PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA TECNICA EN LAS ACCIONES CORRESPONDIENTES A EITB MARATOIA 2024

MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

EXPEDIENTE: 2024.70

31/05/2024 (Versión 0)

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES 3

2. OBJETO Y ALCANCE 4

3. DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS 4

3.1 ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA EN LOS TRABAJOS PREVIOS ASOCIADOS A LA INICIATIVA EITB MARATOIA. 4

3.2 PREPARACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA EN LA PRODUCCIÓN Y RETRANSMISIÓN DEL *EVENTO PRINCIPAL*. 5

3.3 DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y ASISTENCIA DE "VARIANTES" DE *EVENTO COMPLEMENTARIO* AL PRINCIPAL. 6

4. RECURSOS PROFESIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7

4.1 CONDICIONES GENERALES 7

4.2 CONDICIONES PARTICULARES 9

5. PLAZOS DE EJECUCIÓN 9

6. RETRIBUCIÓN DE LA CONTRATISTA 10

7. SEGUIMIENTO Y ADREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 10

8. PENALIZACIONES 11

9. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS 11

9.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR 11

9.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS. 11

ANEXO I: DOCUMENTO ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES EUSKADI 12

ANEXO II: SERVICIOS TÉCNICOS DE CALL CENTER 13

1. ANTECEDENTES

El Grupo EITB, en el ámbito de su proyecto de Responsabilidad Social Corporativa, desarrolla, a través de su sociedad gestora, EITB MEDIA S.A.U., diferentes iniciativas de acercamiento a la sociedad, como EITB MARATOIA.

Entre todas las iniciativas destaca en especial la anteriormente señalada, conocida como EITB MARATOIA, proyecto de referencia con excelente acogida por parte de la sociedad vasca, que tiene como fin principal la recaudación de fondos para apoyar una causa solidaria, como es la investigación biomédica, en torno a determinadas enfermedades o grupo de enfermedades.

En concreto y durante el año 2024, el eje de comunicación de la edición XXV de EITB MARATOIA será EITB MARATOIA-ENFERMEDADES DEL CORAZÓN, y estará dedicada a concienciar y recaudar fondos para la investigación en la lucha contra las enfermedades cardiovasculares.

Precisamente por tratarse de la edición número 25 de EITB MARATOIA, se quiere que este tenga un carácter especial de aniversario y de impulso a esta causa solidaria de EITB, que este año 2024 celebrará su día grande previsiblemente el 12 de diciembre.

Se adjunta al presente pliego el documento Enfermedades Cardiovasculares Euskadi como ANEXO I, del que se extraen los siguientes "mensajes" focales:

- La prevalencia de las enfermedades cardiovasculares (ECV) en Euskadi es muy significativa, tal y como se refleja en las tasas de mortalidad obtenidas del Instituto Vasco de Estadística desde 2020, siendo las tasas más elevadas en mujeres, y ligeramente menores en hombres.

- En términos absolutos, las ECV son la primera causa de mortalidad en mujeres, representando alrededor del 25% de las mismas en este grupo de población.

- Las enfermedades cardiovasculares (ECV) son la segunda causa de muerte en la CAE en el año 2022. Para las mujeres, es la primera causa de muerte, mientras que en los hombres es la segunda causa.

- Por grupos específicos de edad, la mortalidad por causas cardiovasculares se sitúa como la segunda causa de muerte de personas de 45 a 84 años y como la más frecuente a partir de los 85 años.

EITB MARATOIA 2024 buscará por tanto la implicación de la ciudadanía y mostrar la solidaridad de los y las vascas y para ello se organizarán diferentes actividades, principalmente, en otoño, y, especialmente, el mismo día de EITB MARATOIA.

Por ello, la iniciativa de EITB MARATOIA históricamente ha incluido entre sus acciones promocionales y de comunicación la organización de una o varias actividades el mismo día grande de EITB MARATOIA, cuyo objetivo es generar a lo largo del día contenido para los programas de EITB tanto de radio como de televisión y también para Internet y las redes sociales.

Igualmente, este acto sirve para buscar una notoriedad social y un cauce de participación social de la ciudadanía en general y, en especial, de las personas y colectivos más directamente implicados con la causa de EITB MARATOIA 2024.

2. OBJETO Y ALCANCE

2.1 Objeto

El presente pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que regirán la contratación para EITB MEDIA, S.A.U. (en lo sucesivo, **EITB MEDIA, Entidad Contratante** o **EC**, indistintamente) del servicio de asesoramiento, preparación y asistencia técnica de la 25 edición EITB MARATOIA, dedicada a las enfermedades cardiovasculares.

2.2 Alcance

La presente contratación de asesoramiento, preparación y asistencia técnica comprenderá la realización de los siguientes trabajos:

- ✓ Asesoramiento y asistencia técnica en los trabajos previos asociados a la iniciativa EITB MARATOIA.

- ✓ Preparación y asistencia técnica en la producción y retransmisión del evento *principal* del EITB MARATOIA.

- ✓ Diseño, organización y asistencia de un evento *complementario* al principal que contribuya a incrementar la notoriedad y participación de la sociedad en general y, en especial, de las personas y colectivos más directamente implicados con la causa de EITB MARATOIA 2024.

  De conformidad con lo indicado en el apartado 3 del presente pliego, las candidatas deberán plantear como parte de sus propuestas, al menos, dos (2) alternativas de evento *complementario*, entre los cuales se encuentre un "maratón musical" en los términos previstos en la citada cláusula 3.3 del PPTP.

La prestación de los servicios descritos deberá ser efectuada con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, **PPTP**), así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, **PCAP**), relativas a la presente contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

3. DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS

3.1 Asesoramiento y asistencia técnica en los trabajos previos asociados a la iniciativa EITB MARATOIA.

La presente contratación comprenderá la realización de los siguientes trabajos de asesoramiento y asistencia técnica previos relacionados con el arranque de la iniciativa EITB MARATOIA 2024:

1. <u>Trabajos previos de preparación de la iniciativa y evento principal.</u>

   La adjudicataria deberá elaborar un dossier de EITB MARATOIA 2024. Dicho dossier, de tipo informativo, deberá servir para la divulgación de la campaña entre los diferentes medios del grupo EITB debiendo por ello contener toda la información necesaria para la difusión y sensibilización acerca de la lucha contra las enfermedades cardiovasculares. Asimismo, y coincidiendo con el 25 aniversario el dossier deberá también recopilar un histórico de ediciones. La información de anteriores EITB MARATOIA se encuentra en la web: www.eitb.eus/eitbmaratoia

Teniendo en cuenta la efeméride de EITB MARATOIA 2024, el dossier deberá también poner el valor que EITB MARATOIA cumple su 25 aniversario.

