

Exp. 33/2024 - Contrato de servicios consistente en la dinamización y promoción de los atractivos de la isla para residentes y turistas a través de las redes sociales "Somos Tenerife."

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS, CONSISTENTE EN LA DINAMIZACIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS ATRACTIVOS DE LA ISLA PARA RESIDENTES Y TURISTAS A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES "SOMOS TENERIFE"**

### **PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO**

#### **1. INTRODUCCIÓN: NECESIDAD Y FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN**

La entidad SPET, TURISMO DE TENERIFE, S.A. (en adelante, indistintamente, "**Órgano de Contratación**" o "**TURISMO DE TENERIFE**") se configura como una sociedad mercantil anónima, cuyo capital pertenece mayoritariamente al Cabildo Insular de Tenerife. En consecuencia, TURISMO DE TENERIFE está integrada en el sector público, con el carácter de poder adjudicador que no ostenta la condición de Administración Pública, y sometida a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, "**LCSP**") con el alcance que la propia ley determina.

SPET, TURISMO DE TENERIFE, S.A. tiene como objeto social la promoción, desarrollo y potenciación de las actividades económicas especialmente de la actividad turística de la isla de Tenerife.

Le están especialmente encomendadas dentro de su objeto social, entre otras, las siguientes actividades:

1. La promoción y potenciación del turismo en Tenerife y en el exterior.
2. La promoción, fomento y desarrollo de las actividades económicas de carácter estratégico de la Isla de Tenerife y de sus empresas
3. Estudio, investigación, documentación e información y difusión de la imagen de Tenerife.
4. Facilitar información turística de la isla de Tenerife a través de cualquier medio o canal de difusión.
5. Realización y promoción de estudios, asesoramiento e informes de carácter económico, fundamentalmente sobre temas turísticos, marketing turístico e inversiones turísticas en Tenerife.
6. Promover y desarrollar, en colaboración con la iniciativa pública y privada, la formación del sector a través de la impartición de cursos, jornadas, seminarios y/o simposios destinados a profesionales y trabajadores cuya actividad laboral se centre, directa o indirectamente, en el ámbito del turismo.

Exp. 33/2024 - Contrato de servicios consistente en la dinamización y promoción de los atractivos de la isla para residentes y turistas a través de las redes sociales "Somos Tenerife."

7. La organización por sí, o en colaboración con entidades e instituciones, tanto públicas como privadas, de toda clase de eventos con fines de promoción turística.

El presente PPT de SPET, TURISMO DE TENERIFE, S.A., (en adelante, "TURISMO DE TENERIFE"), tiene por objeto definir los criterios y requisitos técnicos que deberán cumplir las empresas que quieran ofrecer los servicios de dinamización de una campaña de sensibilización con el turismo.

La actuación descrita se enmarca directamente dentro de los fines institucionales del Órgano de Contratación, de forma que resulta claro que la mencionada finalidad se ajusta plenamente con lo establecido en el artículo 28 de la LCSP, que determina que las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales.

Por lo expuesto y al amparo de lo establecido en los artículos 116 y siguientes de la LCSP, procede establecer el contenido técnico de las prestaciones del contrato de servicios diseño, la coordinación y la ejecución del Plan de Acción y Comunicación de una Campaña de Sensibilización de la población local con el turismo.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

2.1 El objeto del contrato consiste en la dinamización y promoción de los atractivos de la isla para residentes y turistas a través de las redes sociales "SOMOS TENERIFE".

Además, el futuro contrato plantea el desarrollo de acciones que impliquen la participación y/o interacción de la población local y visitantes, con publicaciones que inviten a ser los mejores prescriptores del lugar gracias a sus interacciones en los reels, posts, stories y demás contenidos tendencia que se usan en la actualidad en redes sociales, sobre todo en Facebook e Instagram, siendo de crucial importancia el seguimiento de la realidad de la isla.

De ese modo, como continuación a lo realizado en los últimos ejercicios, el Plan de Acción se basará en una estrategia de comunicación de todo lo señalado, y de sensibilización con la actividad turística. Esa comunicación se desarrollará en redes sociales, a través del canal @somostenerife, con atención a los diferentes atractivos turísticos de la isla y a las empresas del sector.

