	36		
Gestión Newsletter (Diseño, confección, envío y analítica). 4 newsletter	4		

Total	Criterio 1	

Importe total de la oferta. Maximo 180.000

Servicio			€/hora
Atención en días especiales, fuera de horario OAC o fuera servicio de metro.		Criterio 2	

El importe/ año de 70 horas está incluido en el precio de la oferta. Las horas adicionales se facturarán a esta tarifa/hora

			€/min video
Edición y producción de videos adicionales		Criterio 3	

El importe/ año está incluido en el precio de la oferta. Los videos adicionales se facturarán a esta tarifa/minuto video

			€/newsletter
Gestión Newsletter adicionales (Diseño, confección, envío y analítica).		Criterio 4	

El importe/ año está incluido en el precio de la oferta. Las newsletters adicionales se facturarán a esta tarifa/newsletter

Importe máximo para atención en días especiales: 80 €/hora.
Importe máximo para edición y producción de videos: 70 €/minuto.
Importe máximo para Newsletter adicionales: 60 €/newsletter.

Anexo 2: Tablas criterios de calidad evaluables mediante fórmula

Criterio 5: Mejora porcentajes de cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución

		% cumplimiento tiempos de respuesta y resolución	
	Tipo Petición	Minimo	Propuesta
Gestión de Contenidos Digitales (web y otros)	Crisis/ Emergencia(*)	100%	
	Crítico	98,0%	
	Importante	95,0%	
	Normal	95,0%	
	Promedio	97,0%	

		% cumplimiento tiempos de respuesta y resolución	
	Tipo Petición	Minimo	Propuesta
Redes Sociales	Crisis/ Emergencia(*)	100%	
	Respuesta a Conversación crítica	98,0%	
	Respuesta a Conversación	95,0%	
	Contenidos planificados	95,0%	
	Contenidos no planificados	95,0%	
	Promedio	96,6%	

Criterio 6: Mejora del horario de atención (Horario en el que se factura a precio normal)

	Mínimo exigido	Propuesta de Atención
Horario	laborable: De 07:30 a 20:00	(Dentro de franja 7:00-20:30)
	Sábados y puentes: de 09:00 a 15:00	(Dentro de franja 8:30-15:00)
	Domingos y festivos: de 08:30 a 14:00	(Dentro de franja 8:30-14:30)

Criterio 7: Reducción de tiempos para asistir a la convocatoria de reuniones presenciales

	Mínimo exigido	Propuesta
Tiempo asistencia a reunión presencial	24 h	

Criterio 8: plazo de ejecución del conjunto de las dos primeras fases de servicio (diagnóstico y trasferencia)

	Mínimo exigido	Propuesta	Justificación
Duración Fases 1 y 2 del Servicio, Diagnóstico y Transferencia	24 días hábiles		

Anexo 3: Propuesta equipo humano

Tabla equipo

Perfil	Diseño& creatividad	Accesibilidad	Gestores de RRSS/ Contenidos web/otros contenidos digitales					Planificación/ Coordinación del Equipo	Responsable/ Jefatura de Proyecto
Iniciales	N.A.A	N.A.A	N.A.A	N.A.A	N.A.A	N.A.A	N.A.A	N.A.A	N.A.A
Formación									
Nivel euskera									
Nivel inglés									
Meses Experiencia									
Marketing Digital (Web y otros contenidos digitales)									
Redes Sociales									
Certificación en Digimind									
Certificación Hootsuite									
Certificación Google Adwords									
Certificación Google Analytics									
Certificación Google Analytics 4									
Accesibilidad									
Diseño									
Sector Transporte									
OTROS									

Se deberá completar la tabla referida a un mínimo de 4 personas (el responsable de proyecto y 3 personas adicionales). Si hubiera más personas asignadas al proyecto que las contempladas en la tabla anterior, añadir las columnas correspondientes. Si una misma persona realizara varios perfiles indicarlo en el campo iniciales.
En esta tabla no se incluye al director o directora de Cuenta cuyo currículo se evalúa de manera independiente.

- Formación: Titulación oficial de mayor nivel
- Meses Experiencia: meses totales de experiencia trabajando en gestión de contenidos y redes sociales.
- Marketing Digital (Web y otros contenidos digitales): meses de experiencia como gestor de contenidos digitales
- Redes Sociales: meses de experiencia como gestor de redes sociales.
- Filas certificaciones: marcar como X si dispone de dichas certificaciones
- Resto de filas: Meses de experiencia trabajando con cada una de las áreas especificadas.
- OTROS: Indicar el área y meses de experiencia que no figuran en las filas precedentes. Añadir una fila por cada área a destacar.

Tabla por persona para acreditar la experiencia en tecnología/conocimiento. Cada persona tendrá tantas tablas como tecnología /conocimiento y la suma de experiencia coincidirá con lo especificado en la tabla resumen anterior.

Tabla por persona (una para cada persona) para acreditar la experiencia por área. Cada persona tendrá tantas tablas como áreas de actuación y la suma de experiencia coincidirá con lo especificado en la tabla resumen anterior.

Iniciales	Descripción del Proyecto	Cliente (Entidad/ persona de contacto)	Periodo			Experiencia
			Fecha inicio (mm/aa)	Fecha fin (mm/aa)	Meses	Descripción de las tareas realizadas
N.A.A					☐	
					☐	
	Total				(1) Suma (meses)	