2. Trabajos de coordinación de programas y/o reportajes que serán emitidos el día del evento principal y los días previos.

   Con una antelación mínima de OCHO (8) semanas a la celebración del evento principal de EITB MARATOIA 2024, la adjudicataria deberá presentar un plan de trabajo para lo cual se habrán tenido que coordinar, poner en contacto y unificar las acciones, programas, reportajes y/o contenidos que serán puestos a disposición de la EC el día del evento principal o los días anteriores.

3. Trabajos de colaboración en la realización de una campaña de mail.

   La adjudicataria deberá diseñar, asistir y ejecutar una campaña de promoción de la iniciativa que deberá buscar:

   - ✓ Animar e involucrar a la ciudadanía a participar en el reto que se planteará este año ligado a la canción de Hemendik At "Eskutitza" o similar.
   - ✓ Concienciar a la ciudadanía con la causa.
   - ✓ Recaudar fondos para la investigación en la lucha contra las enfermedades cardiovasculares.

3.2 Preparación y asistencia técnica en la producción y retransmisión del ***evento principal*.**

La iniciativa EITB MARATOIA 2024 tendrá como actuación más significativa el denominado *evento principal* previsto para el día 12 de diciembre y consistirá en una jornada que será retransmitida en directo por los medios de la EC.

Esta jornada tendrá lugar en la Sala de actos (Multibox) de la Sede de EITB en Bilbao donde entre otros elementos la EC instalará un centro de atención a llamadas y a invitados.

El evento que, como se ha indicado, supondrá el eje principal de la iniciativa será televisada presenta las siguientes características:

i) La retransmisión (directo) del evento previsto para el 12 de diciembre comenzará a las 9:00 de la mañana y no finalizará hasta las 01:00 de la madrugada aproximadamente.

ii) Pretende mostrar el avance de las donaciones que se van realizando a favor de esta iniciativa y que son recogidas a través de este servicio de atención de llamadas.

iii) Como elemento nuclear el evento a desarrollar deberá mostrar y colaborar continuamente con el servicio de atención de llamadas sobre el que habrá que tratar de poner al frente a personalidades relevantes y reconocibles (unos 150/160 aproximadamente divididos en diferentes franjas horarias) de la sociedad vasca.

De conformidad con lo señalado, la adjudicataria al amparo de la presente contratación deberá ejecutar los siguientes trabajos:

- ✓ La organización de la asistencia de personalidades relevantes (unos 150/160 aproximadamente divididos en diferentes franjas horarias) para su colaboración en la atención de llamadas en el *call center.*

- ✓ Dos (2) profesionales que realicen trabajos de reportero/a capaces de realizar conexiones en directo en diferentes programas de EITB durante todo el día de EITB MARATOIA.

  Ambos se han de expresar correctamente tanto en euskera como en castellano, y han de ser capaces de realizar conexiones en directo para los diferentes espacios de EITB.

- ✓ Una persona que esté en coordinación con EITB sobre la producción de contenidos y entrevistas a personas relacionadas con la temática del año y sus contactos, que pueden tener lugar antes o durante el día, y cuya emisión también puede ser previa al gran día de EITB MARATOIA o el mismo 12 de diciembre.

- ✓ La coordinación con el *call center* para la gestión de los importes recabados durante la jornada de EITB MARATOIA e ir informando de la recaudación para las distintas conexiones con los medios de la EC.

En ningún caso quedarán comprendidos dentro de la presente contratación, los siguientes elementos que correrán a cargo de la EC:

- ✓ Sala Multibox (plató) con los siguientes servicios asociados a la producción:
  - Servicios técnicos de grabación (cámaras y realización)
  - Servicios técnicos para su emisión en directo
  - Peluquería y maquillaje
  - Vestuario
  - Servicios de atención (azafatas) el día de grabación del programa

- ✓ Servicios técnicos de Call Center que están en fase de contratación y cuyo alcance queda recogido en el ANEXO II.

3.3 Diseño, organización y asistencia de "variantes" de ***evento complementario*** al principal.

Las candidatas como parte de sus ofertas deberán formular propuestas (variantes) de un evento *complementario* al principal que contribuya a incrementar la notoriedad y participación de la sociedad en general y, en especial, de las personas y colectivos más directamente implicados con la causa de EITB MARATOIA 2024

Las variantes de evento complementarios deberán responder a los siguientes objetivos:

- ✓ Actividades de gran notoriedad en las que participen diferentes personalidades, así como entidades o colectivos directamente implicados en la lucha contra las enfermedades cardiovasculares.

- ✓ El/los actos han de atraer a la ciudadanía y facilitar su involucración o participación como parte activa o espectadora u oyente.

Entre las variantes a proponer deberá constar, al menos, un "maratón musical" de las siguientes características:

- ✓ Maratón musical abierto al público a lo largo de todo el día con la participación de artistas, cantantes, grupos, bandas o agrupaciones musicales de diferentes estilos y géneros, así como la población en general.

- ✓ Casi 16 horas de música en directo repartidas en escenarios de lugares emblemáticos de Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia-San Sebastián e Iruñea, a razón de 4 horas de actuación por cada uno de estos escenarios, dándose relevo entre

ellos hasta completar el horario planteado. Pueden participar tanto personas famosas como anónimas.

- ✓ Las ubicaciones de los escenarios propuestos deben ser lugares de importante tránsito de personas para dotarle al evento la visibilidad que requiere y reunir las condiciones acústicas y estéticas necesarias para la vistosidad del evento que sería retransmitido vía streaming y serviría como punto de conexión para los programas de radio y televisión de Euskal Irrati Telebista y para dotar de contenido también a la web corporativa y las redes sociales el día de EITB MARATOIA.

- ✓ El evento se puede realizar en lugares abiertos o cubiertos, pero se ha de prever que si el tiempo no acompaña habría que llevarlo a cabo en un sitio cerrado.

Una vez analizadas y valoradas cada una de las distintas variables ofertadas, la EC escogerá la opción que de acuerdo con los criterios de valoración definidos en el PCAP resulte mejor valorada de entre las propuestas por la adjudicataria.

La adjudicataria de acuerdo con lo expuesto deberá:

- ✓ Supervisar y coordinar todo lo relativo a la organización y desarrollo del evento complementario.