La codificación corresponde al Vocabulario Común de los Contratos Públicos (CPV) del Reglamento (CE) nº 213/2008 de la Comisión, de 28 de noviembre de 2007, que modifica el Reglamento (CE) nº 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se aprueba el Vocabulario común de contratos públicos (CPV) y es la siguiente:

79341400-0	Servicios de campañas de publicidad
------------	-------------------------------------

Exp. 33/2024 - Contrato de servicios consistente en la dinamización y promoción de los atractivos de la isla para residentes y turistas a través de las redes sociales "Somos Tenerife."

### 3. LOTES

#### No División Lotes:

El objeto del contrato se delimita a una prestación única e integradora, que reúna, al efecto, las características por las que concurren las circunstancias en las que se entiende que existe una unidad funcional, por la que no puede dividirse el contrato en lotes sin que sufra menoscabo o detrimento la consecución del fin público perseguido.

La prestación se orienta a la consecución de una misma finalidad y, por tanto, debe dar lugar a una sola respuesta contractual a fin de evitar situaciones en las que se generen problemas de funcionalidad y operatividad en aras a la prestación del servicio.

Por tanto, al amparo de los artículos 99.3 b) y 116.4.g) de la LCSP, no procede la división en lotes debido a las dificultades que ocasionaría a la correcta ejecución del contrato desde el punto de vista técnico en su ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes.

La decisión de no dividir el contrato en lotes se fundamenta en diversas razones técnicas y operativas que respaldan la eficacia y eficiencia del proceso de contratación:

**Coherencia y consistencia en la calidad:** Al mantener el contrato como una unidad integral, se asegura la coherencia y consistencia en la calidad de las traducciones y correcciones realizadas. Esto permite mantener una línea uniforme de comunicación y garantiza que todos los documentos, independientemente de su naturaleza o formato, sean tratados con el mismo nivel de precisión y atención.

**Optimización de recursos:** Al consolidar todas las necesidades de gestión de redes sociales en un único contrato, se simplifica la gestión y administración del proceso. Esto reduce la carga administrativa y los costos asociados a la contratación y supervisión de múltiples proveedores. Además, al trabajar con un único proveedor, se pueden establecer procesos y procedimientos estandarizados que faciliten la coordinación y el seguimiento del trabajo.

**Flexibilidad y capacidad de respuesta:** Mantener el contrato como un único lote permite una mayor flexibilidad y capacidad de respuesta ante cambios o requerimientos inesperados. Si se dividiera el contrato en lotes, podría resultar en una mayor rigidez y dificultades para ajustarse a las necesidades fluctuantes de la entidad.

**Mejora en la gestión de la calidad:** Al centralizar las redes sociales de SOMOS TENERIFE bajo un mismo contrato, se facilita la supervisión y control de la calidad. Esto permite implementar mecanismos de seguimiento y evaluación más efectivos para garantizar que se cumplen los estándares de calidad establecidos por Turismo de Tenerife.

Exp. 33/2024 - Contrato de servicios consistente en la dinamización y promoción de los atractivos de la isla para residentes y turistas a través de las redes sociales "Somos Tenerife."

En resumen, la decisión de no dividir el contrato en lotes se justifica por la coherencia en la calidad, la optimización de recursos, la flexibilidad operativa y la mejora en la gestión de la calidad que se obtiene al mantener el contrato como una unidad integral. Esto garantiza una gestión eficiente y efectiva de las necesidades digitales de la entidad.

#### **4. OBLIGACIONES DEL CONTRATO**

##### **4.1 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

El adjudicatario se responsabilizará de la planificación y ejecución completa del Plan de Acción y de Comunicación de la campaña de dinamización y promoción de "SOMOS TENERIFE", lo que incluye:

