



EXPEDIENTE 91/2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO EN SU FORMA DE TRAMITACIÓN ABREVIADA, DE UN CONTRATO DE SERVICIO DE COMUNICACIÓN Y GESTION DE LAS REDES DE LA ENTIDAD VIVIENDAS, PROYECTOS Y OBRAS MUNICIPALES DE SANTA CRUZ DE TENERIFE, S.A.

1.- OBJETO

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas es la contratación de la prestación del servicio de comunicación y gestión de las redes sociales de la entidad Viviendas, Proyectos y Obras Municipales e Santa Cruz de Tenerife, S.A., con el fin de garantizar la divulgación de las acciones y actividades de dicha entidad.

2.- PRESTACIONES INCLUIDAS EN EL SERVICIO

Los servicios que se deberán prestar mediante el presente contrato en base a la buena ejecución del mismo son los siguientes:

- Gestionar y dinamizar los perfiles sociales existentes de la entidad, que son Facebook e Instagram o cualquier otra red que se pueda incluir.
- Asesoramiento en materia de redes sociales.
- Visibilizar en los perfiles sociales, iniciativas y proyectos que resulten de interés para la ciudadanía en relación con la actividad de la entidad.
- Mantener el canal de comunicación con la ciudadanía, generando contenido y resolviendo solicitudes de información sobre las actividades y/o servicios, articulando un procedimiento de respuesta a los mensajes que las personas depositen en las redes sociales (muros, comentarios, etc.), y atender quejas y sugerencias de la ciudadanía, fijándose un tiempo mínimo de respuesta de 24 horas.
- Elaborar, producir y gestionar publicaciones para redes sociales; así como, crear y diseñar imágenes y vídeos que sirvan de apoyo a las publicaciones y/o campañas de comunicación o publicitarias que se desarrollen por la entidad.
- Realizar y mantener una publicación mínima de contenidos en las redes sociales. Se realizarán un mínimo de 20 publicaciones al mes en cada red; además de las menciones, interacciones, agradecimientos y resolución de dudas que surjan en la población.



- Publicación de todos los vídeos de material proporcionado por el Ayuntamiento o entidades colaboradoras, en función del material audiovisual del que se vaya disponiendo.
- Adaptación de la creatividad y producción de todos los elementos digitales gráficos, contando con capacidad para realizar su diseño, que servirán de apoyo al contenido de las publicaciones, así como proponer nuevos diseños para las campañas de comunicación propuestas desde la entidad.
- Crear y diseñar las imágenes digitales necesarias (un mínimo de doce) que servirán de apoyo al contenido de las publicaciones, así como proponer nuevos diseños de imágenes.
- Cobertura y seguimiento a eventos puntuales en los casos que así se le requiera por parte de la entidad en horario de mañana o tarde, de lunes a domingo, previo aviso mínimo de cuarenta y ocho horas de antelación, que tendrán lugar fundamentalmente en el municipio de Santa Cruz de Tenerife, estimándose que estos eventos no excederán de 24 por cada año natural.

COORDINACIÓN GENERAL DEL SERVICIO Y EJECUCIÓN

- Designar un/a “Responsable del servicio”, que será el/la único/a interlocutor/a que, en representación de la empresa adjudicataria, se relacione con la entidad Viviendas, Proyectos y Obras Municipales de Santa Cruz de Tenerife, S.A., al objeto de coordinar la ejecución técnica del servicio.
- La persona que asuma la figura de “Responsable del servicio”, incluirá entre sus funciones, la de interlocución entre el personal de la entidad adjudicataria y el Responsable del Contrato por parte de la entidad contratante y de mantener la correspondiente coordinación, así como las funciones de gestión, organización, coordinación y dirección del equipo profesional que presta el servicio.
- La empresa adjudicataria realizará informes, con carácter mensual, que se entregarán en los cinco días naturales siguientes al mes a que estos se refieran, que contendrá una relación de las actividades realizadas en cada uno de los perfiles, así como un análisis cuantitativo y cualitativo de los mismos. Asimismo, dará aviso inmediato de alarmas y cuestiones de especial relevancia para el servicio o área, y propondrá el desarrollo de la estrategia de comunicación óptima a raíz de tales situaciones.
- La empresa deberá garantizar que las publicaciones cumplan con las directrices indicadas por la entidad contratante, de conformidad con lo establecido en los respectivos manuales, que serán facilitados a la empresa adjudicataria, en relación a



imagen y marca ciudad y estricto cumplimiento en el uso de lenguaje inclusivo, y en el caso de vídeos éstos deberán ser accesibles.

