

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “SERVICIO DE DISEÑO, PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE CONTENIDOS PARA LA CAMPAÑA DE FOMENTO DEL HUMANISMO TECNOLÓGICO”

Exp: 067/21-CO
PROCEDIMIENTO ABIERTO ARMONIZADO

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	1/54
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN Y CONSIDERACIONES PREVIAS.....	5
2	REQUISITOS PARTICULARES DEL SERVICIO	6
2.1	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CONTENIDOS	12
2.1.1	Calendario editorial	12
2.1.2	Propuesta de contenidos	13
2.2	PLANTEAMIENTO Y DEFINICIÓN DE CONTENIDOS	14
2.2.1	Identidad audiovisual.....	14
2.2.2	Entregables de texto	15
2.2.3	Entregables de vídeo.....	15
2.2.4	Entregables de imagen.....	15
2.2.5	Entregables de audio.....	15
2.3	PRODUCCIÓN DE TEXTOS.....	16
2.3.1	Noticias, reportajes y entrevistas	16
2.3.2	Otros textos para el portal web	16
2.3.3	Organización de contenido.....	16
2.3.4	Materiales de prensa	17
2.3.5	Memorias y otros documentos de uso interno.....	17
2.4	PRODUCCIÓN DE VÍDEO	17
2.4.1	Grabación de vídeo	17
2.4.2	Posproducción	18
2.4.3	Edición de vídeo.....	18
2.4.4	Edición de audio.....	19
2.4.5	Tipos de vídeo	19
2.5	DISEÑO DE IMAGEN	22
2.5.1	Diseño de contenidos digitales o impresos.....	22
2.5.2	Infografías.....	22
2.6	PRODUCCIÓN DE AUDIO	23
2.7	PORTAL WEB	23

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	2/54
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	2.7.1	Características técnicas	24
	2.7.2	Requisitos de ejecución.....	31
	2.7.3	Acuerdos de Nivel de Servicio	33
	2.7.4	Otros requisitos de ejecución.....	37
2.8		GESTIÓN DE REDES SOCIALES Y PLATAFORMAS DE <i>STREAMING</i> ____	40
	2.8.1	Diseño de un plan de redes sociales y plataformas de <i>streaming</i>	40
	2.8.2	Creación y actualización de los perfiles en redes sociales y plataformas de <i>streaming</i>	42
	2.8.3	Publicación de contenido e interacción social en redes sociales y plataformas de <i>streaming</i>	43
	2.8.4	Gestión de contenidos con alcance patrocinado	43
	2.8.5	Campaña de lanzamiento.....	44
	2.8.6	Campaña con <i>influencers</i> , celebridades y creadores de contenidos	44
	2.8.7	Plan de contingencia	45
	2.8.8	Seguimiento y optimización	45
2.9		ASESORAMIENTO TÉCNICO _____	46
2.10		ARCHIVO Y ENTREGA DE LOS TRABAJOS Y MATERIALES _____	46
2.11		REPORTE _____	46
	2.11.1	INFORME DE MITAD DE CAMPAÑA	46
	2.11.2	INFORME DE CIERRE DE CAMPAÑA	47
3		EQUIPO DE TRABAJO.....	47
4		TIEMPO Y FORMA DE EJECUCIÓN	48
	4.1	CALIDAD DE LOS TRABAJOS Y METODOLOGÍA _____	48
	4.2	PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS ____	48
	4.3	PLAZO DE INICIO DEL SERVICIO _____	49
	4.4	SUSTITUCIÓN DE MEDIOS PERSONALES _____	49
	4.5	HORARIO Y LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS _____	50
	4.6	ACTIVIDADES FORMATIVAS DE LOS MEDIOS PERSONALES _____	51
	4.7	SOPORTE TÉCNICO _____	51

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	3/54
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



4.8 OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN _____ 51

5 FORMATO Y CONTENIDO DE LA PROPUESTA 52

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	4/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



1 INTRODUCCIÓN Y CONSIDERACIONES PREVIAS

La Entidad Pública Empresarial Red.es, M.P., adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (MINECO), a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial (SEDIA) tiene como función impulsar el fomento y desarrollo de la sociedad de la información en España.

Las funciones de Red.es le han sido legalmente atribuidas en virtud de lo dispuesto en la Disposición adicional decimosexta de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (para mayor información puede consultarse la página web www.red.es).

El [Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia](#) (en adelante el Plan), inspirado en la *Agenda del Cambio*, en la *Agenda 2030* y los *Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas*, va a movilizar en los próximos tres años el 50% de los recursos con los que cuenta España gracias al instrumento *Next Generation EU*. Es decir, este Plan guía la ejecución de cerca de 72.000 millones de euros entre los años 2021 y 2023 y además cumple con precisión las prioridades de los fondos europeos de recuperación: la inversión "verde" representa más del 37% del total del Plan y la digitalización cerca del 33%.

El Plan diseñado para los próximos tres años (2021 -2023) se estructura en torno a las cuatro transformaciones que el gobierno ha situado desde el principio en el centro de la estrategia de política económica: la transición ecológica, la transformación digital, la igualdad de género y la cohesión social y territorial. Cuatro líneas de trabajo cruciales en la respuesta extraordinaria que nuestro país pone en marcha para recuperar el bienestar y darle un impulso de largo plazo a la economía.

El Plan se estructura en torno a diez políticas tractoras que van a incidir directamente en aquellos sectores productivos con mayor capacidad de transformación de nuestro tejido económico y social.

La séptima política del Plan es la "*Educación y el conocimiento, la formación continua y el desarrollo de capacidades*". Esta política concentrará el 18% de los recursos ya que, si hay un elemento capital para que el Plan tenga el impacto deseado, ese es la inversión en capital humano.