- La presentación del Plan de Acción y Comunicación de la campaña "Somos Tenerife" que fomente el conocimiento de los atractivos de la isla y la importancia del sector turístico para la sociedad tinerfeña desde el punto de vista económico, social, etc., a través de una programación de publicaciones (previamente acordada con la entidad) en las redes sociales de @somostenerife. El citado Plan deberá ser aprobado por Turismo de Tenerife, que podrá proponer en cualquier momento durante la vigencia del presente contrato las modificaciones, ampliaciones o adaptaciones que considere necesarias para la consecución de los objetivos de la campaña.
- La gestión de las redes sociales de la campaña "SOMOS TENERIFE" que incluya, entre otras actividades, la revalorización de los municipios y sus atractivos turísticos, de las empresas del sector, así como de las oficinas de Turismo de la isla. Debe en ellas tener reflejo igualmente el día a día de lo que acontece en la isla, haciendo hincapié en las tradiciones, los eventos y las citas ineludibles tanto para el residente como para el turista, a través de diferentes formatos (reels, posts, stories, destacados...).
- Propuesta de acciones, colaboraciones y encuentros necesarios con las personas y colectivos con los que sean susceptibles de sumarse o participar en la campaña "SOMOS TENERIFE".
- Gestión de la comunidad digital que se encuentra dentro del ecosistema de 'SOMOS TENERIFE'.
- Cualquier otro aspecto relacionado con la organización de los actos y el desarrollo de la campaña Somos Tenerife que no se encuentren expresamente detallados pero que sean necesarios para el correcto desarrollo de los mismos.
- Envío de materiales audiovisuales en bruto a Turismo de Tenerife de los diferentes contenidos realizados, y alojados en una carpeta compartida conjunta. Para registrar el contenido, se entregará un documento separado donde se detallará el contenido en bruto captado por el adjudicatario. Este documento deberá puntualizar y etiquetar el contenido según las categorías previamente establecidas por Turismo de Tenerife.
- Será responsabilidad del adjudicatario asegurar que todas las acciones y actividades realizadas en el marco de la campaña cumplan con la normativa vigente, tanto en términos de publicidad como de uso de datos y derechos de autor. El adjudicatario deberá garantizar la confidencialidad de toda la información proporcionada y cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos personales y confidenciales. Asimismo, el adjudicatario se encargará de que cualquier permiso, licencia o autorización necesaria esté en regla.

Exp. 33/2024 - Contrato de servicios consistente en la dinamización y promoción de los atractivos de la isla para residentes y turistas a través de las redes sociales "Somos Tenerife."

- El adjudicatario deberá destinar un equipo profesional principal adscrito a la ejecución del contrato que deberá estar conformado, al menos, por un/a community manager, con la dedicación que el contratista considere necesaria para la adecuada ejecución del contrato.

#### **4.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE**

Por su parte, TURISMO DE TENERIFE cumplirá para con el contratista, las siguientes condiciones vinculadas a la ejecución del contrato:

- Facilitar al contratista la documentación y/o material de TURISMO DE TENERIFE para su uso y preparación correspondiente de acuerdo con las obligaciones anteriores.
- Cumplir con la obligación de pago que resulte del contrato.
- Turismo de Tenerife revisará y aprobará el Plan de Acción y Comunicación de la campaña "SOMOS TENERIFE" presentado por el adjudicatario. Este plan debe fomentar el conocimiento de los atractivos de la isla y la importancia del sector turístico. Además, Turismo de Tenerife podrá proponer modificaciones, ampliaciones o adaptaciones al plan para asegurar la consecución de los objetivos de la campaña. Esta supervisión asegura que todas las estrategias y tácticas estén alineadas con la visión y metas de la entidad.
- Supervisar la planificación y ejecución de la campaña. Turismo de Tenerife proporcionará la aprobación previa de todas las acciones propuestas por el adjudicatario y supervisará la gestión de las redes sociales y la comunidad digital, asegurándose de que se reflejen los objetivos y valores de la campaña. Esta coordinación incluye la organización de reuniones periódicas para revisar el progreso y ajustar las estrategias según sea necesario.
- Turismo de Tenerife se encargará de proporcionar al adjudicatario los recursos necesarios para la campaña. Esto incluye el acceso a cuentas de redes sociales, información detallada para la ejecución del Plan de Acción y Comunicación de la campaña "SOMOS TENERIFE", así como la coordinación con otros organismos y empresas del sector turístico.
- Turismo de Tenerife recibirá y almacenará los materiales audiovisuales en bruto enviados por el adjudicatario. Estos materiales serán alojados en una carpeta compartida conjunta y serán de propiedad de Turismo de Tenerife.
- La entidad evaluará el progreso de la campaña y proporcionará feedback constante al adjudicatario, asegurando que todas las acciones estén alineadas con los objetivos establecidos. Si los entregables no cumplen con los requisitos especificados, Turismo de Tenerife proporcionará retroalimentación o requerirá ajustes para garantizar la calidad y eficacia de la campaña.

#### **5. PERFILES NECESARIOS**

La empresa adjudicataria dispondrá de la plantilla necesaria y suficiente para la ejecución del contrato conforme a las prescripciones y niveles de calidad exigidos en el PCAP y por el presente pliego.

