



DMC-8/2024
Dirección de Marketing Comercial y Negocio Digital
División de Marketing Comercial y fidelización

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DESARROLLO ACCIONES PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL MARKETING REPERCUTIBLE

Documento firmado electrónicamente el día 02 de julio de 2024 a las 11:44 horas por Ruth Garcia Peredo. Clave de verificación 1719913444290k

Documento firmado electrónicamente el día 5 de julio de 2024 a las 14:05 horas por Raul Lorenzo Gomez Garcia-carpintero. Clave de verificación 1719913445919f

Directora de Expediente

Director de Marketing Comercial y Negocio Digital

Documento firmado electrónicamente el día 03 de July de 2024 a las 01:57 horas por FRANCISCO GOMEZ MARTIN. Clave de verificación 1719913445919f



Div. Marketing Comercial y Fidelización



Índice

1	OBJETO Y ALCANCE	3
2	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	3
3	PLAN DEL SERVICIO.....	4
4	INTERPRETACIÓN PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	5
5	OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	5
6	PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO	6
	ANEXO SOBRE CUMPLIMIENTOS DE LOS NIVELES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS	8



1 OBJETO Y ALCANCE

El objetivo de la presente contratación es establecer las condiciones que regirán la prestación de los servicios de mejora del *marketing* repercutible en los aeropuertos de Aena.

Esta contratación define el alcance de los servicios técnicos a prestar por el empresario adjudicatario y establece las relaciones contractuales entre los representantes de Aena S.M.E., S.A. y el empresario adjudicatario.

Los servicios consistirán en el asesoramiento de las acciones de *marketing* repercutible *online* o que tengan lugar en las zonas comerciales de los aeropuertos, a fin de incrementar el conocimiento de la oferta comercial y el consumo en los establecimientos comerciales, (restauración, tiendas y Duty Free), tanto en la zona aire como en la zona tierra, cuyos contratos comerciales contengan la cláusula de *marketing* repercutible.

El empresario adjudicatario prestará los servicios según lo indicado en los pliegos de contratación. El director del Expediente o persona en quien delegue realizará el seguimiento del servicio.

La ejecución del servicio estará destinada a obtener una mejora adecuada de las acciones de *marketing* repercutible, tanto desde un punto de vista funcional como operativo. La interpretación de las condiciones del pliego y el desarrollo del servicio corresponde al director del expediente nombrado por Aena.

Las omisiones o descripciones erróneas en el PPT no eximen al adjudicatario de la obligación de ejecutar los detalles indispensables para llevar a cabo el servicio que contempla este pliego.

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Durante el desarrollo del servicio, todas las relaciones contractuales con Aena se establecerán a través del director del expediente o persona en quien delegue, quien establecerá los criterios y líneas generales para la actuación y cumplimiento de los fines del contrato.

El servicio consistirá en lo siguiente:

- **Control y supervisión:** Realizar el control y la supervisión del expediente DMC 130/2024, titulado "REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS DE MARKETING EN LOS AEROPUERTOS DE AENA.", o el que lo sustituya.
- **Estrategia de Marketing:** Realización y desarrollo de planes de *marketing* a corto, medio y largo plazo, definición de objetivos y métricas clave de rendimientos (KPIs), identificación y selección de los canales de *marketing* más efectivos. Asesoramiento en el desarrollo y la ejecución de estrategias de *marketing* innovadoras y efectivas para maximizar la visibilidad y el impacto de las campañas de *marketing online* y *offline* de los productos y servicios de Aena o de sus arrendatarios u operadores.
 - **Branding:** Creación y gestión de la identidad de la marca, diseño de logotipos, eslóganes y otros elementos visuales, consistencia de la marca en todos los puntos de contacto con el cliente.
- **Gestión de la implementación y ejecución de campañas de marketing,** asegurando su cumplimiento dentro del presupuesto y plazo establecido.