- ✓ Gestionar y proporcionar todos los elementos (permisos, recursos materiales, invitados, etc.) que resulte requeridos para el evento complementario.

- ✓ Coordinación de los y las participantes en el evento, así como mantener una comunicación constante con la EC y sus programas, a fin de que la actividad transcurra cumpliendo timing y las exigencias planteadas para las diferentes conexiones con los medios de comunicación de la EC.

La adjudicataria deberá asumir todos gastos derivados de la organización y desarrollo de las variantes de eventos a proponer salvo los siguientes elementos que correrán a cargo de la EC:

- ✓ Emisión en streaming del evento complementario y las necesidades técnicas para ello (conexiones, cámaras, personal técnico…)

4. RECURSOS PROFESIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1 Condiciones generales

El personal designado para la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la entidad que resulte adjudicataria (contratista), única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte adjudicataria (contratista) la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del

servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.

3. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

   En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) velará especialmente porque el personal designado a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

5. La entidad que resulte adjudicataria (contratista) deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

   a. Actuar como interlocutora de la entidad adjudicataria (contratista) frente a la Entidad Contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la Entidad Contratante, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

   b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

   c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

   d. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

   e. Informar a la Entidad Contratante acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

   f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguna una de los Centros de la Entidad Contratante estos cumplan con las normas de seguridad de la Entidad Contratante y cuenten con los correspondientes distintivos que los identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad que resulte adjudicataria (contratista) de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la Entidad Contratante fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos la entidad contratante se reserva

el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

4.2 Condiciones particulares

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la entidad que resulte adjudicataria deberá contar con, al menos, el siguiente personal:

- **UN/A (1) Coordinador/a responsable del servicio.**

Con el objeto de coordinar y supervisar los servicios contratados, la empresa que resulte adjudicataria deberá designar un responsable de servicio que además de ser el único interlocutor entre la entidad que resulte adjudicataria y la EC, será la persona que dirija y coordine los trabajos a desarrollar.

Se facilitarán los datos de esta persona que será la que se mantenga en contacto con el responsable del contrato de la Entidad Contratante.

La persona responsable del servicio deberá tener la autonomía y capacidad de gestión y decisión suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la Entidad Contratante en relación a todos los aspectos del contrato.

Esta persona responsable será la que se mantenga en contacto con el/la responsable del contrato de la EC, única persona interlocutora frente a la entidad adjudicataria (contratista).

Se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por el/la responsable del contrato de la EC) para tratar todos los aspectos del servicio.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio en horario de oficina, y el día grande de EITB MARATOIA, así como los días en los que tengan lugar otros eventos, si así se decide, esta persona o alguna representante de la empresa adjudicataria deberán estar localizables durante el horario de los eventos previstos.

El servicio de interlocución se entenderá incluido dentro del precio del contrato.

- **Equipo de trabajo**

El equipo operativo puesto a disposición del servicio por la entidad que resulte adjudicataria deberá contar con la experiencia y la formación necesaria para la correcta prestación de los trabajos objeto de la presente contratación.

5. PLAZOS DE EJECUCIÓN

El presente contrato entrará en vigor al día siguiente de su formalización, debiendo la adjudicataria en su ejecución atender a los siguientes plazos:

- ✓ Propuesta de planificación:

  La adjudicataria deberá entregar a la EC una propuesta de planificación que recoja el alcance del evento principal con una antelación mínima de ocho (8) semanas a la fecha de celebración de este.

El evento complementario deberá ser planificado junto con la EC y se comenzará a trabajar en él una vez formalizada la adjudicación del contrato, debiendo estar cerrado el plan de trabajo conforme al apartado siguiente.

- ✓ Planificación definitiva:

  En cualquier caso, tanto para el evento principal como complementario, la adjudicataria deberá entregar a la EC la planificación definitiva con el programa de actuaciones con una antelación mínima de seis (6) semanas a la fecha de celebración de EITB MARATOIA.

- ✓ Dossier de EITB MARATOIA 2024:

  La adjudicataria deberá entregar a la EC dossier definido en la cláusula 3.1 del presente PPTP con una antelación mínima de cuatro (4) semanas a la fecha de celebración del evento principal.

6. RETRIBUCIÓN DE LA CONTRATISTA

A la vista de los trabajos a ejecutar al amparo del presente contrato se han definido los hitos de facturación:

1.- Entrega de la Planificación definitiva: **30 % del importe del contrato.**

2.- Al finalizar del servicio: **70 % del importe del contrato**

La EC abonará el importe de los servicios efectivamente prestados mediante transferencia bancaria de conformidad con la normativa en vigor, a los treinta (30) días desde la prestación efectiva del suministro/servicio. Estas facturas deberán ser conformadas por el Responsable del Contrato designado por la EC.

7. SEGUIMIENTO Y ADREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para el seguimiento y acreditación de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo prevista en la presente contratación la EC proporcionarán a la contratista el acceso a su plataforma de coordinación.

Esta plataforma ha sido habilitada para el intercambio *on-line* de la documentación correspondiente al cumplimiento de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo inherentes en la ejecución del contrato.

A tal efecto, una vez habilitado el acceso a esta plataforma, la contratista tendrá la obligación de transferir, en el plazo indicado por la propia plataforma, la documentación solicitada y en especial la relativa a:

- Listado de trabajadores adscritos a la prestación del servicio.
- Certificados varios de la Seguridad Social (ITA, TC1, TC2, etc.)
- Certificados varios relativos al cumplimento de obligaciones en materia de prevención, seguridad en el trabajo (Identificación de riesgos, formación específica, certificados aptitud, etc.)
- Certificados de varios.

Si la entidad que resulte adjudicataria y por tanto contratista, subcontrata parte de la ejecución del servicio contratado, deberá exigir a las entidades subcontratadas los justificantes de las obligaciones anteriores y entregarlos en los mismos términos en esta plataforma.

8. PENALIZACIONES

Serán las establecidas en el Punto **13.- PENALIDADES** del apartado Cláusulas Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

9. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS

Las entidades licitadoras deberán presentar la siguiente documentación de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP.

9.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor

De conformidad con los criterios de valoración fijados en el PCAP, las entidades candidatas deberán incluir en el **SOBRE C**, una propuesta que contenga la documentación señalada en el en el **ANEXO IV.1** del PCAP.

9.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN relativa a la oferta evaluable automáticamente a través de fórmulas.