Exp. 33/2024 - Contrato de servicios consistente en la dinamización y promoción de los atractivos de la isla para residentes y turistas a través de las redes sociales "Somos Tenerife."

El adjudicatario estará obligado a cubrir por su cuenta las ausencias del personal por enfermedad, sanciones, bajas, vacaciones u otras causas, manteniendo el número de trabajadores necesarios para asegurar el servicio con los parámetros de calidad ofertados.

## 6. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será **DIECIOCHO (18) meses**, contados a partir de la suscripción o firma del contrato por partes, sin posibilidad de prórroga.

## 7. CERTIFICADO DE EXISTENCIA DE CRÉDITO

Respecto a la aprobación del gasto, se acompañará al presente expediente de contratación el Certificado de existencia de crédito presupuestario.

## 8. INFORME MOTIVADO SOBRE CRITERIOS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

Se prescinde de la incorporación de criterios sociales y/o medioambientales en la adjudicación del contrato por no estimar que su ejecución pueda tener un impacto significativo de tipo social o en el medioambiente y, en consecuencia, no guardar relación con su objeto ni referirse o integrar las prestaciones que deban realizarse en virtud de dicho contrato.

## 9. RESPONSABLE DEL CONTRATO Y DELEGADO DEL CONTRATISTA

El Órgano de Contratación, conforme a lo dispuesto en el artículo 62.2 de la LCSP, designará a un **Responsable del Contrato**, a quien le corresponderá supervisar su ejecución, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada. El responsable del contrato podrá ser una persona física o jurídica, vinculada a TURISMO DE TENERIFE o ajena a ella.

En particular, le corresponderá a quien sea designado como Responsable del Contrato las siguientes atribuciones:

- Proponer al órgano de contratación las penalidades a imponer al contratista en caso de incumplimientos del contrato imputables al mismo (art. 194.2 LCSP).
- Emitir informe en el supuesto de retraso en la prestación del servicio por motivos imputables al contratista (art. 195.2 LCSP).
- Dictar instrucciones para la interpretación del clausulado del contrato y de los pliegos (art. 311.1 LCSP).

Exp. 33/2024 - Contrato de servicios consistente en la dinamización y promoción de los atractivos de la isla para residentes y turistas a través de las redes sociales "Somos Tenerife."

Será Responsable del Contrato, D. Javier Pérez Torres, Director del Departamento de Marketing y Comunicación de SPET, TURISMO DE TENERIFE S.A., cuyos datos son:

- Dirección: Avenida La Constitución nº 12, 38002, Santa Cruz de Tenerife.
- Dirección de correo electrónico del Departamento: [marketing@webtenerife.com](mailto:marketing@webtenerife.com).

Se notificará la sustitución del Responsable del Contrato en el plazo de quince días a contar desde la fecha en que se hubiere producido.

TURISMO DE TENERIFE se relacionará, exclusivamente con el Delegado-Interlocutor o interlocutor designado por el contratista, canalizando, a través de su persona, la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y el Órgano de Contratación, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

El Delegado o persona interlocutora será la encargada de distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado y supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas.

No obstante, el órgano de contratación podrá exigir en todo momento la sustitución del Delegado o interlocutor, o en su caso, autorizarla a solicitud del contratista.

El Delegado del contratista tendrá capacidad suficiente para organizar la ejecución de los trabajos e interpretar y poner en práctica las órdenes recibidas del Responsable del Contrato y/o del Técnico Gestor del Contrato, y proponer a esta o colaborar con ella en la resolución de los problemas que planteen durante el periodo de ejecución contractual.

El cargo será desarrollado por una persona en la que concurran los requisitos siguientes de cualificación profesional y experiencia laboral acreditada en servicios similares:

A tal efecto, el contratista aportará para su aceptación por TURISMO DE TENERIFE el currículum-vitae del Delegado propuesto y los documentos que acrediten fehacientemente cualificación profesional y la experiencia requerida, en su caso.

El Delegado podrá ser rechazado motivadamente por el órgano de contratación, previo informe técnico emitido al efecto por el Responsable del Contrato o, en su caso, Técnico Gestor del Contrato. En este supuesto, el contratista estará obligado a su sustitución en el plazo máximo de 48 horas desde la comunicación de TURISMO DE TENERIFE, sin que ello pueda justificar un retraso por parte del contratista en la ejecución del contrato o realización de la prestación y, por lo tanto, una ampliación del plazo de ejecución del contrato.

