

PLIEGO DE CLÁUSULAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACION POR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO DE SERVICIOS DE UNA AGENCIA DE COMUNICACIÓN INTEGRAL QUE DÉ SOPORTE ESTRATÉGICO Y DE CONSULTORÍA, PARA LA GESTIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE SUS ACTIVIDADES DESTINADAS A LOS CENTROS COMERCIALES: GETAFE-3, LA ASUNCIÓN, ARRECIFE Y EL CENTRO DE LA VILA. EXPTE 11/24 DDN.

2024



1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego se realiza ante la necesidad de la contratación de los servicios de una agencia de comunicación integral que dé soporte estratégico y de consultoría, para la gestión e implementación de sus actividades destinadas a los Centros Comerciales: Getafe-3, La Asunción, Arrecife y El Centro de la Vila.

Es necesario disponer de una agencia de comunicación que potencie los servicios y trabajos de asistencia necesarios para prestar soporte estratégico y de consultoría al Centro Comercial Getafe-3 de MERCASA, para que gestione e implemente sus actividades que se desarrollen en el centro Comercial. Las funciones de la agencia irán orientadas a visibilizar sus nuevas líneas estratégicas, construyendo y desarrollando una relación sólida entre el Centro Comercial y los diferentes usuarios del centro que permita transmitir de forma ágil, eficaz y veraz todas las informaciones que se desarrollen dentro del centro, así como salvaguardar la buena imagen y reputación del centro.

CONTENIDOS DE LOS TRABAJOS A REALIZAR CENTRO COMERCIAL GETAFE-3.

LOTE-1 CCG3 Centro Comercial Getafe-3, Getafe

ESTRATEGIA

- Elaboración de un Plan de Acciones anual para el Centro Comercial en función del Plan de Marketing.
- Definición de la línea creativa del Centro Comercial.
- Desarrollo de campañas anuales previstas en función de los objetivos (*):
 - Rebajas Invierno
 - San Valentín
 - Día del Padre
 - Ferias Abril – Mayo
 - Aniversario complejo comercial
 - Día de la Madre
 - Verano
 - La vuelta al cole
 - Halloween
 - Black Friday
 - Navidad
 - 2 campañas informativas
 - Campañas para el centro copatrocinadas por asociaciones, ayuntamientos, etc.
- Presentación de propuestas en materias de atención al cliente, señalización y ambientación.
- Asesoramiento y propuestas para crear e incrementar la BBDD del Centro Comercial.
- Asesoramiento en la elaboración de los planes y estrategias del Centro Comercial

(*) De cada campaña la empresa adjudicataria presentará 3 propuestas a elegir. Se prevé la realización de un máximo de 12 campañas anuales de entre las descritas.

COMUNICACIÓN

- Elaboración de mensajes clave y materiales de comunicación (dossier comercial).
- Identificación de oportunidades de comunicación.



- Elaboración de dossiers de prensa con todas las noticias relativas al Centro Comercial y su competencia directa.
- Fortalecer la relación con los medios de referencia en todo tipo de canales, soportes y publicaciones on y off line.
- Creación de notas de prensa y distribución de las mismas a nivel externo.
- Apoyo para asegurar la difusión de mensajes y aumentar la relevancia de Getafe 3.
- Identificación de agentes clave (periodistas, creadores de opinión, influencers...).
- Búsqueda activa de sponsors o patrocinadores para las acciones o eventos a realizar.
- Planificación y compra de medios analógicos y digitales.
- Elaboración de cuñas: copys
- Apoyo en la segmentación de los medios para garantizar un impacto correcto de las informaciones emitidas.
- Seguimiento de recepción, emisión e inserción.

WEB Y RRSS

- Elaboración de un Social Media Plan.
- Gestión, monitorización y análisis de RRSS (Facebook, Twitter, TikTok, Instagram y Youtube)
- Creación, ejecución y seguimiento de concursos y bases legales, de acuerdo con las normativas de aplicación en la Comunidad de Madrid.
- Dar contenido a la web mediante posts. 2 semanales.

