# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE PROMOCIÓN Y MARKETING DIGITAL PARA LA PLATAFORMA "PRIMERAN"



**EXPEDIENTE: 2023.82**

**30/10/2023 (Versión 0)**

## ÍNDICE


**1. ANTECEDENTES ..... 3**

**2. OBJETO ..... 3**

**3. ALCANCE DEL SERVICIO ..... 4**

**4. EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y FACTURACIÓN DE LOS TRABAJO ..... 6**

4.1 PLANIFICACIÓN ..... 6
4.2 SEGUIMIENTO Y CONTROL. ..... 6
4.3 FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS ..... 7

**5. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA. ..... 7**

**6. RECURSOS PROFESIONALES MÍNIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ..... 7**

6.1 CONDICIONES GENERALES ..... 7
6.2 CONDICIONES PARTICULARES ..... 9

**7. PENALIZACIONES ..... 9**

**8. PROPIEDAD INTELECTUAL GENERADA EN EL MARCO DEL CONTRATO . 9**

**9. CARÁCTER CONFIDENCIAL DE LOS DATOS APORTADOS. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS. ..... 10**

**10. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS CANDIDATAS ..... 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 LOS CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE FÓRMULAS ..... 11

## 1. ANTECEDENTES

El Grupo EITB aprobó en el año 2021 su Estrategia con el horizonte puesto en el año 2030. Uno de los pilares de esa estrategia es, sin duda, la digitalización. A este respecto, la EITB 2030 Estrategia determina que *los continuos avances tecnológicos, los cambios sociales y los nuevos hábitos de consumo influyen en la misión, objetivos y actividades de EITB como grupo audiovisual público con medios de comunicación al servicio de la sociedad vasca. Estos factores, unidos a la digitalización, permiten nuevos modos de generación y difusión de contenidos, mientras conviven en el mismo universo empresas tradicionales y nuevos modelos de negocio, globales y locales. Las nuevas posibilidades de distribución y de acceso a los contenidos digitales de todo tipo, tanto informativos como de entretenimiento, son determinantes en el panorama actual. En este entorno, EITB debe adaptar su actividad, sus objetivos y acciones para responder a esta transformación*.

Así, la visión de EITB es clara: *debemos ser la garantía de contenidos audiovisuales vascos y en euskera ante los nuevos consumos y soportes digitales, con nuestros medios de comunicación como referente para la sociedad vasca en información y servicio público, conectando con la juventud, siendo una ventana vasca al mundo y garantizando la sostenibilidad del "proyecto EITB".*

Ante esta determinación, si bien el grupo EITB ya cuenta en la actualidad con un potente sistema de puesta a disposición de contenidos digitales (i.e. Nahieran), se ha venido trabajando durante los últimos meses en la creación de una nueva perspectiva digital, con objeto de que proporcione al grupo la relevancia deseada en el mundo digital. El primer paso en ese camino ha sido la creación de la plataforma "PRIMERAN", una plataforma de contenidos "on demand" vascos y/o en euskera, con potencialidad de trascender del ámbito de EITB y de convertirse en una plataforma de país, en la que participan distintas entidades provenientes de distintos ámbitos de la sociedad vasca (arte, gastronomía, cine, música, etc.).

PRIMERAN es, por tanto, una plataforma OTT abierta al euskera y a todo el ámbito de producción vasca, una plataforma transversal y de país, con un tono cercano, moderno y de confianza. El lugar donde se aloja todo el contenido relevante de Euskadi y que está accesible desde cualquier lugar.

La presentación y puesta en marcha de PRIMERAN se ha realizado en septiembre de 2023, abriéndola al público desde ese momento. En relación con la promoción de la plataforma "PRIMERAN" en los medios digitales y en las redes sociales, la EC precisa un servicio integral que desarrolle su estrategia digital, la gestione y la ejecute. No se incluye dentro del objeto del contrato el coste de la publicidad en los medios digitales o en las redes sociales asociado a la ejecución de este servicio.

Al ser PRIMERAN un producto nuevo, que plantea nuevas necesidades hasta ahora no afrontadas por la EC, es necesario contratar un servicio integral de promoción y marketing digital.