Exp. 33/2024 - Contrato de servicios consistente en la dinamización y promoción de los atractivos de la isla para residentes y turistas a través de las redes sociales "Somos Tenerife."

El contratista aportará cuanta documentación e información fueren requeridas por el órgano de contratación, por el Responsable del Contrato o, en su caso, por el Técnico Gestor del Contrato durante la ejecución o prestación del contrato de servicios. Cuando la persona contratista o las personas dependientes de ella, incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, el órgano de contratación podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

La resolución de incidencias surgidas en la ejecución del contrato se tramitará mediante expediente contradictorio, en el ejercicio de las potestades administrativas y conforme al procedimiento establecido en el artículo 97 del RGLCAP.

## **10. RESPONSABILIDAD CIVIL**

La empresa adjudicataria aportará todo su esfuerzo, dedicación y máximo nivel profesional durante la prestación del servicio para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos por TURISMO DE TENERIFE.

El adjudicatario se responsabiliza de los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a TURISMO DE TENERIFE como consecuencia de una prestación negligente de sus servicios profesionales. Para ello será obligatorio tener concertada una póliza de responsabilidad civil para la cobertura de las posibles contingencias.

## **11. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

En los términos permitidos por la Ley de Propiedad Intelectual, todos los trabajos ejecutados al amparo de este contrato serán propiedad exclusiva de TURISMO DE TENERIFE, así como toda la documentación desarrollada, y poseerá en exclusiva todos los derechos sobre la misma.

Los trabajos realizados en cualquiera de sus fases serán propiedad de TURISMO DE TENERIFE y por tanto podrá recabar al contratista en cualquier momento las entregas de parte de las prestaciones, siempre que sea compatible con el programa de trabajo o planificación de actividades y no afecte al correcto desarrollo de éstas.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, salvo que cuente con autorización expresa, escrita y registrada del director del Proyecto.

## **12. CONFIDENCIALIDAD**

La empresa adjudicataria y el personal que intervenga en la ejecución de este contrato, deberán cumplir con el deber de secreto o confidencialidad sobre los datos o informaciones de los que tenga conocimiento o que sean proporcionados por TURISMO DE TENERIFE durante la ejecución del mismo, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia

Exp. 33/2024 - Contrato de servicios consistente en la dinamización y promoción de los atractivos de la isla para residentes y turistas a través de las redes sociales "Somos Tenerife."

o con ocasión de su ejecución durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de esa información.

El deber de confidencialidad del órgano de contratación, así como de sus servicios dependientes no podrá extenderse a todo el contenido de la oferta del adjudicatario ni al resto de informes y documentación que, en su caso, se deriven del procedimiento de licitación, y en ningún caso a documentos que sean públicamente accesibles, en los mismos términos señalados en el PCAP.

### **13. LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS**

Los trabajos objeto del presente contrato serán realizados en las localizaciones necesarias en atención a la naturaleza de los mismos.

Las reuniones de inicio/lanzamiento de cada uno de los proyectos, toma de requisitos y seguimiento serán realizadas en las oficinas de TURISMO DE TENERIFE o mediante medios telemáticos (audioconferencia o video-conferencia).

En ningún caso, serán objeto de facturación los desplazamientos que sea necesario realizar por parte del adjudicatario a las dependencias de TURISMO DE TENERIFE.

### **14. CONTROL DE CALIDAD Y GARANTÍA DE LOS TRABAJOS**

TURISMO DE TENERIFE podrá examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos prestados.

### **15. INFORMACIÓN TÉCNICA**

A efectos de clarificación de dudas técnicas sobre el presente pliego de prescripciones técnicas los licitadores podrán remitir sus dudas o consultas debiendo ser formuladas con antelación suficiente a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP) según el apartado previsto para ello en la misma, procediendo a su contestación en la mayor brevedad posible, teniendo en cuenta que la propia licitación electrónica establece un plazo para preguntas y repuestas distinto del plazo de presentación de ofertas concedido.

Y para que conste a los efectos oportunos, se suscribe electrónicamente el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, a un único efecto, en Santa Cruz de Tenerife, desplegando sus efectos a partir de la fecha de su firma.

**EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN**  
**D<sup>a</sup> DIMPLE MOHAN MELWANI MELWANI**  
**Consejera Delegada de SPET, Turismo de Tenerife, S.A.**