- Se prohíbe expresamente el uso de fotos y/o vídeos de terceros sin autorización.
- La persona/s designada/s por el proveedor para el trabajo efectivo deberá firmar una declaración jurada de uso responsable de las redes objeto de este contrato. Así, el proveedor asegurará el control y garantiza la veracidad, pertinencia, puntualidad o integridad de la información. Así mismo, el proveedor se comprometerá a formalizar la entrega de las claves de los perfiles objeto de este contrato en el plazo de tres días hábiles a la terminación del mismo, de manera coordinada con el servicio web municipal, la entidad contratante y el Gabinete de Prensa del Ayuntamiento.

Además, refrenda, respalda o muestra su conformidad con los sitios web enlazados.

- Desde el punto de vista, el proveedor deberá, para el correcto traspaso del servicio, elaborar un plan de finalización del contrato, cuya ejecución iniciará 2 meses antes de la finalización del contrato e incluirá, como mínimo, la información relativa con los detalles a tener en cuenta en la continuidad del servicio y las mejoras en el mismo.
- El ámbito de actuación será el del municipio de Santa Cruz de Tenerife y de manera excepcional, el área metropolitana o el resto de la isla de Tenerife.
- La prestación del servicio se deberá coordinar con el Gabinete de Prensa de este Ayuntamiento, a los efectos de estar al tanto de la información que se vaya a distribuir desde la entidad y coordinarla con la que pueda emitir el citado Gabinete. Asimismo, el Gabinete de Prensa podrá disponer de los recursos y contenidos que se elaboren, para su difusión en otros canales informativos, cuando el citado Gabinete lo solicite.
- Los contenidos elaborados por la empresa prestadora del servicio serán propiedad del Ayuntamiento, a los efectos de poder hacer la difusión anteriormente citada, o para cualquier otro uso que la entidad Viviendas, Proyectos y Obras Municipales de Santa Cruz de Tenerife, S.A o el propio Ayuntamiento estime oportuno.

- MEDIOS PERSONALES

El adjudicatario deberá disponer, para realizar los servicios descritos, de los medios humanos tanto directos como indirectos necesarios y los medios auxiliares precisos para asegurar en todo momento la ejecución de los trabajos y cubrir eventualidades, como bajas por enfermedad o accidente, absentismo laboral, permisos laborales y sindicales, y otras causas debidamente justificadas, que deberán ser cubiertas.



En cualquier caso, durante el tiempo que se requiera, el personal mínimo designado para la implementación del servicio deberá asumir las siguientes funciones que sean necesarias para la prestación del servicio:

- Periodismo: trabajos habituales para la generación y difusión de información, así como elaborar, redactar y maquetar la información relacionada con la actividad objeto de publicación.
- Community manager: conocimiento de trabajos habituales para el mantenimiento de las redes sociales
- Técnico fotógrafo / video: conocimiento en el tratamiento de grabación de imágenes y de emisión en directo
- Diseñador gráfico / creativo

Este equipo de trabajo deberá de estar disponible el tiempo que requiera los trabajos contratados, y puntualmente los 7 días de la semana, en función de las publicaciones que se necesiten sacar dada la relevancia de la noticia o el hecho.

- **MEDIOS MATERIALES**

La empresa adjudicataria deberá disponer, para los trabajos que debe prestar, de lo siguiente:

- Herramientas audiovisuales e informáticas actualizados de última generación, que permitan el buen desarrollo de la actividad.
- Software de edición y montaje de fotos y vídeos actualizado.
- Software de gestión de redes sociales.