En línea con la estrategia digital europea y la Agenda España Digital 2025, el Plan fija la hoja de ruta para acelerar una **transición digital humanista** en España, a través de inversiones y reformas que potencien las infraestructuras, competencias y tecnologías necesarias para una economía y una sociedad digital. Dada su naturaleza transversal, la transformación digital se desplegará a través del conjunto del Plan: desde la agenda urbana a la educación, desde la agricultura al turismo, desde la industria a la movilidad, desde la modernización de la Administración pública hasta la nueva economía de los cuidados.

Para acelerar la transformación digital de la economía y la sociedad, proporcionando un clima favorable a la inversión y al refuerzo del tamaño de las empresas para aumentar la productividad y competitividad de toda la economía a través de tecnologías digitales disruptivas (como la Inteligencia Artificial), se hace necesario

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	5/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



impulsar una digitalización humanista, que ponga en el centro a las personas y se alinee con una Carta de Derechos Digitales acordada a nivel nacional, europeo y global.

Además, *“en cumplimiento de las exigencias reglamentarias, ninguna de las medidas incluidas en el Plan causará un daño significativo (do no significant harm) respecto a los seis objetivos medioambientales definidos en el Reglamento de la Taxonomía. Con el fin de garantizar la protección de los derechos de los ciudadanos, así como de sus datos personales y avanzar hacia una digitalización humanista, el Plan incorporará progresivamente un segundo principio de do no significant harm digital, para desarrollar de forma progresiva una gobernanza y metodología de evaluación en este terreno”*, detalla el Plan.

Adicionalmente, el Plan define un doble objetivo transversal: *“que la digitalización contribuya de forma importante a cerrar las diferentes brechas sociales, territoriales y de género y contribuya a apoyar la transición ecológica. En efecto, es preciso que el proceso de digitalización sirva para luchar contra las desigualdades y brechas que se han agrandado en los últimos diez años, garantizando los derechos en el nuevo entorno digital y, en particular, los derechos laborales, de todos los consumidores, ciudadanos y empresas. En este sentido, cabe señalar el trabajo ya realizado en España para la elaboración de una [Carta de Derechos Digitales](#) que pueda servir de base para los proyectos en la materia a nivel europeo”*.

Con el fin de garantizar un proceso de transformación digital plenamente coherente con los valores constitucionales y la protección de los derechos individuales y colectivos, España está liderando el proceso para elaborar una **Carta de Derechos Digitales**, que pueda orientar el proceso legislativo y regulatorio a nivel nacional y europeo en los próximos años, y abordar también la modernización del marco laboral y de los mecanismos de concertación social y cristalizar gran parte de los conceptos del humanismo tecnológico.

Por otro lado, el [Plan Nacional de Competencias Digitales](#) (en adelante el PNCD) tiene como primer objetivo estratégico el *“garantizar la inclusión digital, es decir no dejar a nadie atrás en el proceso de digitalización y avanzar en el desarrollo de competencias básicas de la ciudadanía”*

Para contribuir al cumplimiento de dicho objetivo, se contempla en la medida número 2 del componente 19.11 (competencias digitales transversales) del PNCD la realización de *“acciones específicas de inclusión digital”*, que se detalla en una *“campana de fomento del humanismo tecnológico”* que se llevará a cabo mediante una campaña de publicidad en medios.

2 REQUISITOS PARTICULARES DEL SERVICIO

Tal y como se contempla en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, es necesario impulsar una *“digitalización humanista, que ponga en el centro a las personas y se alinee con la Carta de Derechos Digitales acordada a nivel nacional, europeo y global”*. Es por ello que Red.es pone en marcha una campaña de fomento del

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	6/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



humanismo tecnológico que requiere, entre otras iniciativas, un servicio de diseño, producción y difusión de contenidos.

Los objetivos principales de la Campaña son los siguientes:

- **Informar** a la ciudadanía sobre el alcance e implicaciones del humanismo tecnológico.
- **Fomentar** el uso y la innovación tecnológica desde una perspectiva humanista entre los distintos grupos de interés: ciudadanía, empresas y administraciones.
- **Posicionar** a España como un referente en el fomento del humanismo tecnológico en el ámbito nacional e internacional.

A efectos del presente procedimiento de licitación, se entiende por humanismo tecnológico la corriente de pensamiento que promueve poner la tecnología al servicio de la condición humana, potenciando un uso responsable y fomentando una innovación guiada por principios éticos, que faciliten el desarrollo individual del ser humano, la convivencia en sociedad y el progreso sostenible de la Humanidad. Para desarrollar y organizar esta amplia temática se plantean diez ejes de contenido sin intención de excluir otros aspectos susceptibles de formar parte de la misma:

1. Derechos digitales
2. Datos y privacidad
3. Seguridad en la Red
4. Aspectos psicológicos
5. Economía y trabajo
6. Comunicación social
7. Exclusión y brechas sociales
8. Política y crecimiento sostenible
9. Educación
10. Sanidad y ciencia

Dado que el humanismo tecnológico, como corriente de pensamiento, es un concepto de amplio alcance y alto grado de abstracción, conviene destacar la existencia de la Carta de Derechos Digitales, que delimita el marco de aplicación del humanismo tecnológico mediante una relación de derechos de carácter transversal, y que permite cristalizar el discurso humanista en derechos concretos que asisten al individuo en su relación con la tecnología. La Carta tiene como objetivo reconocer los retos que plantea la adaptación de los derechos actuales al entorno virtual, y proponer un marco de referencia para contribuir a su protección en ese contexto.

La Carta no tiene carácter normativo, sino que su objetivo es reconocer los novísimos retos de aplicación e interpretación que la adaptación de los derechos al entorno digital plantea, así como sugerir principios y políticas referidas a ellos en el citado contexto. Con ello, también, proponer un marco de referencia para la acción de los poderes públicos de forma que, siendo compartida por todos (en cuanto continuadora de los principios básicos que inspiran nuestra norma suprema), permita

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	7/54
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



navegar en el entorno digital en que nos encontramos aprovechando y desarrollando todas sus potencialidades y oportunidades y conjurando sus riesgos.