DISEÑO:

- Diseño de conceptos para las campañas y sus adaptaciones a:
 - Web
 - RRSS
 - Banners
 - Cartelería
 - Publicidad Exterior
 - Prensa
 - Vinilos
 - Cualquier otro soporte de interés: folletos, dípticos, ...
- Diseño de dossiers
- Diseño de folletos
- Diseño señalético
- Montajes vídeos por campañas a través de imágenes
- Diseños planos 3D Centros Comerciales

EVENTOS:

- Organización integral, diseño y seguimiento de eventos incluyendo todos los servicios necesarios.
- Elaboración de cualquier material / diseño / concept necesario con sus adaptaciones on y offline (dashboards, presentaciones, infografías, cartelería, vinilos, folletos, piezas audiovisuales, etc.). Producciones no incluidas en Fee.



GESTIÓN:

- Gestión de la BBDD de usuarios del Centro Comercial: creación, actualización, gestión de bajas y adecuación a la legalidad vigente.
- Análisis cuantitativo y cualitativo de las acciones realizadas.
- Solicitud de presupuestos y valoraciones cuantitativas y cualitativas de estos, para los medios que sean necesarios para el desarrollo de las campañas, eventos y acciones a realizar que no estén incluidos en el FEE. La persona adjudicataria deberá presentar 3 presupuestos de distintos proveedores con precios de Mercado, para estos casos, el FEE cobrado por la adjudicataria no podrá exceder del 15% (*) del presupuesto seleccionado por Mercasa, o del porcentaje ofertado en su propuesta económica por la persona adjudicataria.

(*) Esta comisión, de hasta el 15%, incluirá el beneficio y los gastos indirectos que ocasiona la prestación del servicio de la Agencia adjudicataria para la contratación de servicios y adquisición de materiales para la ejecución de las campañas.

Los importes de las campañas a realizar, irán incluidos en el apartado de promociones del presupuesto base de licitación.

Dado que MERCASA pretende realizar importantes obras de reforma en alguno de los centros objeto de esta licitación, de generarse campañas relacionadas con esas obras durante el periodo de vigencia del contrato, estas NO formarán parte de las campañas relacionadas en esta licitación.

Todos los trabajos indicados en este apartado 1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, salvo “Elaboración de cualquier material / diseño / concept necesario con sus adaptaciones on y offline” estarán incluidos en el Fee de Agencia, por el importe adjudicado y que será abonado con proporcionalmente al contrato con carácter mensual. Esto incluirá todos los gastos de gestión y organización.

A continuación, se detalla un listado genérico de posibles elementos a producir para la realización de los eventos a programar dentro de las campañas que se realicen en el Centro Comercial Getafe-3:

TARIFARIO MERCASA		
EVENTOS		
REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE MÁXIMO
Personal asistente	Azafato/a para eventos.	29,20€/hora
Personal asistente	Azafato/a para eventos con idiomas	36,50€/hora
AUDIOVISUALES		
REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE MÁXIMO
Sesión fotográfica exterior	Sesión fotográfica de exterior, edición y colorimetría básica.	62,58€/hora
Vídeo	Vídeo corporativo de 3'. Incluye: Propuesta y desarrollo de guion, video de librería, música de librería, voz. Edición y postproducción: grafismo, derecho de imagen, jornadas de grabación y locución. Vídeo en español e inglés. Adaptado según ley.	5.000,00 €



IMPRESA

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE MÁXIMO
Foam	Impresión foam 5mm de 80x120	93,87 €
Dossier	Dossier tamaño Dian A4, de 150 páginas impresas a 4/4 tintas sobre papel estucado mater de 135 gramos. Cubiertas impresas a 4/4 tintas sobre papel estucado mate de 300 gramos plastificadas mate a 1 cara. Encuadernación fresada.	12,82€/unidad
Díptico A5	Díptico 4+4 Papel estucado mate 170gr Cerrado A5	0,06€/unidad
Flyer	Flyer A5 4+4 Papel estucado mate 135gr	0,03€/unidad
X Banner	Xbanner impreso a 1 cara 90x200	166,88 €

MERCHANDISING

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE MÁXIMO
Lanyard	Negro con personalización a 1 color por toda la cinta, mosquetón doble y porta acreditación. Precio para 100 unidades.	1,02€/unidad
Botella	Bidón 790ml acero inoxidable. En negro con tapón de seguridad. Acabado mate. Personalización a 1 color en 2 sitios.	5,51€/unidad
Mochila	Mochila Portátil Stockholm 15" Poliéster. 1 color	39,63€/unidad
USB	Tipo C 32 GB Lynx plata (USB 2.0). Marcado en las 2 caras.	8,93€/ unidad
Bolígrafo	Bolígrafo de mecanismo pulsador en elegante diseño bicolor, con cuerpo de aluminio en tacto goma de acabado mate	1,56€/unidad
Bolígrafo 4 colores	Bolígrafo BIC brillante de 4 colores personalizado a 1 color	5,2€/unidad
Chalecos	Chalecos homologados vestuario laboral poliéster con doble cinta reflectante personalizados a 1 color parte delantera y trasera.	11,5€/unidad