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el **ANEXO III.1** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.

ANEXO I: documento Enfermedades cardiovasculares Euskadi

Enfermedades cardiovasculares - Euskadi

PREVALENCIA

La prevalencia de las enfermedades cardiovasculares (ECV) en Euskadi es muy significativa, tal y como se refleja en las tasas de mortalidad obtenidas del Instituto Vasco de Estadística desde 2020, siendo las tasas más elevadas en mujeres, y ligeramente menores en hombres. En términos absolutos, las ECV son la primera causa de mortalidad en mujeres, representando alrededor del 25% de las mismas en este grupo de población.

MAYOR RIESGO EN LA POBLACIÓN FEMENINA

Muchas mujeres pueden pasar por alto sus síntomas debido a la falta de información sobre ellos, o a la confusión con otros problemas de salud como la ansiedad o la angustia. Asimismo, la cultura social sobre la tolerancia del dolor en las mujeres también influye en su diagnóstico. Todavía existe un alto grado de desconocimiento entre la población femenina que tiende a minimizar la importancia de estas patologías.

Este conjunto de trastornos que afectan al corazón y a los vasos sanguíneos, y que incluye la hipertensión arterial, la enfermedad coronaria, la insuficiencia cardíaca y el accidente cerebrovascular, entre otras enfermedades, es el responsable del 32% de las muertes en todo el mundo, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), lo que equivale a aproximadamente 17,9 millones de muertes al año, siendo una de las principales causas de muerte en todo el mundo.

Los Años Potenciales de Vida Perdidos (APVP) valoran el impacto de la mortalidad prematura, en las mujeres las enfermedades cardiovasculares con un 10%, son la segunda causa que más años potenciales de vida han hecho perder después de los tumores (57%). En los hombres son la tercera causa con un 19%, después de los tumores y las causas externas.

MORTALIDAD POR ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES EN LA CAE, 2022

Las enfermedades cardiovasculares (ECV) son la segunda causa de muerte en la CAE en el año 2022, con 5.767 muertes, lo que supone un el 23,8% del total de muertes por detrás de los tumores que son la primera causa con un 26,4% (6.378 muertes). Para las mujeres es la primera causa de muerte (3.079 muertes, 25,0%), mientras que en los hombres es la segunda causa (2.668 muertes, 22,7%).

Por grupos específicos de edad, la mortalidad por causas cardiovasculares experimenta un crecimiento exponencial (fig. 1) y se sitúa como la segunda causa de muerte (detrás de los tumores) de personas de 45 a 84 años y como la más frecuente a partir de los 85 años.

Figura1. Tasas de mortalidad por enfermedades cardiovasculares (CIE-10: I00-I99), por grupos de edad y sexo, CAE 2022

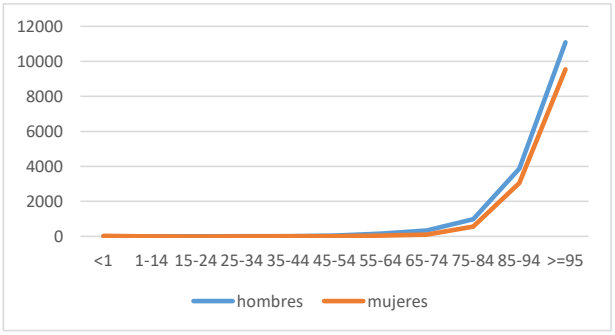
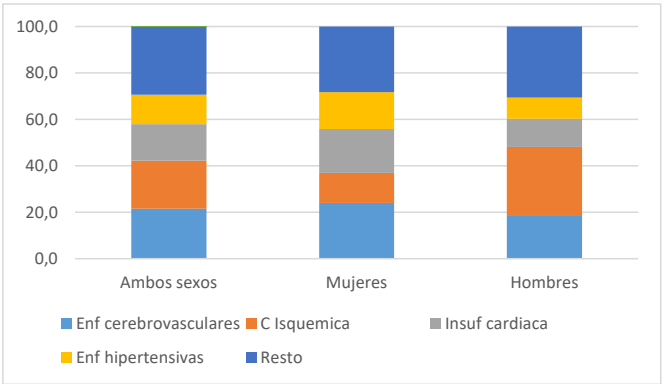
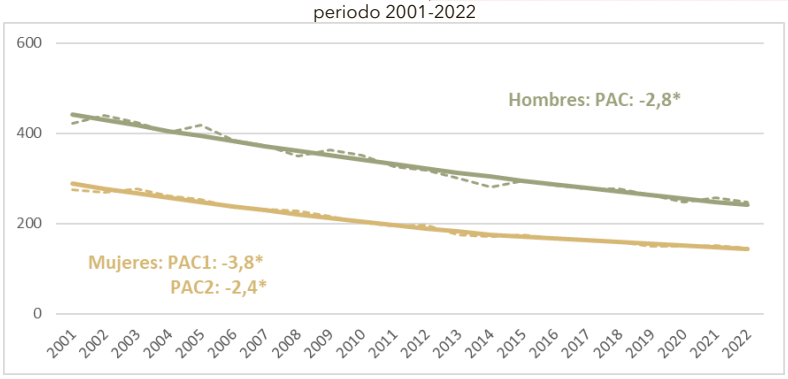


Figura2. Mortalidad proporcional por enfermedades cardiovasculares (CIE-10: I00-I99), sexo, CAE 2022



En la siguiente figura se presentan las tasas de mortalidad por ECV que han experimentado un descenso dese 2001, en los hombres descienden significativamente a lo largo de todo el periodo un 2,8% anual, y en las mujeres un 3,8% hasta el año 2014 y un 2,4% desde este año.

Evolución de la mortalidad por enfermedades cardiovasculares (CIE10:I00-I99), según sexo. CAE en el periodo 2001-2022



Iruzkindua [SI1]: este gráfico no lo entiendo. igual hay que añadir parte de la explicación que estaba en el documento origen

Es reseñable destacar algunas unidades punteras en cardiología en Euskadi como la Unidad de Rehabilitación Cardíaca del Hospital Universitario Araba cuyo servicio ha sido el primero de todo el estado en ser acreditado por la Sociedad Europea de Cardiología tras superar una exhaustiva evaluación de esta entidad, lo que la ha posicionado a la vanguardia en este campo.