- Publicidad y promoción: Planificación y ejecución de campañas publicitarias en diferentes medios (televisión, radio, impresos, digitales dentro y fuera del aeropuerto), desarrollo de material promocional (folletos, anuncios, banners). Coordinación de la producción de materiales publicitarios (carteles, folletos, videos, audios y anuncios digitales). Gestión de campañas publicitarias. Coordinación con las agencias de promoción y publicidad y con los equipos de los aeropuertos. (Lista enunciativa que no exhaustiva).
 - *Marketing* digital: *Marketing* en redes sociales (gestión de perfiles, creación de contenido, interacción con seguidores. *Marketing* de contenido (blogs, artículos, vídeos, infografías). *Marketing* por correo electrónico (*newsletters*, campañas de email *marketing*). Análisis web y seguimiento del tráfico en línea. (Lista enunciativa que no exhaustiva).
 - Optimización del *marketing* digital: Optimización de motores de búsqueda (*SEO*), Pruebas A/B: ajustes en el diseño, contenido, etc.; email *marketing*, creando variantes en el asunto del correo, diseño, contenido, etc.; creación de diferentes versiones de anuncios para evaluar cuál genera más clics o conversiones. Experiencia de usuario (*UX*), mejoras en la navegación, disposición de elementos en la página. (Lista enunciativa que no exhaustiva).
- **Investigación de mercado:** Análisis de la competencia. Estudios de mercado para entender las necesidades y deseos del público objetivo. Segmentación del mercado para identificar grupos específicos de clientes. Asesoramiento en la investigación y el mantenimiento de tendencias y mejores prácticas en *marketing* comercial. Visitas a aeropuertos. Encuentros con clientes comerciales. Reuniones.
 - Análisis y reportes: Monitoreo y análisis del desempeño de las campañas de *marketing*. Generación de reportes y análisis de ROI. Uso de herramientas de análisis para ajustar estrategias en tiempo real.
 - Innovación y tendencias: Investigación y adopción de nuevas tecnologías y tendencias en *marketing*.
 - **Eventos:** Organización y coordinación de eventos, ferias y exposiciones.

3 PLAN DEL SERVICIO

A partir de la firma del Acta de Inicio comenzará a contar el tiempo y los plazos sobre los que se planifican el momento de inicio y fin de las fases y actividades, así como el instante de presentación de los entregables.

En el plazo máximo de una semana a partir de la firma del Acta de Inicio, el empresario adjudicatario entregará un Plan del Servicio que recogerá las indicaciones expresadas por la Dirección del Expediente. Además de la información de planificación necesaria para la correcta ejecución del servicio objeto del expediente.

En concreto, el Plan del Servicio incluirá, al menos, los siguientes puntos:

- Medios humanos asignados al servicio, identificándose al Coordinador y al representante del empresario adjudicatario.
- Contactos de cada uno de los miembros expertos del equipo del servicio (correo electrónico y móvil).



- Indicaciones de la Dirección del Expediente sobre los criterios y líneas generales de actuación en relación con el servicio contratado para el cumplimiento de los fines de este.

4 INTERPRETACIÓN PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Las indicaciones de la Dirección del Expediente relativas a la prestación de los servicios objeto del Pliego de Prescripciones Técnicas, deberán ser aceptadas por el empresario adjudicatario, pudiendo ésta exigir que las mismas le sean notificadas por correo electrónico, con arreglo a las normas habituales en este tipo de relaciones.

En caso de duda o contradicción en alguno de los puntos objeto del alcance del presente expediente, la interpretación corresponderá al director del Expediente y su criterio prevalecerá sobre la interpretación que pudieran hacer los representantes del empresario adjudicatario.

Las omisiones o descripciones erróneas de los detalles que sean manifiestamente indispensables para llevar a cabo el expediente (por ejemplo, actuaciones que por uso y costumbre deban ser realizadas en la prestación de servicios objeto del PPT) no eximen a la empresa adjudicataria de la obligación de ejecutarlos; deberá prestar dichos servicios como si hubieran estado completa y correctamente especificados.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria no tomará a su favor cualquier error u omisión que pudiera existir en el documento.