CONTENIDOS DE LOS TRABAJOS A REALIZAR PARA LOS CENTROS COMERCIALES CCAS-LA ASUNCIÓN, CCAR-ARRECIFE Y CCCV-EL CENTRE DE LA VILA (Lotes 2, 3 y 4 respectivamente)

LOTE-2 CCAS Centro Comercial La Asunción, Jerez de la Frontera

Desarrollo de campañas anuales previstas:

- Campaña de Navidad
- Otras campañas
- Incluye diseño y adaptaciones RRSS y WEB
- Incluye contratación evento



Cronograma de Acciones de Marketing y Comunicación 2024-2025

Acciones	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Acciones																28.750 €
San Valentín					■											4000
Semana Santa							■									1000
Feria Jerez								■								1500
Vuelta al cole												■				3.000
Animación Navidad															■	8.500
Decoración Navidad															■	10.750
															■	28.750

Las acciones indicadas en el cuadro anterior son a modo de ejemplo y el máximo de campañas que se podrían realizar. Las mismas, podrán variar en función de las necesidades del centro comercial siempre sin superar el número de campañas máximas. El importe total señalado (28.750€) es el precio máximo sin IVA a pagar por las acciones anuales estimadas puesto que incluye el margen porcentual de beneficio industrial que corresponde a la empresa adjudicataria.

Dado que MERCASA pretende realizar importantes obras de reforma en alguno de los centros objeto de esta licitación, de generarse campañas relacionadas con esas obras durante el periodo de vigencia del contrato, estas NO formarán parte de las campañas relacionadas en esta licitación.

LOTE-3 CCAR Centro Comercial Arrecife, Lanzarote

Desarrollo de campañas anuales previstas:

- Campaña de Navidad
- Otras campañas
- Incluye diseño y adaptaciones RRSS y WEB
- Incluye contratación evento

Cronograma de Acciones de Marketing y Comunicación 2024-2025

Acciones	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Acciones																15.625 €
Carnavales					■											1.500
Día Canarias								■								1.500
Halloween			■											■		500
Animación Navidad															■	2.125
Decoración Navidad															■	10.000
															■	15.625

Las acciones indicadas en el cuadro anterior son a modo de ejemplo y el máximo de campañas que se podrían realizar. Las mismas, podrán variar en función de las necesidades del centro comercial siempre sin superar el número de campañas máximas. El importe total señalado (15.625€) es el precio máximo sin IVA a pagar por las acciones anuales estimadas puesto que incluye el margen porcentual de beneficio industrial que corresponde a la empresa adjudicataria.

Dado que MERCASA pretende realizar importantes obras de reforma en alguno de los centros objeto de esta licitación, de generarse campañas relacionadas con esas obras durante el periodo de vigencia del contrato, estas NO formarán parte de las campañas relacionadas en esta licitación.

LOTE-4 CCCV Centro Comercial El Centro de la Vila, Barcelona

Desarrollo de campañas anuales previstas:

- Campaña de Navidad



- Otras campañas
- Incluye diseño y adaptaciones RRSS y WEB
- Incluye contratación evento

Cronograma de Acciones de Marketing y Comunicación 2024-2025

Acciones	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Acciones																31.250 €
San Jorge																1000
Verano																1000
Vuelta al cole																2.000
Halloween																4.000
Animación Navidad																7.000
Decoración Navidad																16.250
																31.250

Las acciones indicadas en el cuadro anterior son a modo de ejemplo y el máximo de campañas que se podrían realizar. Las mismas, podrán variar en función de las necesidades del centro comercial siempre sin superar el número de campañas máximas. El importe total señalado (31.250€) es el precio máximo sin IVA a pagar por las acciones anuales estimadas puesto que incluye el margen porcentual de beneficio industrial que corresponde a la empresa adjudicataria.