La unidad está conformada por un equipo multidisciplinar con el objetivo de ayudar al paciente en su reincorporación a sus rutinas sociales, familiares y laborales. La mayoría de los casos son anginas de pecho o infartos, pero cada vez más se atienden pacientes con insuficiencia cardiaca o que han sido sometidos a una cirugía valvular o coronaria.

En cifras globales, la unidad está atendiendo con el paso del tiempo a personas cada vez más jóvenes debido a unos estilos de vida manifiestamente mejorables: sedentarismo, mala alimentación, tabaquismo, consumo excesivo de alcohol entre otros.

La Unidad de Rehabilitación Cardíaca del Hospital de Urduliz es una de las más recientes y la unidad de Araba, se trata de una unidad multidisciplinar conformada por profesionales de medicina, enfermería y fisioterapia de los Servicios de Cardiología y Rehabilitación que trabajan de forma coordinada con cada paciente con el fin de lograr los mejores resultados en salud.

EUSKAL OSASUN IKERKUNTZA
INVESTIGACIÓN VASCA EN SALUD
BASQUE HEALTH RESEARCH
BIOEF

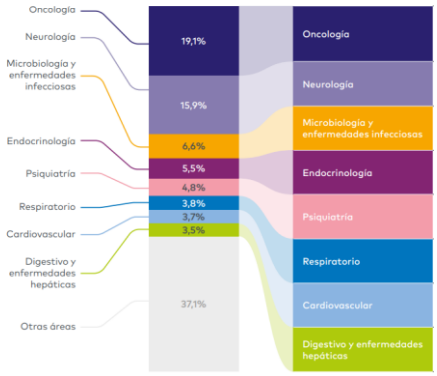
INVESTIGACIÓN

El Sistema Vasco de Salud está involucrado en 127 proyectos de investigación y estudios clínicos centrados en enfermedades cardiovasculares. Estos proyectos son llevados a cabo por destacados grupos de investigación activos en los Institutos de Investigación Sanitaria Bioaraba, Biobizkaia y Biogipuzkoa, así como en el Instituto de Investigación en Sistemas de Salud Biosistemak. Cerca de 90 investigadores e investigadoras realizan investigaciones en este ámbito.

En el ámbito de los proyectos de investigación, las enfermedades cardiovasculares representan el 3,7% del total, situándose como la sexta área de estudio más significativa. Destaca la investigación basada en el estudio de la prevención y detección temprana de enfermedades cardíacas.

En cuanto a la financiación de estos proyectos, el 67% proviene de la participación en convocatorias competitivas, seguido por acuerdos y donaciones. Un porcentaje menor se obtiene a través de facturaciones y subvenciones directas. En el contexto de convocatorias competitivas, destaca que más del 50% de los fondos (64%) provienen de entidades autonómicas, seguidas por entidades estatales (23%), y en última instancia, por fuentes internacionales (14%).

ÁREAS DE INVESTIGACIÓN EN EL SISTEMA SANITARIO:

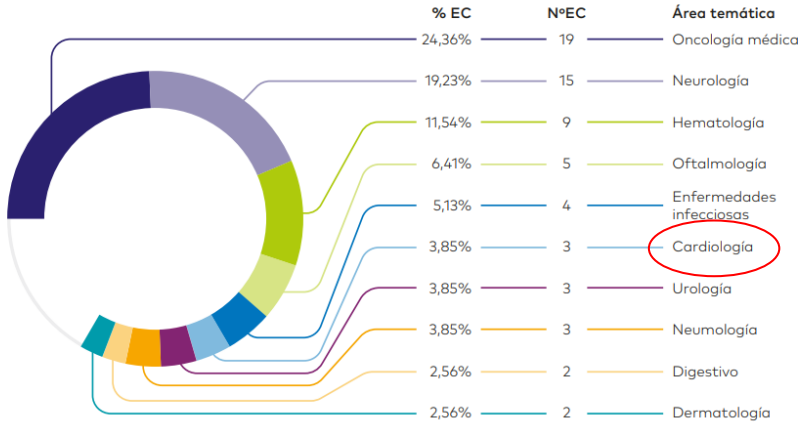


EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO
OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD

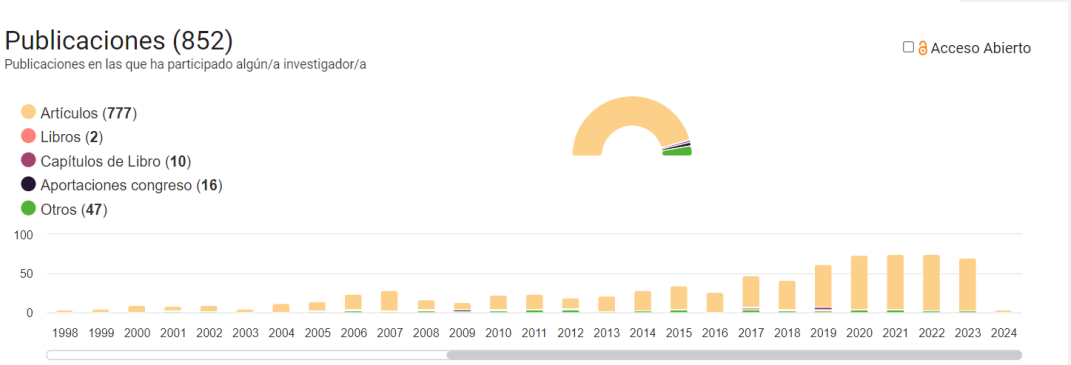
Osakidetza

EUSKAL OSASUN IKERKUNTZA
INVESTIGACIÓN VASCA EN SALUD
BASQUE HEALTH RESEARCH
BIOEF

ENSAYOS CLÍNICOS CON MEDICAMENTO:



EVOLUTIVO DE PUBLICACIONES EN CARDIOLOGÍA



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO
OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD

Osakidetza

ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES - LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

Los equipos de investigación en enfermedades cardiovasculares que implican a todo Osakidetza desarrollan su actividad a través de los Institutos de Investigación Sanitaria de Biobizkaia, Biogipuzkoa y Bioaraba a través de las siguientes líneas:

- Prevención primaria y enfermedad cardiovascular.
- Capacidad funcional aeróbica en el síndrome metabólico con sobrepeso/obesidad.
- Ecocardiografía avanzada en el síndrome metabólico con sobrepeso/obesidad.
- Efecto de una intervención intensiva en el estilo de vida en el sustrato de fibrilación auricular.
- Dispositivos de estimulación cardiaca.
- Cardiopatía isquémica aguda.
- Rehabilitación cardiaca.
- Cardiopatías familiares.
- Endocarditis infecciosa.
- Evaluación de procedimientos diagnósticos-terapéuticos en cardiología.
- Fibrosis Miocárdica asociada al Envejecimiento en la Estenosis Aórtica Severa Degenerativa del Anciano.
- Arritmias-estimulación cardíaca.
  Cardiopatía isquémica aguda–hemodinámica.
  Insuficiencia cardíaca-cardiología clínica.
- Estudio de la genética y fisiopatología de la enfermedad cardiaca.
- Análisis genético de los pacientes con miocardiopatia no compactada.