5 OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario deberá estar facultado para concertar con Aena contratos de este tipo, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, y poseer capacidad técnica y experiencias específicas en proyectos de alcance, contenido, envergadura y duración similares a las exigidas en el presente pliego.

Así mismo se obliga a mantener la confidencialidad de la información a que tenga acceso durante el desarrollo de su prestación, no pudiendo utilizar ni publicar ni para sí ni para terceros, ni exponer, publicar o comercializar cualquier información y conocimiento que tuviera en el desempeño de este Servicio al margen de Aena en perjuicio de sus intereses.

La empresa adjudicataria entregará a Aena toda la documentación relativa a los productos solicitados en soporte informático y toda la documentación e información elaborada y recopilada durante el desarrollo de los servicios, comprometiéndose a guardar un estricto secreto profesional respecto a la información manejada.

El adjudicatario deberá elaborar las plantillas y documentos al objeto de estandarizar su uso (actas de reunión, informe semanal, etc.).

El adjudicatario se responsabiliza de toda la documentación facilitada por Aena, así como del soporte informático que se ponga a su disposición para el desarrollo de los servicios, comprometiéndose a la no reproducción y uso distinto a lo previsto en el expediente.

En caso de negligencia por parte de la empresa adjudicataria en el desarrollo de los servicios relacionados con este contrato, o incumplimiento de las cláusulas de este, Aena podrá dar por terminado el contrato notificándolo por escrito a la empresa consultora, sin que la empresa adjudicataria pueda pedir indemnización alguna por la finalización del contrato.

El incumplimiento de los tiempos indicados en el servicio podrá suponer penalización económica, así como en la entrega de informes periódicos estipulados.

Durante el período de vigencia del expediente, el empresario adjudicatario deberá contar con los medios humanos y materiales necesarios para garantizar el buen funcionamiento de la prestación y la calidad en el servicio prestado, cumpliendo con lo exigido en el pliego.

Así pues, los medios humanos que sean asignados por la empresa adjudicataria a la prestación del servicio serán reemplazados por la misma, por otros de igual valía, en los supuestos de incapacidad temporal, vacaciones, asuntos personales, etc., o a solicitud del director del expediente.

6 PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO

El plazo de ejecución será de 1 año más dos (2) prórroga de un (1) año cada una.

El presupuesto máximo (PMax) de ejecución del presente expediente es de 300.000,00 € (TRESCIENTOS MIL EUROS) IVA no incluido.

	Presupuesto (PMax)
1. Desarrollo y ejecución del expediente (PC ₀)	290.000 €
2. Partida alzada (PP ₀)	10.000 €
Presupuesto Máximo (sin prórrogas)	300.000,00 €

En la partida Desarrollo y ejecución del expediente (PC₀) se incluyen los servicios descritos en el apartado "Descripción del Servicio".



En la partida alzada (**PP₀**) se incluyen todas aquellas acciones que requieren elementos no incluidos en la *partida de desarrollo y ejecución del expediente*.

Todos los gastos relativos a las actividades a realizar serán por cuenta del adjudicatario del expediente. Todos los gastos relativos a medios aportados por Aena para la realización del expediente han sido ya descontados en el expediente.

El pago se realizará parcialmente a la aceptación mensual de los servicios realizados, resultados entregados y aceptados, de acuerdo con el siguiente presupuesto anual:

El importe de la partida 1 será licitable, no así la partida 2, que se mantendrá inalterable para la firma del contrato. La baja ofertada aplicará a la partida 1 que se distribuirá posteriormente entre el total de meses contratados (12 meses).

La certificación constará de 2 partes:

- Importe mensual para certificar por servicio realizado durante el mes del alcance del expediente. 12 certificaciones en el contrato, sin contar prórrogas.
- Partida alzada, en el caso de necesitar estos servicios, Aena puede solicitar al adjudicatario presentar el presupuesto debidamente detallado para su previa aprobación, pudiendo Aena requerir hasta 3 presupuestos. Aena, si lo considera conveniente, se reserva el derecho de solicitar un nuevo presupuesto.