La Carta de Derechos Digitales se estructura en torno a los siguientes artículos:

DERECHOS DE LIBERTAD

- Derechos y libertades en el entorno digital
- Derecho a la protección de datos
- Derecho a la identidad en el entorno digital
- Derecho al pseudoanonimato
- Derecho a no ser localizado y perfilado
- Derecho a la ciberseguridad
- Derecho a la herencia digital

DERECHOS DE IGUALDAD

- Derecho a la igualdad y a la no discriminación en el entorno digital
- Derecho de acceso a Internet
- Protección de menores en el entorno digital
- Accesibilidad universal en el entorno digital
- Brechas de acceso al entorno digital

DERECHOS DE PARTICIPACIÓN Y DE CONFORMACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO

- Derecho a la neutralidad de Internet
- Libertad de expresión y libertad de información
- Derecho a recibir libremente información veraz
- Derecho a la participación ciudadana por medios digitales
- Derecho a la educación digital
- Derechos digitales de la ciudadanía en sus relaciones con las AAPP

DERECHOS DEL ENTORNO LABORAL Y EMPRESARIAL

- Derechos en el ámbito laboral
- La empresa en el entorno digital

DERECHOS DIGITALES EN ENTORNOS ESPECÍFICOS

- Derecho de acceso a datos con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica, fines estadísticos, y fines de innovación y desarrollo
- Derecho a un desarrollo tecnológico y un entorno digital sostenible
- Derecho a la protección de la salud en el entorno digital
- Libertad de creación y derecho de acceso a la cultura en el entorno digital
- Derechos ante la inteligencia artificial
- Derechos digitales en el empleo de las neurotecnologías

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	8/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



GARANTÍAS Y EFICACIA

- Garantía de los derechos en los entornos digitales
- Eficacia

Con el ánimo de contextualizar el objeto de contratación, y sin pretender ser un listado exhaustivo, la campaña de fomento del humanismo tecnológico prevé realizar, entre otras, las siguientes acciones de difusión:

- Participación en eventos afines organizados por terceros.
- Organización de eventos propios.
- Difusión mediante portal web.
- Difusión en redes sociales y plataformas de *streaming*: con contenido orgánico y pagado.
- Campaña de publicidad en medios y otros soportes publicitarios.
- Producción de una serie documental.
- Relación con medios y relaciones públicas.
- Acciones de marketing directo.

El servicio de diseño, producción y difusión de contenidos tiene como objetivo contribuir al fomento del humanismo tecnológico utilizando para ello, entre otros, los derechos digitales, para visibilizar el impacto de la tecnología en la vida de las personas y la importancia de que ésta contribuya de manera decidida a mejorarla.

Es importante reseñar también que el humanismo tecnológico, debido a su ya comentado amplio alcance, abarca diversos ámbitos de la innovación tecnológica: inteligencia artificial, *big data*, *deep learning*, *machine learning*, robotización, *Internet de las cosas*, *neurotecnología*, etc.

Correrá por cuenta del Adjudicatario la puesta a disposición de Red.es de todos los contenidos derivados de la ejecución del Servicio traducidos al **inglés**, sin importar el medio en el que se vaya a reproducir, el soporte en el que se vaya a difundir o el formato en el que se haya producido. Correrá por cuenta del Adjudicatario la traducción profesional de dichos contenidos, responsabilizándose de los errores lingüísticos que, en su caso, se produzcan.

Asimismo, a petición de Red.es, el Adjudicatario deberá contemplar puntualmente la traducción de contenido a las **lenguas cooficiales** en aquellos contenidos concebidos específicamente para los segmentos de los grupos de interés localizados en comunidades autónomas con lengua cooficial. En estos casos, correrá por cuenta del Adjudicatario la traducción profesional de dichos contenidos, responsabilizándose de los errores lingüísticos que, en su caso, se produzcan.

El Adjudicatario deberá desarrollar las acciones necesarias para asegurar la consecución de los **objetivos** descritos en el presente apartado, realizando de forma óptima los trabajos, siendo responsable del cumplimiento de todas y cada una de las funciones que se describen en el presente Pliego, según lo reseñado específicamente en sus requisitos particulares.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	9/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



De la misma manera, el Adjudicatario deberá velar porque los contenidos que se produzcan durante la prestación del Servicio sean **responsables**: veraces, legales, honestos y leales.

En la misma línea, el Adjudicatario deberá tener como premisa, a la hora de elaborar los contenidos, que éstos no generen incertidumbre, rechazo ni malentendidos en los distintos grupos de interés.

Adicionalmente, el Adjudicatario no deberá realizar contenido que pueda ser considerado ilegal, pornográfico, sexista, denigrante o cualquier otro tipo de contenido que pueda ser apreciado como **inapropiado** para Red.es en virtud de su naturaleza como entidad pública empresarial perteneciente al Gobierno de España.

Durante toda la vigencia del contrato, el Adjudicatario deberá estar en disposición de realizar las tareas y gestiones que sean necesarias para el estricto cumplimiento de los criterios que, en materia de publicidad y comunicación institucional, establece la [Ley 29/2005](#) de 29 de diciembre de 2005 de "Publicidad y Comunicación Institucional", tales como:

- Prohibiciones (artículo 4)
- Accesibilidad (artículo 5)
- Lenguas (artículo 9)

Tras la firma del Contrato, Red.es facilitará al Adjudicatario toda la información disponible respecto al **resto de iniciativas** enmarcadas en la campaña de fomento del humanismo tecnológico y que no son objeto del presente procedimiento de licitación, así como cualquier información necesaria para poner en marcha el Servicio.

El Adjudicatario deberá coordinar todas las tareas objeto del presente procedimiento de licitación con el objetivo de generar **sinergias**, garantizar la eficiencia, optimizar los recursos y contribuir a que sean fácilmente identificables por los distintos grupos de interés como pertenecientes a la campaña de fomento del humanismo tecnológico.