ASOCIACIONES DEL ÁMBITO DE LAS ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES EN EUSKADI

- Federación Vasca de pacientes cardiovasculares y familiares FEVASCAR, Paziente Kardiobaskularren eta familiakoen Euskal Federazioa FEVASCAR
- CORAZÓN SIN FRONTERAS
- BIHOTZEZ – ASOCIACIÓN DE CARDIPATÍAS CONGÉNITAS
- Asociación de Enfermos y Transplantados del Corazón y Pulmón de Euskadi (ATCORE)
- AVET - Enfermos de Trombosis de Bizkaia
- ASOCIACIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y AYUDA A LOS ENFERMOS CARDIOVASCULARES BIHOTZ OSASUNTSU DE POLICLÍNICA GIPUZKOA
- ASOCIACIÓN DE ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES DE GIPUZKOA ASENCAR
- ASOCIACION PARA EL FOMENTO DE LA INVESTIGACION Y FORMACION EN ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES

Enero 2024

ANEXO II: Servicios técnicos de Call Center

INDICE

1. OBJETO 3

2. ALCANCE DEL SERVICIO 3

2.1 ALCANCE DE LOS SERVICIOS 3
2.2 CALENDARIO Y PLANIFICACIÓN 4

3. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 4

3.1 RECURSOS TÉCNICOS 4
3.1.1 Medios técnicos fuera de la Sede de la EC 4
3.1.2 Medios técnicos en la Sede de la EC 5
3.2 RECURSOS PROFESIONALES 5
3.2.1 Condiciones Generales 5
3.2.2 Condiciones particulares 6

4. EJECUCION DE LOS SERVICIOS 7

5. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO E INFORMES 8

6. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO 9

7. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS. 10

8. PENALIZACIONES 10

9. SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 11

10. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS CANDIDATAS LICITADORAS 11

10.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR. 11
10.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS. 11

1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones técnicas que regirán la contratación integral del diseño, preparacion y realizacion de un servicio de atencion telefonica para el evento conocido como "EITB Maratoia" del que EITB MEDIA S.A.U. (en lo sucesivo, EITB MEDIA, Entidad Contratante o EC, indistintamente) es promotor.

El cualquier caso, la ejecución del servicio deberá ser efectuado con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, **PPTP**), así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, **PCAP**), relativas a esta contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

2.1 Alcance de los servicios

Los servicios objeto de la presente contratación comprenderá la ejecución de, al menos, los siguientes trabajos:

- Servicio de atención telefónica de llamadas para el EITB Maratoia (en lo sucesivo, Evento).

  Esta prestación comprenderá la atención de llamadas que con motivo del Evento se pudieran recibir antes, durante y posteriores a su celebración de acuerdo con los términos previstos en el Pliego**.**

- Asistencia técnica en el diseño/ preparación del servicio y operativa de atención de telefónica del Evento.

  Asistencia técnica y operativa al Evento atendiendo las necesidades para facilitar cualquier tipo de información o de infraestructura técnica y operativa necesaria para la correcta puesta a disposición del servicio el día de celebración del evento.

- Asistencia técnica durante la grabación y celebración en lo que se refiere al servicio de atención de telefónica del Evento.

  En atención a las necesidades de la EC, deberá facilitar cualquier tipo de infraestructura técnica y operativa necesaria para el correcto desarrollo de cobertura de atención telefónica del Evento.

  A tal efecto, la adjudicataria deberá disponer de un servicio de call center para atender hasta *CIEN (100)* llamadas simultáneas en relación con este servicio. Asimismo, el día del evento, la EC habilitará un espacio en sus instalaciones como Plató de "invitados" para la atención de DIECISEIS *(16)* de estas llamadas simultáneas.

- Asistencia técnica posterior a la grabación/celebración en lo que se refiere al servicio de atención de telefónica del Evento.

  La adjudicataria deberá prestar una asistencia a la EC en las labores posteriores a la celebración del Evento, principalmente en lo que respecta a facilitar la

retirada del equipamiento del día del Evento y a la emisión de los Informes finales sobre el resultado de los servicios prestados.

Dentro de estas actuaciones posteriores se han identificado las siguientes:

- Asistencia técnica en la retirada del equipamiento utilizado de las instalaciones de la EC.
- Entrega de los ficheros bancarios de las donaciones en formato estándar C19 y de otros informes de gestión.
- Gestión posterior de los errores en los datos bancarios recogidos en el caso de errores en el procesamiento de datos por parte del banco.

2.2 Calendario y Planificación

Con el objeto de facilitar la elaboración de propuestas por parte de las candidatas, se informa que para el presente ejercicio (2024) la celebración del Evento está proyectado para el día 12 de diciembre, no obstante, la EC se compromete a realizar la comunicación de la fecha de celebración de los sucesivos Eventos con una antelación de 60 días.

Asimismo, en atención a circunstancias asociadas al impulso y promoción del Evento, la EC se reserva la facultad de realizar. previa comunicación, adaptaciones sobre el cronograma de actuación o su calendario.

3. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1 Recursos técnicos

El servicio objeto de la presente contratación deberá poder ser ejecutado, en lo referente a la atención telefónica, simultáneamente en las siguientes en dos (2) localizaciones:

1. Plató de "invitados" en las instalaciones de la EC (Bilbao).
2. *Call Center* de adjudicataria.

La solución tecnológica propuesta deberá resultar un recurso ACD que permita priorizar las llamadas del número 900 del Evento en los siguientes términos:

- 1º Remisión de llamadas al plató de "invitados".
- 2º Remisión automática de llamadas, para el supuesto de NO haber invitad@s disponibles, a los/as agentes del *call center*.

3.1.1 Medios técnicos fuera de la Sede de la EC

La adjudicataria deberá poner a disposición y a su cargo todos los medios técnicos que resulten necesarios para la correcta ejecución del servicio objeto de presente contratación.