## 2. OBJETO

Mediante el presente expediente EITB MEDIA, S.A.U. (en lo sucesivo, EITB, EITB MEDIA, Entidad Contratante o EC, indistintamente) pretende iniciar un procedimiento para la contratación de un servicio integral de promoción y marketing digital (gestión integral de las redes sociales, campañas de marketing digital y email marketing con suscriptores) para la plataforma "PRIMERAN". No se incluye dentro del objeto del contrato el coste de la

publicidad en los medios digitales o en las redes sociales asociado a la ejecución de este servicio.

El cualquier caso, la ejecución del contrato 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.

## 3. ALCANCE DEL SERVICIO

La presente contratación comprenderá la realización de, al menos, los siguientes trabajos:

- Asistencia técnica en la elaboración del "Plan anual estratégico de promoción y marketing digital" de la plataforma "PRIMERAN" y asistencia técnica en la actualización y revisión periódica del mismo.

- Ejecución del "Plan anual estratégico de promoción y marketing digital" de la plataforma "PRIMERAN".

### 3.1 Asistencia en la elaboración de un programa estratégico de promoción/comunicación multimedia

Las candidatas deberán asistir a la EC en la elaboración y diseño del "Plan anual estratégico de promoción y marketing digital" de la plataforma "PRIMERAN" acorde con los objetivos que anualmente le marque el responsable de EITB. Este plan deberá, de manera detallada y completa, proyectar las acciones a través de las cuales alcanzar los objetivos marcados.

Como elemento de valoración de las propuestas de las candidatas, se deberá presentar un primer documento explicativo, denominado MEMORIA PROPUESTA DE PLAN ESTRATÉGICO DE PROMOCIÓN Y MARKETING DIGITAL DE PRIMERAN que desarrolle una posible estrategia de promoción digital de PRIMERAN. El objetivo de esta estrategia debe ser el "incrementar el número de usuarios y el consumo de los contenidos incluidos en esta plataforma". También, y como objetivos secundarios estarán poner en valor la marca "PRIMERAN" e informar a los posibles usuarios de todo lo relativo a esta plataforma.

Dentro de estos servicios y para el logro de los objetivos marcados, se utilizarán al menos los siguientes elementos de promoción y marketing:

- Gestión integral de las siguientes redes sociales (relativas al canal PRIMERAN): Instagram y TikTok.
- Gestión integral del email marketing con los suscriptores de PRIMERAN.
- Asistencia técnica en la estrategia paid media (SEM, Redes sociales y vídeo). **No se incluye dentro del objeto del contrato el coste de la publicidad en los medios digitales o en las redes sociales asociado a la ejecución de este servicio.**
- Creación del contenido relativo al Display Marketing.
- Otros elementos indicados por las candidatas en su propuesta y que aporten valor al Plan.

Para el seguimiento del Plan se establecerán un conjunto de KPIs que se monitorizarán al menos semanalmente y que permitirán la toma de decisiones en el establecimiento de acciones correctoras o de mejora en relación con los objetivos marcados.

A partir de la MEMORIA PROPUESTA DE PLAN ESTRATÉGICO DE PROMOCIÓN Y MARKETING DIGITAL DE PRIMERAN (presentada por la adjudicataria en su propuesta) y de las consideraciones que pueda realizar la Entidad Contratante, en un plazo máximo de tres (3) semanas a partir de la formalización del contrato, la Adjudicataria presentará el "Plan anual estratégico de promoción y marketing digital" de la plataforma "PRIMERAN".

### 3.2 Ejecución del "Plan anual estratégico de promoción y marketing digital" de la plataforma "PRIMERAN".

A partir del "Plan anual estratégico de promoción y marketing digital" de la plataforma "PRIMERAN" aprobado por la Entidad Contratante, la Adjudicataria ejecutará el contenido del Plan a través de:

- La gestión integral de las redes sociales (Instagram y TikTok), incluyendo:
    - La creación de su contenido (posts, vídeos, imágenes, stories…)
    - La distribución, publicación y gestión completa del contenido.
    - La optimización y monitorización del contenido.