A continuación, se detallan los requisitos técnicos obligatorios pertenecientes a todos los conceptos de contratación asociados, teniendo en cuenta que las actuaciones que tendrá que realizar el Adjudicatario son las siguientes:

- Producción de contenidos: planificación, texto, imagen, vídeo y audio
- Creación de portal web
- Gestión de redes sociales y plataformas de *streaming*

El Adjudicatario deberá poner a disposición del Servicio todos los recursos, tanto humanos como técnicos, necesarios para garantizar el diseño, producción y difusión de contenidos, **profesional y de alta calidad**, en los términos que se recogen en el presente procedimiento de licitación. En este sentido, el Adjudicatario deberá estar en disposición de elaborar contenidos que den una imagen **vanguardista** que sea afín al objeto de difusión de la Campaña, en línea con las tendencias de diseño actuales.

En línea con la premisa de la mejora constante que debe regir la ejecución del Servicio, el Adjudicatario será el responsable de realizar test A/B para conocer la respuesta de los usuarios ante la publicación de variantes de contenidos con el objetivo

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	10/54
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



de conocer cuáles generan una mayor aceptación (interacción, *engagement*, visualizaciones, etc.) a la hora de afrontar diseños posteriores.

El Adjudicatario deberá realizar todo el diseño y producción de contenidos en los **formatos** óptimos y requeridos por los soportes en los que se vaya a difundir. En concreto, el Adjudicatario será el responsable de velar por la adecuación de los materiales de imagen y de vídeo en cuanto a **relación de aspecto**, debiendo tener en cuenta esta circunstancia desde su fase de concepción.

El Adjudicatario deberá realizar todas las **adaptaciones** necesarias de los contenidos, generando artes finales/másteres para los diferentes medios y formatos que se deriven de la ejecución de la Campaña, de conformidad con las instrucciones de Red.es. Todos los gastos derivados de estas adaptaciones y modificaciones se entenderán incluidos en el precio de la oferta presentada por el licitador, prestando dicho Servicio durante toda la vigencia del Contrato.

Red.es deberá disponer de todos los **derechos** para la difusión de los contenidos en los medios y soportes para los que hayan sido concebidos por el Adjudicatario durante la prestación del Servicio. En cualquier caso, el Adjudicatario velará siempre por el respeto a los derechos de autor, imagen y propiedad intelectual de los trabajos objeto del contrato, conforme a la legislación vigente.

Desde el punto de vista regulatorio, el Adjudicatario deberá tener en cuenta también las obligaciones que se derivan del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y de la normativa sobre *e-Privacy* de la Unión Europea.

A la hora de ejecutar el Servicio, el Adjudicatario podrá producir contenidos con **recursos propios o de terceros**, sin que se vea comprometido el resultado de los trabajos y sin que suponga un coste añadido para Red.es.

Red.es podrá efectuar, en lo que al objeto de contratación se refiere, las **sugerencias y modificaciones** que estime necesarias para lograr una mejor consecución de los objetivos de la Campaña, sin que ello suponga en ningún caso variación alguna en el precio del contrato (importe de la oferta presentada por el Adjudicatario). En esta línea, Red.es podrá solicitar al Adjudicatario otros formatos similares no detallados en el presente procedimiento de licitación, en función de las necesidades derivadas de la Campaña.

Se considerará **comienzo de Campaña** a la disponibilidad de un calendario editorial, una propuesta de contenidos, una identidad audiovisual, un portal web y los perfiles de la Campaña en las redes sociales en las que se vaya a tener presencia, aprobados por Red.es.

Toda referencia al personal de Red.es a lo largo del presente pliego, se entenderá hecha a trabajadores de la entidad o al personal que Red.es determine.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	11/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE CONTENIDOS

El Adjudicatario deberá realizar una planificación estratégica de contenidos en la que definirá los pasos a seguir para la consecución de los objetivos de la Campaña, potenciando las fortalezas y aprovechando las oportunidades.

A la hora de elaborar la planificación estratégica, el Adjudicatario deberá tener en cuenta todas las acciones de difusión que, previsiblemente, se realizarán en el marco de la campaña de fomento del humanismo tecnológico. De esta manera, el Adjudicatario deberá ofrecer a Red.es una propuesta que, desde una perspectiva integral, permita establecer sinergias y maximizar resultados.

El Adjudicatario deberá plasmar dicha planificación estratégica en, al menos, un **calendario editorial** para cuya elaboración deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

2.1.1 Calendario editorial

El Adjudicatario deberá realizar un **calendario editorial** que dedique, necesariamente, un capítulo a cada acción de difusión que previsiblemente se vaya a realizar en el marco de la campaña de fomento del humanismo tecnológico.

Este calendario, abarcará, entre otros, los siguientes aspectos:

- Una selección de los ejes de contenidos que serán objeto de difusión. Para la elaboración de este apartado, el Adjudicatario deberá tener en cuenta su relevancia, consenso social, potencial de popularidad, viralidad, *engagement* y cualesquiera otros criterios que encuentre relevantes para la consecución de los objetivos marcados.
- Una relación de los segmentos de los grupos de interés al que se dirigirán los contenidos, en función del grado de afinidad con sus características diferenciales.
- Un cronograma donde se indicará el orden, las fases y frecuencia de difusión de contenidos. Para la elaboración de este apartado, el Adjudicatario deberá tener en cuenta el plazo de duración del Servicio, las sinergias con otras iniciativas pertenecientes a la Campaña, la celebración de eventos afines, la estacionalidad de las tendencias sobre contenidos seleccionados, el aprovechamiento de oportunidades de comunicación y cualesquiera otros criterios que encuentre relevantes para la consecución de los objetivos marcados.
- Los medios, soportes y formatos más adecuados para su producción y difusión de los contenidos producidos, en función de sus características y de los requisitos de cada uno. En el capítulo dedicado a redes sociales y plataformas de *streaming*, el Adjudicatario deberá proponer, entre otros aspectos, en cuáles se deberá crear perfiles de la Campaña y, en su caso, en cuáles se difundirá contenidos sin perfil dedicado.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	12/54
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- El estilo de comunicación idóneo, teniendo en cuenta todos los elementos anteriores.
- Otros elementos relevantes como la proporción de contenido propio y de terceros que, como en el caso de las redes sociales y plataformas de *streaming* o el portal web, puedan ser de especial relevancia para la consecución de los objetivos marcados.