- Línea 900 (gratuita para el llamante) para la atención de llamadas.

- Reserva mínima de cuatro (4) primarios (es decir, 120 canales) para el servicio de atención de llamadas telefónicas.

- Solución de contingencia: SAI y Grupo Electrógeno para el caso de caída de la red eléctrica y con garantía de suministro eléctrico durante al menos 8 horas ininterrumpidas.

- Herramientas tecnológicas para la gestión del servicio de atención de llamadas incluidas los aplicativos y los puestos de agente.

3.1.2 Medios técnicos en la Sede de la EC

La entidad que resulte adjudicataria deberá poner a disposición y a su cargo todos los medios técnicos que resulten necesarios para la correcta ejecución del servicio objeto de presente contratación en la Sede de la EC:

- Infraestructuras técnicas (incluida la conectividad con el call center para la prestación remota del servicio con garantía de servicio) para la atención de hasta *DIECISEIS (16)* llamadas simultáneas desde la Sede de la EC en Bilbao (Plató de "invitados") el día de celebración del evento. La conectividad física entre el punto de acceso del operador en la Sede de la EC y el Plató donde se desarrolle el evento será por cuenta de la EC.

- Herramientas tecnológicas para la gestión del servicio de atención de llamadas.

- Equipamiento accesorio como impresoras, etc.

3.2 Recursos profesionales

3.2.1 Condiciones Generales

El personal designado a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la contratista, única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2. La contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.

3. La contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

   En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja

o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. Garantizar que el personal designado desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

5. La contratista deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable del contrato y un responsable por cada área de trabajo definida, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrán entre sus obligaciones las siguientes:

   a. Actuar como interlocutoras de la entidad contratista frente a la EC, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo designado al contrato, de un lado, y la EC, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

   b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

   c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

   d. Organizar el régimen de vacaciones del personal designado a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

   e. Informar a la EC acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato.

   f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los centros de trabajo de la EC, éstas cumplan con las normas de seguridad de la EC y cuenten con los correspondientes distintivos que las identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la EC fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos la EC se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

3.2.2 Condiciones particulares

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la empresa que resulte adjudicataria deberá contar con, al menos, los siguientes profesionales:

- **UNA (1) persona coordinadora.**

Con el objeto de coordinar y supervisar los servicios contratados, la empresa que resulte adjudicataria deberá nombrar, como se ha señalado anteriormente, un responsable de servicio que además de interlocutor será la persona que dirija y coordine los trabajos a realizar.

Se facilitarán los datos de esta persona que será la que se mantenga en contacto con el responsable del contrato de la EC.

El responsable del servicio deberá tener la **autonomía y capacidad de gestión y decisión** suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la EC en relación a todos los aspectos del contrato.

Se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por el responsable del servicio de la EC) para tratar todos los aspectos del servicio.

El servicio de interlocución se entenderá incluido dentro del precio del contrato.

El profesional propuesto para desarrollar estas funciones deberá contar con, al menos, 3 años de experiencia en la coordinación de equipos que presten servicios similares a los recogidos en la presente contratación.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio tanto en horas de oficina, como fuera de hora de oficina (incluidos fines de semana y festivos).

Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono Móvil Smartphone (24 horas x 365 días).
- Correo electrónico

- **El día de celebración del Evento, al menos, SESENTA (60) profesionales especialistas en atención telefónica**

Con el objeto de ejecutar los servicios relativos a la contratación, el adjudicatario deberá disponer de hasta sesenta (60) profesionales especialistas en atención telefónica para atender las llamadas durante los días anteriores, el día de celebración del Evento y el día posterior y de conformidad a la disposición mínima de profesionales indicada en el apartado "6. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS".

Est@s profesionales deberán acreditar:

- Más de UN (1) año de experiencia en los últimos DOS (2) años en atención de llamadas al público en general.

- Ser capaces de comunicarse tanto a nivel oral como escrito en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma (euskera y castellano).

4. EJECUCION DE LOS SERVICIOS

La adjudicataria deberá realizar los trabajos de conformidad con las siguientes directrices de trabajo:

a. El día del Evento la adjudicataria deberá disponer en el *Set Call Center* del Plato de invitad@s de, al menos *dieciséis (16)* puestos con toda la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.

Asimismo, deberá de disponer en su *call center* de los operadores necesarios para atender el resto de las llamadas y atender el dimensionamiento que se especifica en el punto 6.

b. Además de los *dieciséis (16)* puestos de atención de llamadas puestos a disposición del servicio en el Plató de la EC; la Entidad que resulte Adjudicataria deberá realizar las siguientes funciones:

   i. Proveerá a los invitados del pequeño manual descriptivo del funcionamiento del servicio de atención de llamadas.
   ii. Proveerá a los invitados de un dossier en formato papel con información relacionada con la temática del Evento.
   iii. Proveerá a los invitados del informe tipo con los datos que deben recabar durante el proceso de atención de las llamadas.
   iv. Asistirá a los invitados/operadores para la atención correcta de las llamadas.
   v. Introducirá en el sistema y en el mismo día los datos de los informes tomados por los invitados en cada una de las llamadas.
   vi. El sistema técnico de gestión de las llamadas deberá poder forzar la entrada de cualquier llamada a cualquiera de los puestos de invitados instalados. De esta manera, cualquier invitado podrá realizar la atención de la llamada en el momento de estar siendo grabado.

c. Todos los profesionales destinados por la adjudicataria a la ejecución del servicio de atención de llamadas deberán haber recibido previamente **una formación mínima de 8 horas** al menos los 2 días previos a su participación en el servicio tanto en el sistema de gestión de llamadas como en *telemarketing*, de manera que permitan prestar debidamente los servicio objeto del presente servicio. Igualmente, estos profesionales deberán contar con un manual de usuario que recoja todos los aspectos de la atención en relación con el objeto de la prestación.

d. Por su parte, la EC pondrá a disposición en la localización plató de "invitados" de descrito en la cláusula 3.1 del presente Pliego, los elementos necesarios, tales como mobiliario, para que la adjudicataria instale la infraestructura técnica necesaria para ejecución del servicio.

5. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO E INFORMES

La adjudicataria deberá participar en aquellas reuniones para la que se la convoquen que tengan por objeto la coordinación del servicio.

Tras cada una de las reuniones de coordinación al efecto mantenidas, la adjudicataria deberá:

- Levantar acta de la reunión en atención a un modelo de acta que para cada una de las tipologías de reunión deberá ser validado previamente por la EC.