- La gestión integral del email marketing con los suscriptores de PRIMERAN, de conformidad con las siguientes:
    - La adjudicataria realizará el contenido (incluido el diseño gráfico) de las comunicaciones de acuerdo a la imagen corporativa de la marca.
    - La adjudicataria dispondrá y utilizará su propia herramienta de email marketing dentro de la estrategia de promoción utilizando las mejores prácticas de la industria.

      La adjudicataria deberá cumplir de forma escrupulosa con los requisitos legales y normativos que en cada momento resulten de aplicación, especialmente la normativa de protección de datos vigente en cada momento.
    - La EC proporcionará por vías automáticas (mediante API) o manuales las bases de datos de los clientes que han consentido expresamente la recepción de comunicaciones comerciales de PRIMERAN.
    - La adjudicataria realizará la optimización, A/B testing etc. de la estrategia de email marketing y proporcionará a la EC informes personalizados con los resultados pertinentes con una periodicidad mensual.
    - Además de las comunicaciones que se deriven del Plan, la EC podrá de solicitar el envío de comunicaciones relevantes. En todo caso deberá haber una estrategia y un cronograma para la ejecución de los envíos para diferentes segmentos (por edad, por uso, por engagement…).

- Asistencia técnica en la ejecución de la estrategia paid media (SEM, Redes sociales y vídeo) conforme a lo siguiente:

- Creación, en su caso, del contenido asociado.
- Distribución, publicación y gestión completa del contenido asociado.
- Optimización y monitorización del resultado.

No se incluye dentro del objeto del contrato el coste de la publicidad en los medios digitales o en las redes sociales asociado a la ejecución de este servicio.

- Creación del contenido relativo al Display Marketing.
- Informes y analíticas semanales de seguimiento de los principales KPIs que se establezcan. Dentro de estos KPIs se deberán incluir entre otros:
  - Número de seguidores de las redes y su interacción
  - Altas desde la estrategia de comunicación propuesta

## 4. EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO y FACTURACIÓN DE LOS TRABAJO

### 4.1 Planificación

En relación a la duración del contrato, se propone que su duración sea de UN (1) año prorrogable por periodos sucesivos hasta un máximo de UN (1) año adicional.

Asimismo, se contempla el siguiente hito intermedio:

(i.) Elaboración del "Plan anual estratégico de promoción y marketing digital" de la plataforma "PRIMERAN": tres (3) semanas a partir de la formalización del contrato.

En el caso de formalizar la prórroga, el "Plan anual estratégico de promoción y marketing digital" de la plataforma "PRIMERAN" deberá ser entregado a la EC en la última semana del mes de noviembre.

### 4.2 Seguimiento y Control.

La adjudicataria deberá informar a la EC sobre el desarrollo de los trabajos solicitados. Para este fin, deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en plazos como en términos de calidad final. Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento: a partir del plan de trabajo aprobado por la EC, se celebrarán reuniones periódicas destinadas a revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas y otros elementos relativos al contrato.
- Reuniones extraordinarias: a solicitud de la persona responsable de la EC, podrán ser convocadas reuniones extraordinarias.
- Informes de situación y progreso: semanalmente la empresa adjudicataria comunicará a la EC del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados (KPIs), de las incidencias ocurridas, etc.

La adjudicataria cumplimentará los documentos habituales para la gestión de proyectos/servicios, según un modelo definido y que se consensuará entre las partes: actas de reuniones, informes de progreso, etc.

### 4.3 Facturación de los servicios

Las entidades candidatas deberán formular sus ofertas de acuerdo con el modelo de propuesta económica previsto como ANEXO III.1 del PCAP. La EC abonará mensualmente un precio por los servicios prestados de conformidad con el precio fijado por la adjudicataria en su propuesta.

A tal efecto, en función de los trabajos ejecutados, completados y, cuando proceda, recepcionados, la adjudicataria deberá emitir la correspondiente factura.

Todas las facturas deberán ser presentadas ante la EC y requerirán de su aceptación para su posterior tramitación. La EC podrá rechazar las facturas que considere inadecuadas o incorrectas por no seguir los criterios de facturación que esta hubiere especificado.