Una vez firmado el contrato, Red.es convocará al Adjudicatario a una reunión de **inicio de servicio**, donde éste nombrará un responsable como interlocutor único con Red.es. En esta reunión se abordarán, a grandes rasgos, todos los aspectos que Red.es estime necesarios para la elaboración de una propuesta de **calendario editorial** por parte del Adjudicatario. Teniendo en cuenta lo anterior, se procederá de la siguiente manera:

1. Una vez solicitado por parte de Red.es, el Adjudicatario tendrá un plazo de **siete días** naturales para la presentación de una propuesta de calendario editorial en los términos definidos anteriormente. Dicha propuesta deberá ser aprobada por Red.es.
2. En caso de no ser aprobada, el Adjudicatario contará con un plazo de **cuatro días** naturales para presentar una nueva propuesta de calendario editorial que incorpore los cambios solicitados por Red.es para su aprobación.
3. No obstante, una vez aprobada la propuesta y fruto del desarrollo de la Campaña, el Adjudicatario podría tener que elaborar nuevas **versiones del calendario editorial**, a petición de Red.es y para dar respuesta a nuevas necesidades, sin contraprestación adicional para el Adjudicatario.
4. En estos casos, el Adjudicatario deberá presentar una nueva versión del calendario editorial en el plazo de **cuatro días** naturales que deberá ser, asimismo, aprobada por Red.es.

2.1.2 Propuesta de contenidos

Una vez aprobado el calendario editorial y con carácter previo al comienzo de la Campaña, el Adjudicatario deberá presentar, con la suficiente antelación, una **propuesta de contenidos** que concrete la estrategia plasmada en el calendario editorial en contenidos concretos, definiendo los formatos recomendados y especificando los soportes en los que se difundirán (a saber, materiales de comunicación, portal web, redes sociales y plataformas de *streaming*, etc.) así como las fechas de difusión. Red.es acordará con el Adjudicatario la periodicidad idónea de dicha propuesta. Dicha propuesta deberá ser aprobada por Red.es.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	13/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



En el apartado dedicado a las redes sociales y plataformas de *streaming*, la propuesta deberá incluir información relativa a si los contenidos son propios o de terceros, si se publicarán de manera orgánica o patrocinada, los perfiles con los que se interactuará de manera proactiva, y cualesquiera otras cuestiones que Red.es considere relevantes para la consecución de los objetivos de la Campaña.

El Adjudicatario deberá realizar cuantas propuestas de contenidos sean necesarias en función de la duración de la Campaña y de la periodicidad acordada.

2.2 PLANTEAMIENTO Y DEFINICIÓN DE CONTENIDOS

2.2.1 Identidad audiovisual

Como punto de partida de la producción de contenidos, y con la intención de otorgar una coherencia a todos los materiales que se deriven de la misma, el Adjudicatario deberá presentar, tras la petición de Red.es, una **propuesta de identidad audiovisual** que englobe la generación de contenido de la Campaña, dando así mayor pregnancia y haciéndolo más identificable en los medios y soportes en los que se difunda. En este sentido, el Adjudicatario deberá presentar, de manera preliminar, **tres alternativas** que expresen los valores y se alineen con los objetivos de la campaña de fomento del humanismo tecnológico para que Red.es elija una de ellas.

1. A continuación, y una vez solicitado por parte de Red.es, el Adjudicatario tendrá un plazo de **siete días** naturales para la presentación de la propuesta de identidad audiovisual en los términos definidos anteriormente. Dicha propuesta deberá ser aprobada por Red.es.
2. En caso de no ser aprobada, el Adjudicatario contará con un plazo de **cuatro días** naturales para presentar una nueva propuesta de identidad audiovisual que incorpore los cambios solicitados por Red.es para su aprobación.
3. En caso de que concurren situaciones sobrevenidas y para garantizar la correcta prestación del Servicio, la identidad audiovisual podrá ser objeto de pequeñas **modificaciones**, a petición de Red.es y sin contraprestación alguna para el Adjudicatario ni variación en los términos solicitados en el presente procedimiento de licitación.
4. En estos casos, el Adjudicatario deberá presentar una nueva versión de la identidad audiovisual en el plazo de **cuatro días** naturales que deberá ser, asimismo, aprobada por Red.es.

Una vez solicitado por parte de Red.es, el Adjudicatario deberá presentar un **manual de uso**. Este manual definirá tanto aspectos de la composición del logotipo (ej. tipografías, colores, etc.) como sus posibles aplicaciones, arquitectura, convivencia, usos, colocación e interrelaciones de posibles elementos gráficos que se propongan para acompañar la identidad audiovisual.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	14/54
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Partiendo de este trabajo previo, el Adjudicatario deberá estar en disposición de entregar, entre otros, los siguientes **materiales**:

2.2.2 Entregables de texto

Eslogan o eslóganes, descripción de la Campaña, selección de mensajes-clave, etc.

2.2.3 Entregables de vídeo

Para dar unidad a la realización de los contenidos de vídeo, se generarán elementos de grafismo animado (*motion graphics*) cuyos formatos se adaptarán a los medios y soportes en los que se vayan a difundir.

Entre estos elementos figuran los siguientes:

- Logo animado (vídeo).
- Cabecera de los vídeos, basada en la identidad audiovisual.
- Elementos de rotulación: rótulo, cartela a pantalla completa, faldón.
- Máscara para composiciones de imágenes.
- Ráfaga para cambios de sección, etc.