El director del expediente deberá aprobar, antes de su ejecución, el presupuesto presentado por el Adjudicatario. En el caso de no ejecutarse estas acciones no se certificará dicha partida.

Ver anexo sobre cumplimientos de los niveles de calidad de los servicios.

Certificación mensual.

Sobre la base de la baja realizada, se dividirá el importe resultante de la partida 1, descontada la baja, entre 12 mensualidades, siendo éste el importe máximo a certificar.

En los 5 primeros días del mes, o en el mes anterior, se definirán las actividades mínimas a realizar durante el mes. Si por algún motivo alguna de los servicios comprometidos no se ha podido realizar por motivos no relacionados con el adjudicatario, este servicio podrá requerirse para la siguiente certificación.



ANEXO SOBRE CUMPLIMIENTOS DE LOS NIVELES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE CADA MÉTRICA.

A. Cumplimiento de plazos

Criterio (Cr₁): Se evalúa en función de la puntuación en la entrega de las tareas.

Por ejemplo:

- 100% si todas las tareas se entregaron en el tiempo acordado con el director del expediente.
- 90% si el 90% de las tareas se entregaron en el tiempo acordado con el director del expediente.
- 80% si el 80% de las tareas se entregaron en el tiempo acordado con el director del expediente, etc.
- 0% si no se entrega ninguna tarea en el tiempo acordado con el director del expediente.

B. Calidad de las campañas

Criterio (Cr₂): Se evalúa en función de la calidad de las campañas entregadas (éxito y alcance de los KPIs definidos para cada campaña, tasas de conversión, diseño, contenido, precisión, etc.), acordados previamente con el director del expediente, y analizados con posterioridad en revisiones internas o *feedback* con el empresario adjudicatario.

Por ejemplo:

- 100% si todas las campañas cumplen con los estándares de calidad marcados por el director del expediente.
- 50% si la mitad de las campañas cumplen con los estándares de calidad marcados por el director del expediente, etc.
- 0% si no se cumplen los requisitos definidos.

2. FÓRMULAS PARA CALCULAR LOS PORCENTAJES

A. Cumplimiento de plazo

$$Cr_1 = \frac{B2}{A2} * 100$$



Donde:

- B2 es el número de tareas entregadas en el plazo convenido.
- A2 es el total de tareas.

B. Calidad de las campañas

Si usamos una escala de 1 a 5, se convierte la evaluación a porcentaje. A saber:

$$Cr_2 = \frac{C2}{5} * 100$$

Donde:

- C2 es la calificación de la calidad de las campañas.

3. PESO DE CADA MÉTRICA

El peso específico para cada métrica es el siguiente:

- Cumplimiento de plazos: 50 %
- Calidad de las campañas: 50%

4. EVALUACIÓN DE CALIDAD Y CÁLCULO DEL IMPORTE DE LA CERTIFICACIÓN

El presupuesto del servicio será aprobado previamente por el director del aeropuerto, una vez efectuado el servicio, o campaña se valorará el grado de cumplimiento respecto con los requisitos solicitados por el director del expediente. De manera que el pago de la certificación irá vinculado a la calidad del servicio prestado finalmente.

Ejemplo:

	Mes	Cumplimiento del plazo (%) (CR ₁)	Calidad de las campañas(%) (CR ₂)	Peso de la métrica (CR ₁)	Peso de la métrica (CR ₂)	Puntuación ponderada (%) (c)	Valor del servicio (€) (b)	Importe por pagar (a)
Incógnitas:	1	B2	C2	0,5	0,5	F2=(B2*0,5)+(C2*0,5)	G2	H2=G2*F2
Ejemplo:	Enero	80%	50%	0,5	0,5	65%=(80%*0,5)+(50%*0,5)	2.000,00 €	1.300,00 €=2000 €*65%

Donde:

- Presupuesto aprobado por el director del expediente: 2.000 €
- Grado de cumplimiento según las métricas propuestas: 65%
- Importe por pagar en la certificación según el grado de cumplimiento al empresario adjudicatario: 1.300 €