Dado que MERCASA pretende realizar importantes obras de reforma en alguno de los centros objeto de esta licitación, de generarse campañas relacionadas con esas obras durante el periodo de vigencia del contrato, estas NO formarán parte de las campañas relacionadas en esta licitación.

2. EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS

El presente pliego se realiza ante la necesidad de la contratación de los servicios de una agencia de comunicación integral que dé soporte estratégico y de consultoría, para la gestión e implementación de sus actividades destinadas a los Centros Comerciales: Getafe-3, La Asunción, Arrecife y El Centro de la Vila.

LOTE-1 CCG3 Centro Comercial Getafe-3, Getafe

- A. **Adscripción de medios personales** para la correcta ejecución del contrato conforme a los requisitos mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas:

El personal que participará en el proyecto objeto de esta contratación deberá estar formado por las personas suficientes y capacitadas como para dar solvencia y respuesta a las exigencias de capacidad de trabajo que se requiera.

El compromiso de adscripción de medios personales implicará la adscripción a la ejecución del contrato de un equipo mínimo formado por personas que atiendan a los perfiles que se relacionan a continuación:

- a. Ejecutivo/a de cuentas (o equivalente). Le corresponde la ejecución de todos los trabajos y del conjunto de la Estrategia. Se requiere titulación superior con al menos 5 años de experiencia.



- b. Community Manager que debe de contar con al menos 5 años de experiencia en la gestión de perfiles corporativos en redes sociales. Se requiere Titulación Superior en Ciencias de la Información o equivalente o Master en Marketing Digital y/o Redes Sociales. Nivel alto de inglés.
- c. Director/a de Arte, que debe de contar con al menos 5 años de experiencia en diseñar campañas de comunicación corporativa y de producto analógicas y digitales. Se requiere Titulación Superior en Publicidad, Diseño Gráfico o Bellas Artes.
- d. Técnico Audiovisual senior. Será responsable de la edición de las diferentes piezas audiovisuales que requieran los proyectos (vídeos corporativos, vídeo noticias, Motion Graphic, Gifs, etc.). Debe de contar con al menos 5 años de experiencia en producción audiovisual de campañas de comunicación corporativa analógicas y digitales. Se requiere Titulación mínima de Grado Superior en Formación Profesional del sector audiovisual.

LOTES 2, 3 Y 4 | CCAS-LA ASUNCIÓN, CCAR-ARRECIFE Y CCCV-EL CENTRE DE LA VILA

- A. **Adscripción de medios personales** para la correcta ejecución del contrato conforme a los requisitos mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas:

El personal que participará en el proyecto objeto de esta contratación deberá estar formado por las personas suficientes y capacitadas como para dar solvencia y respuesta a las exigencias de capacidad de trabajo que se requiera.

El compromiso de adscripción de medios personales implicará la adscripción a la ejecución del contrato de un equipo mínimo formado por personas que atiendan a los perfiles que se relacionan a continuación:

- a. Director/a de Arte, que debe de contar con al menos 5 años de experiencia en diseñar campañas de comunicación corporativa y de producto analógicas y digitales. Se requiere Titulación Superior en Publicidad, Diseño Gráfico o Bellas Artes.

Por su parte, una vez formalizado el contrato, la empresa adjudicataria designará un responsable del proyecto, cuyos datos, a efecto de comunicación, facilitará al responsable del seguimiento de la ejecución del contrato por parte de Mercasa.

La Agencia adjudicataria pondrá a disposición del Centro Comercial de Mercasa un equipo completo de trabajo desde el momento de la adjudicación hasta el final de la misma, que se desplazará al centro comercial para mantener las reuniones oportunas durante la duración del presente expediente.

El equipo de trabajo dependerá única y exclusivamente del adjudicatario, quien, en consecuencia, actuará en calidad de empleador, satisfaciéndoles el/los salarios y cualquier otro tipo de compensación económica derivada de la relación laboral o profesional existente con el personal de dicho equipo de trabajo.

El personal que por su cuenta aporte el adjudicatario para la prestación del servicio objeto del presente expediente, no tendrá vinculación alguna con Mercasa, por lo que no tendrá derecho alguno respecto a ésta, depende única y exclusivamente del adjudicatario, el cual asume todos los derechos y deberes respecto a dicho personal, con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgue, siendo



responsable, por tanto, de cuantas obligaciones hubiere contraído respecto de sus trabajadores, sean o no consecuencia directa o indirecta del desarrollo del servicio

3. TIEMPOS DE RESPUESTA

LOTE-1 CCG3 Centro Comercial Getafe-3, Getafe

El contratista se compromete como mínimo a cumplir los tiempos de respuesta, contados a partir de la comunicación que se realice por el Centro Comercial Getafe-3 de Mercasa.