A la hora de generar estos elementos, se deberá tener en cuenta hacer una configuración correcta de la transparencia para que su integración con el resto de los contenidos sea óptima.

2.2.4 Entregables de imagen

- **Plantillas de documentos:** informe, nota de prensa o comunicado, presentación corporativa, etc.
- **Diseño del *look and feel* del portal web** y de sus apartados, con sus correspondientes contenidos visuales, infografías estáticas o interactivas, etc.
- **Adaptación de la identidad visual** para la personalización de los perfiles en redes sociales y plataformas de *streaming*, teniendo en cuenta los requisitos de cada una y las características distintivas de sus usuarios.

2.2.5 Entregables de audio

Para generar los archivos de audio en formato *podcast*, será necesario hacer un desarrollo de la identidad audiovisual en el lenguaje sonoro, proporcionando también unos materiales que nos sirvan para dar unidad a los mismos. Por lo tanto, se desarrollará una producción que consistirá en los siguientes puntos:

- a. Careta con música identificativa para la introducción del *podcast*.
- b. Propuesta de música y/o efectos para cuñas, ráfagas o indicativos sonoros.
- c. Música para utilizar como colchones de fondo.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	15/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- d. Propuesta de locutores profesionales. El Adjudicatario deberá presentar a Red.es, al menos, cuatro alternativas de locutores profesionales.
- e. Música para créditos finales.

2.3 PRODUCCIÓN DE TEXTOS

El Adjudicatario será responsable de generar contenidos de texto en diferentes formatos:

2.3.1 Noticias, reportajes y entrevistas

De manera periódica, será necesaria la producción de textos que se difundirán principalmente en el portal web de la Campaña pero que serán susceptibles de difundirse en cualesquiera otros medios y soportes.

Así, el Adjudicatario deberá estar en disposición de escribir contenidos de alta calidad sobre el humanismo tecnológico y los ejes de contenidos que abarca, dando enfoques que aporten una visión esclarecedora y relevante dentro del universo informativo que existe al respecto.

El portal web podrá albergar estos contenidos, principalmente textuales, pero que serán acompañados de contenido audiovisual.

Siguiendo estas premisas, y durante el plazo de prestación del Servicio, el Adjudicatario deberá estar en disposición de producir **DOS (2) ARTÍCULOS SEMANALES** a partir del comienzo de la Campaña. Dicho contenido deberá ser aprobado por Red.es.

La longitud de cada artículo deberá ser, aproximadamente, de **2.500 caracteres** e irá acompañado de contenido audiovisual.

2.3.2 Otros textos para el portal web

El Adjudicatario será responsable de la producción de contenido textual para el portal web. Este contenido deberá seguir los requisitos técnicos que se contemplan en el apartado 2.7 *Portal web*.

2.3.3 Organización de contenido

El Adjudicatario será el responsable de realizar todas las tareas necesarias para garantizar que el contenido que se genere en el ámbito de prestación del Servicio esté correctamente organizado, de manera que se garantice su correcta jerarquización y posicionamiento en el medio digital. Para ello, el Adjudicatario deberá realizar, entre otras, las siguientes tareas:

- **Etiquetado:** se elegirá una nube de etiquetas descriptiva para todos los contenidos que se generen, que será incluida en los espacios habilitados para cada medio y soporte.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	16/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- **Descripción:** todo contenido contará con una descripción breve adaptada a cada medio y soporte. Dicha descripción será utilizada en el portal web para jerarquizar y posicionar los contenidos en buscadores.
- **Redacción de texto alternativo:** todos los contenidos audiovisuales se acompañarán de un texto alternativo descriptivo para jerarquizar y posicionar los contenidos en buscadores.

2.3.4 Materiales de prensa

Con la intención de dar servicio a las acciones de comunicación y relaciones públicas que se realizarán en el marco de la Campaña, el Adjudicatario estará en disposición de generar materiales de diferentes tipos a petición de Red.es:

- Convocatorias e invitaciones a eventos.
- Notas de prensa y comunicados.
- Documento de preguntas y respuestas.
- Dossier informativo.

2.3.5 Memorias y otros documentos de uso interno

Red.es podrá solicitar al Adjudicatario del presente contrato la producción de materiales para uso interno que certifiquen su ejecución, tales como memorias, informe de evidencias, relaciones de trabajos realizados, etc.

El Adjudicatario deberá estar capacitado para dar respuesta a estas peticiones desde la petición por parte de Red.es.

2.4 PRODUCCIÓN DE VÍDEO

El Adjudicatario deberá estar en disposición de producir contenido en formato de vídeo con los requisitos que se especifican a continuación:

2.4.1 Grabación de vídeo

A efectos informativos, los licitadores deberán tener en cuenta que, con carácter general, al menos el 70% de las grabaciones se realizarán en la Comunidad de Madrid. No obstante, el Adjudicatario deberá estar en disposición de realizar el 30% restante en cualquier lugar del territorio español.

El Adjudicatario deberá desplegar en los lugares definidos para la grabación de vídeo los recursos, materiales y humanos, necesarios y durante el tiempo requerido para garantizar la correcta grabación.

La resolución de las grabaciones deberá ser la correspondiente al estándar Ultra Alta Definición (UHD) o superior.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	17/54
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Red.es podrá solicitar la grabación de hasta **DOS (2) VÍDEOS de manera simultánea**.

El Adjudicatario deberá poner a disposición del Servicio los recursos necesarios, tanto humanos como materiales, para garantizar la **grabación de audio** diegético sea de alta calidad, con independencia del número de fuentes sonoras que intervengan en el vídeo de manera simultánea.

Para la grabación de totales, podría ser necesario utilizar un **teleprompter**, que el Adjudicatario gestionará a tal efecto.

A petición de Red.es, el Adjudicatario deberá poner a disposición del Servicio un **plató** de grabación con **croma** y su correspondiente iluminación específica, que permita a los personajes silueteados aparecer de cuerpo entero y tener movilidad.