A tal efecto, la Entidad que resulte adjudicataria deberá presentar los siguientes tipos de informes y ficheros finales que una vez validados deberán ser entregados en coordinación de la prestación al responsable del servicio designado por la EC:

- Informes en tiempo real.

- ✓ Tipos de Informes para aportar información sobre la campaña relativos a las llamadas recibidas:

  - ➢ Aportación total con forma de pago transferencia bancaria
  - ➢ Informes relativos a aportaciones con cargo en cuenta:

    - ○ Aportación total por provincia (cargo en cuenta)
    - ○ Aportación total por persona o empresa (cargo en cuenta)
    - ○ Aportación total por sexo (cargo en cuenta)
    - ○ Aportación Máxima (cargo en cuenta)
    - ○ Aportación Mínima (cargo en cuenta)
    - ○ Aportación Media (cargo en cuenta)
    - ○ Aportaciones por franjas horarias (cargo en cuenta)

      - ▪ Hasta las 13 horas
      - ▪ Desde las 13 horas hasta las 17 horas
      - ▪ Desde las 17 horas hasta las 19 horas
      - ▪ A partir de las 19 horas

- ✓ Informes por tipo de aportación:

  - ➢ Total de casos e importe de aportaciones menores de 150 €
  - ➢ Total de casos e importe de aportaciones entre 150 € y 600 €
  - ➢ Total de casos e importe de aportaciones entre 600 € y 3.000 €
  - ➢ Total de casos e importe de aportaciones mayores de 3.000 €

- ✓ Clasificación por aportaciones (total de casos e importe)

  - ➢ Total de aportaciones < 60 €
  - ➢ Total de aportaciones > 60 € y < 150 €
  - ➢ Total de aportaciones > 150 € y < 600 €
  - ➢ Total de aportaciones > 600 €
  - ➢ Importe total de aportaciones Especiales
  - ➢ Importe total de aportaciones Especiales hasta las 21 horas
  - ➢ Importe total de aportaciones Especiales a partir de las 21 horas
  - ➢ Aportación más repetida

- Fichero bancario final de las donaciones en formato estándar C19: Será provisto a la EC a más tardar en los (2) dos días siguientes a la finalización del servicio de atención telefónica de llamadas.

6. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO

A fin de facilitar la operativa requerida en anteriores ediciones del Evento a continuación se recogen los recursos profesionales (por franjas horarias) que deberán destinarse como mínimo al amparo de la presente contratación.

Franja horaria	Operadores a disposición del servicio
Durante los quince días anteriores a la fecha de celebración del evento y en el horario 11:00 a 22:00	1 operador/a
Día de celebración del evento	4 operadores

09:00 a 10:00	
Día de celebración del evento 10:00 a 12:00	5 operadores/as
Día de celebración del evento 12:00 a 14:00	8 operadores/as
Día de celebración del evento 14:00 a 15:00	10 operadores/as
Día de celebración del evento 15:00 a 21:00	30 operadores/as
Día de celebración del evento 21:00 a 00:30	60 operadores/as
Día siguiente a la celebración del evento 09:00 a 22:00	4 operadores/as
Segundo día siguiente a la celebración del evento 09:00 a 15:00	2 operadores/as
Segundo día siguiente a la celebración del evento 15:00 a 22:00	1 operador/as

Para la prestación de los servicios objeto de la presente contratación y en función de la temática, del desarrollo y de las necesidades del Evento, la EC podrá requerir de la adjudicataria la contratación de un número adicional de horas de atención telefónica.

A tal efecto, las candidatas deberán formular la correspondiente oferta por la dotación adicional en el apartado habilitado para este complemento en la propuesta económica **(ANEXO III.I del PCAP).**

7. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS.

Toda información o dato que reciba el adjudicatario de la EC o de terceros interesados con motivo de la celebración y posterior ejecución del contrato será confidencial y sólo podrá ser utilizada en el marco de este contrato.

En consecuencia, no podrá utilizar para sí ni proporcionar a terceros no interesados ningún dato o información de carácter personal para finalidades distintas de aquéllas para las que los datos hubieran sido recogidos, estando por tanto obligados a poner todos los medios a su alcance para garantizar la confidencialidad de dicha información, así como de los resultados obtenidos.

Tampoco podrá utilizarse dicha información, más allá del importe y el objeto del contrato, para preparar ofertas para otras licitaciones (incluso en licitaciones promovidas por esta misma EC).

Cualquier infracción de estas obligaciones será calificada como grave y constituirá causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades de cualquier naturaleza en que pudiera incurrir.

La "Confidencialidad y el tratamiento de datos de carácter personal" quedarán regulados en la **Cláusula 29 de las Condiciones Generales del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP)**.

8. PENALIZACIONES

Serán las establecidas en el Punto **13.- PENALIDADES** del apartado Cláusulas Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

9. SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para el seguimiento y acreditación de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo prevista en la presente contratación la EC proporcionarán a la contratista el acceso a su plataforma de coordinación.

Esta plataforma ha sido habilitada para el intercambio *on-line* de la documentación correspondiente al cumplimiento de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo inherentes en la ejecución del contrato.

A tal efecto, una vez habilitado el acceso a esta plataforma, la contratista tendrá la obligación de transferir, en el plazo indicado por la propia plataforma, la documentación solicitada y en especial la relativa a:

- Listado de trabajadores adscritos a la prestación del servicio.
- Certificados varios de la Seguridad Social (ITA, TC1, TC2, etc.)
- Certificados varios relativos al cumplimento de obligaciones en materia de prevención, seguridad en el trabajo (Identificación de riesgos, formación específica, certificados aptitud, etc.)
- Certificados de varios.

Si la entidad que resulte adjudicataria y por tanto contratista, subcontrata parte de la ejecución del servicio contratado, deberá exigir a las entidades subcontratadas los justificantes de las obligaciones anteriores y entregarlos en los mismos términos en esta plataforma.

10. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS CANDIDATAS LICITADORAS

Las entidades licitadoras deberán presentar sus propuestas de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP.

10.1 Sobre C.- Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor.

De conformidad con los criterios de valoración fijados en el PCAP, las entidades candidatas deberán incluir en el SOBRE C, una propuesta que contenga la documentación señalada en el en el ANEXO IV.1 del PCAP.

10.2 Sobre B.- Documentación relativa a la oferta evaluable automáticamente a través de fórmulas.

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el ANEXO III.1 del PCAP: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.