## 5. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la persona responsable de contrato de la EC la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

## 6. RECURSOS PROFESIONALES MÍNIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 6.1 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.

## 6.2 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:

- ✓ **UNA (1) persona coordinadora.**

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

La persona responsable del servicio deberá tener la autonomía, experiencia profesional 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, así como responder en un plazo máximo de 48h en caso de que desde la EC se le remita cualquier duda o cuestión.

No obstante, de acuerdo con los criterios de adjudicación definidos en el apartado "22.2.2.- Criterios evaluables de forma automática mediante aplicación de fórmulas" de las cláusulas específicas del PCAP, las entidades candidatas podrán formular mejoras en los tiempos de respuesta.

La persona responsable del servicio se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por 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. Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono Móvil
- Correo electrónico

- ✓ **Equipo operativo mínimo**

El equipo operativo propuesto deberá contar con la experiencia y la formación necesaria para la correcta prestación de los trabajos objeto de la presente contratación.

## 7. PENALIZACIONES

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

## 8. PROPIEDAD INTELECTUAL GENERADA EN EL MARCO DEL CONTRATO

La titularidad de la propiedad intelectual de la totalidad de los trabajos generados en la ejecución del contrato (videos, material promocional, etc..) corresponde a la EC, durante la máxima vigencia legal, para todo el mundo y sin restricciones y coste alguno, podrá:

- Reproducirlos, de forma total o parcial o aislada, en cualquier formato conocido (videográfico, televisivo, internet, CD, CDI, CD Rom, DVD etc. y todos, tanto en base digital como analógica.

- Comunicarlos, de forma total o parcial o aislada, públicamente y ponerlos a disposición del público a través de cualquier medio conocido, sin límite de pases, en cualquier medio televisivo ( TV. Libre/ de pago, codificada/ sin codificar, de programación fija/ a la carta, pago por visión, vídeo bajo demanda, de acceso libre o condicional y en general en cualquier otra modalidad televisiva susceptible de explotación) u otro conocido (internet), incluida la transmisión vía IP para su acceso en línea a solicitud del público, a través de su página web o plataformas digitales de difusión, así como la puesta a disposición del público a través de cualquier sistema de difusión, plataforma, soporte, aplicación, etc. que permita la emisión/transmisión de señales conocido (cable o cualquier otro sistema alámbrico, satélite de emisión directa/ de transmisión, vía terrestre digital o analógica o cualquier otro sistema inalámbrico, cualquier combinación de los anteriores y en general en cualquier sistema susceptible de utilización).

- Distribuirlos en cualquier formato arriba previsto y mediante cualquier forma de comercialización (venta, cesión, intercambio, retransmisión etc.), incluido el préstamo y alquiler de copias.

- Transformarlos, especialmente traducirlos, doblarlos y subtitularlos a cualquier lengua, realizar resúmenes, explotar aisladamente imágenes, etc.

Y en general, ejercitar todos los derechos de explotación sobre los trabajos generados en la ejecución de este contrato.

Corresponde, asimismo, a la EC la totalidad de la Propiedad Industrial que se generara con la ejecución del contrato, así como la exclusiva y titularidad de cuantas marcas y/o nombres comerciales se utilizaren en la ejecución del contrato y en especial la denominación de PRIMERAN y/o derivados.

En tal sentido, la adjudicataria del servicio deberá de tratar la marca e imagen de PRIMERAN conforme el manual e instrucciones de la EC, que mantendrá continuamente actualizado y monitorizará en su utilización, siendo las instrucciones al respecto de la EC vinculante en todo momento para la adjudicataria, y su incumplimiento causa de eventual penalización.

Fuera de la ejecución del servicio y las autorizaciones expresas al respecto, la adjudicataria no podrá utilizar en modo alguno las marcas de la EC.

## 9. CARÁCTER CONFIDENCIAL DE LOS DATOS APORTADOS. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS.

Toda información 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).

## 10.DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS CANDIDATAS

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 los criterios valorables mediante 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.