2.4.2 Posproducción

El Adjudicatario deberá estar en disposición de realizar la posproducción de hasta **DOS (2) vídeos de manera simultánea**.

2.4.3 Edición de vídeo

El Adjudicatario deberá estar en disposición de editar hasta **DOS (2) VÍDEOS de manera simultánea**.

El Adjudicatario deberá poder importar todo tipo de formatos de vídeo, tanto si el contenido se elabora con recursos propios como si está elaborado por terceros.

Asimismo, el Adjudicatario deberá poder incluir grafismos como entradillas, rotulación, etc. definidos en el apartado 2.2.3 *Entregables de vídeo*.

Asimismo, el Adjudicatario deberá poder realizar vídeos con un alto componente de **animación** (*motion graphics*), tal y como figura en el apartado 2.5.5 *Infografías animadas*.

El Adjudicatario deberá estar en disposición de **corregir errores** de aspecto de intervinientes mediante la edición de planos, borrado de objetos, etc. En este caso, el Adjudicatario tendrá que realizar las tareas que se deriven sin incurrir en retrasos en la entrega.

Para asegurar la máxima calidad de los trabajos, el Adjudicatario, a la hora de finalizar la edición, deberá ocuparse del **etalonaje**.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	18/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2.4.4 Edición de audio

El Adjudicatario deberá garantizar la alta calidad del audio de los contenidos mediante trabajos de posproducción.

Tal y como se explica en el apartado 2.2.5. *Entregables de audio*, las **locuciones** se realizarán con locutores profesionales. En estos casos, el Adjudicatario facilitará a Red.es un mínimo de **cuatro (4) alternativas** para que seleccione el más adecuado. Las grabaciones de estas locuciones deberán ser, asimismo, de alta calidad.

Cuando sea necesario, se hará uso de **músicas** para ambientar los vídeos. El Adjudicatario dispondrá de un repositorio con amplio abanico de estilos musicales.

2.4.5 Tipos de vídeo

Basándonos en su duración, el Adjudicatario deberá poder realizar diferentes tipos de vídeo:

2.4.5.1 Vídeo largo

Pertenecen a esta tipología los vídeos con una duración estimada entre **uno y cuatro minutos** que se realicen en marco de la Campaña. Estos vídeos tendrán un contenido narrativo, previsiblemente, y su duración dependerá del tipo de contenido y el guion/*story board* aprobado.

El Adjudicatario deberá estar en disposición de realizar, al menos, **UN (1) VÍDEO LARGO con periodicidad quincenal** desde el comienzo de la Campaña.

Dentro de esta tipología incluimos los siguientes formatos:

a. Reportajes

El proceso de trabajo será el siguiente:

1. Una vez solicitado por Red.es, el Adjudicatario presentará una propuesta de guion/*story board*. Dicha propuesta deberá ser aprobada por Red.es.
2. En caso de no ser aprobada, el Adjudicatario deberá presentar una nueva propuesta que incorpore los cambios solicitados por Red.es para su aprobación.
3. Una vez aprobado el guion/*story board*, el Adjudicatario procederá a la grabación y edición del reportaje en su totalidad y presentará una propuesta de reportaje, para la aprobación de Red.es.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	19/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



4. Una vez aprobada la propuesta, el Adjudicatario procederá a la elaboración de una versión definitiva de reportaje y a su publicación y difusión conforme a los requisitos requeridos en el presente procedimiento de licitación.

b. Entrevistas

El Adjudicatario deberá garantizar una alternancia de planos dinámica a la hora de realizar las entrevistas. Asimismo, deberá garantizar que las pistas de audio sean de alta calidad, sea cual fuere el número y el tipo de fuentes sonoras.

Durante la fase de **posproducción**, el Adjudicatario hará una edición de los brutos asegurando, por un lado, una estética y un dinamismo, y por otro una concreción de los contenidos tratados.

La entrevista podrá ir acompañada de **imágenes de recurso** que ilustren el contenido del que se está hablando, aumentando así el ritmo visual.

El proceso de trabajo será el siguiente:

1. Una vez solicitado por parte de Red.es, el Adjudicatario presentará una propuesta de preguntas (y respuestas si se requiere por parte de Red.es) y localización. Dicha propuesta deberá ser aprobada por Red.es.
2. En caso de no ser aprobada, el Adjudicatario deberá presentar una nueva propuesta que incorpore los cambios solicitados por Red.es para su aprobación.
3. Una vez aprobada la propuesta de preguntas (y respuestas si se requiere por parte de Red.es) y localización, el Adjudicatario procederá a la grabación y edición de la entrevista en su totalidad y presentará una propuesta de la misma, para la aprobación de Red.es.
4. Una vez aprobada la propuesta, el Adjudicatario procederá a la elaboración de una versión definitiva de la entrevista conforme a los requisitos requeridos en el presente procedimiento de licitación.

2.4.5.2 Vídeo corto

Pertenecen a esta tipología los vídeos con una duración estimada **menor a un minuto** que se realicen en marco de la Campaña.

El Adjudicatario, a la hora de realizar los vídeos cortos, deberá tener en cuenta que su difusión se realizará, estimativamente, a través de redes sociales y plataformas de *streaming*.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	20/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



El Adjudicatario deberá estar en disposición de realizar, al menos, **SEIS (6) VÍDEOS CORTOS con periodicidad mensual** desde el comienzo de la Campaña, de los cuales al menos **DOS (2)** serán **animaciones gráficas** (*motion graphics*), tal y como se indica en el apartado 2.5.5 *Infografías animadas*. El resto podrán ser creados con imágenes grabadas, de recurso o totales, a convenir.

Al tratarse de un vídeo corto, el Adjudicatario no estará obligado a presentar a Red.es un guion/*story board* con carácter preliminar. En todo caso, al generar imagen grabada, se solicitará que se respeten los estándares de alta calidad de imagen y sonido requeridos anteriormente.