Comunicación:

- Comunicación telefónica: 3 horas
- Comunicación email: 8 horas
- Comunicación RRSS - planificación: 4 días hábiles
- Comunicación RRSS - respuesta comentarios: 4 horas
- Comunicación crisis: 2 horas
- Comunicación copys: 3 días hábiles

Diseño:

- Diseño campaña: 4 días hábiles
- Diseño adaptaciones offline: 3 días hábiles

Producción:

- Producción folletos: 7 días hábiles
- Producción merchandising: 15 días hábiles

Organización:

- Organización eventos: 15 días hábiles

Elaboración de presupuestos:

- Presupuestos: 3 días hábiles

Valoraciones:

- Valoraciones cuantitativas/cualitativas (*): 15 días hábiles

() Realización y solicitud de presupuestos y su valoración para la adquisición o arrendamiento de todos los elementos necesarios para la ejecución de las campañas, además de los servicios*

LOTES 2, 3 Y 4 | CCAS-LA ASUNCIÓN, CCAR-ARRECIFE Y CCCV-EL CENTRE DE LA VILA

El contratista se compromete como mínimo a cumplir los tiempos de respuesta, contados a partir de la comunicación que se realice por el Centro Comercial de Mercasa.

Comunicación:

- Comunicación telefónica: 3 horas
- Comunicación email: 8 horas



Diseño:

- Diseño campaña: 4 días hábiles
- Diseño adaptaciones offline: 3 días hábiles

Producción:

- Producción folletos: 7 días hábiles
- Producción merchandising: 15 días hábiles

Organización:

- Organización eventos: 15 días hábiles

Elaboración de presupuestos:

- Presupuestos: 3 días hábiles

Valoraciones cuantitativas/cualitativas (*)

- Valoración: 15 días hábiles

() Realización y solicitud de presupuestos y su valoración para la adquisición o arrendamiento de todos los elementos necesarios para la ejecución de las campañas, además de los servicios*

4. CONTROL DE CALIDAD

El seguimiento y control de los trabajos resultado de la ejecución de servicios objeto del presente pliego, serán llevados a cabo por el equipo designado por Mercasa para dicho proyecto.

El adjudicatario deberá comunicar previamente todas las acciones a realizar para su aprobación, así como cualquier problema que pudiera surgir antes, durante o después de su difusión o implementación.

La Gerencia del Centro Comercial de Mercasa podrá comprobar y controlar en todo momento que el servicio de apoyo a Comunicación Externa, tanto en los servicios de consultoría como de gabinete de prensa y relaciones públicas que aporte el adjudicatario en cumplimiento del contrato, cumple las condiciones estipuladas en este pliego.

En los casos en que el control muestre la insuficiencia de alguna de las actividades previstas en este pliego, el adjudicatario queda obligado a subsanar o complementar su trabajo con el solo requerimiento de la Gerencia del Centro Comercial, y en el plazo que establezca el Centro.

En caso de incumplimiento, Mercasa podrá optar por la resolución del Contrato y la reclamación de daños y perjuicios al adjudicatario.



5. RECEPCIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se realizará en tiempo y forma requeridos por la gerencia del Centro Comercial de Mercasa, comunicando cualquier variación en la planificación prevista inicialmente con tiempo suficiente para que el adjudicatario pueda modificar los plazos de entrega.

El adjudicatario se compromete a llevar a cabo su prestación conforme a los usos del sector y a evitar daños a los bienes y derechos de terceros, tales como derechos de imagen, derechos de propiedad intelectual o cualesquiera otros. El adjudicatario se compromete a indemnizar y dejar indemne a Mercasa por las reclamaciones que pudiera realizar un tercero interesado como consecuencia de lo dispuesto en la presente cláusula.

6. PROPIEDAD INTELECTUAL

La propiedad de los trabajos realizados por la contratista es exclusiva de Mercasa, no pudiendo ser reproducidos ninguno de ellos, total o parcialmente, sin la previa y expresa autorización escrita por parte de esta institución.

Aprobado por el órgano de contratación:

El Secretario General y del Consejo
El Director de Planificación y Estrategia