2.4.5.3 Videocomunicados

Con la intención de servir de material de apoyo para los medios de comunicación interesados en contribuir a la difusión de la Campaña, el Adjudicatario trabajará en un repositorio de imágenes de archivo de alta calidad de unos **cinco minutos** de duración por vídeo.

Este vídeo deberá contener, aproximadamente, **tres minutos** de planos de recurso **de cinco a diez segundos de duración** cada uno, ilustrativos de los diferentes aspectos de la Campaña. Además, cuando sea requerido, deberán incluir **dos minutos** de totales con declaraciones de los representantes institucionales que Red.es indique.

El Adjudicatario deberá estar en disposición de realizar, al menos, **UN (1) VIDEOCOMUNICADO con periodicidad trimestral** desde el comienzo de la Campaña.

El proceso de trabajo será el siguiente:

1. Una vez solicitado por parte de Red.es, el Adjudicatario presentará una propuesta de guion de videocomunicado que explique el tipo de planos de recurso que se elaborarán y las preguntas a los portavoces (y respuestas, si se requiere por parte de Red.es. Dicha propuesta deberá ser aprobada por Red.es.
2. En caso de no ser aprobada, el Adjudicatario deberá presentar una nueva propuesta de guion de videocomunicado que explique el tipo de planos de recurso que se elaborarán y las preguntas a los portavoces (y respuestas, si se requiere por parte de Red.es) que incorpore los cambios solicitados por Red.es para su aprobación.
3. Una vez aprobada la propuesta, el Adjudicatario procederá a la grabación y edición del videocomunicado en su totalidad y presentará una propuesta del mismo, para la aprobación de Red.es.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	21/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



4. Una vez aprobada la propuesta, el Adjudicatario procederá a la elaboración de una versión definitiva del videocomunicado, conforme a los requisitos requeridos en el presente procedimiento de licitación.

2.5 DISEÑO DE IMAGEN

El Adjudicatario deberá estar en disposición de realizar imágenes ilustrativas en el marco de prestación del Servicio.

2.5.1 Diseño de contenidos digitales o impresos

Dentro de las actividades de generación de contenidos para la Campaña, el Adjudicatario deberá poder producir plantillas, maquetar documentos, etc.

- Diseño de contenidos digitales: portal web, redes sociales y plataformas de *streaming*, etc.
- Diseño de materiales para su impresión: serigrafías, invitaciones de eventos, cartelería, etc.

No serán objeto de este contrato los trabajos derivados de la impresión de materiales físicos.

2.5.2 Infografías

El Adjudicatario deberá diseñar infografías para ilustrar los contenidos que se deriven de los ejes de contenidos aprobados. Estas infografías tendrán una estética acorde con la identidad audiovisual y podrán ser de la siguiente tipología:

2.5.2.1 Infografías estáticas

El Adjudicatario deberá realizar infografías estáticas de alta calidad para su difusión a través de los diferentes medios y soportes digitales.

En concreto, el Adjudicatario deberá estar en disposición de entregar, al menos, **TRES (3) INFOGRAFÍAS ESTÁTICAS con una periodicidad semanal** desde el comienzo de la Campaña.

Todas las infografías estáticas deberán ser aprobadas por Red.es previamente a su publicación.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	22/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2.5.2.2 Infografías animadas

El Adjudicatario deberá realizar infografías animadas de alta calidad para incluir en vídeos o ser utilizadas a través de los distintos medios y soportes de difusión. Para ello, podrá utilizar técnicas de animación (*motion graphics*), entre las que se incluyen las **tridimensionales** (para recrear escenarios, presentar información, etc.).

El Adjudicatario deberá estar en disposición de presentar, al menos, **DOS (2) INFOGRAFÍAS ANIMADAS con periodicidad quincenal** desde el comienzo de la Campaña, tal y como se indica en el apartado 2.4.7 *Vídeo corto*. El resto podrán ser creados con imágenes grabadas, de recurso o totales, a convenir.

Asimismo, el Adjudicatario deberá estar en disposición de realizar **animaciones gráficas para los vídeos largos con periodicidad quincenal** desde el comienzo de la Campaña, tal y como se indica en el apartado 2.4.5.1 *Vídeo largo*.

2.5.2.3 Infografías interactivas

El Adjudicatario deberá estar en disposición de realizar, al menos, **una infografía interactiva cada tres semanas** desde el comienzo de la Campaña para su difusión a través de los diferentes medios y soportes digitales.

Estas infografías se realizarán siguiendo las normas de accesibilidad vigentes, las mejores prácticas en materia de Experiencia de Usuario (UX) y las tendencias más vanguardistas en cuanto a diseño.

2.6 PRODUCCIÓN DE AUDIO

El Adjudicatario deberá estar en disposición de crear, al menos, **un podcast con periodicidad quincenal** desde el comienzo de la Campaña, aprovechando el trabajo de producción de reportajes y entrevistas en vídeo, y según lo establecido en el apartado 2.2.5 *Entregables de audio* del presente pliego.

De manera puntual, podría ser necesario generar contenido en formato de audio para la difusión en los entornos web o para medios de comunicación. El Adjudicatario deberá atender, en su caso, a este tipo de peticiones, convocando si es necesario a otros locutores profesionales, haciendo uso de nuevas músicas, etc.

2.7 PORTAL WEB

El Adjudicatario deberá realizar el diseño, desarrollo, administración, mantenimiento, actualización y alojamiento de un portal web y sus contenidos en los términos que se recogen en el presente apartado.

Dicho portal será eminentemente dinámico, hará las veces de *landing page* de la Campaña de publicidad y servirá, asimismo, de repositorio de los contenidos que se

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	23/54
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



produzcan en el marco del presente procedimiento de licitación, en concreto, y de la Campaña de fomento del humanismo tecnológico, en general.

El Adjudicatario deberá tener en cuenta que el diseño del portal deberá realizarse **priorizando la experiencia de navegación a través de dispositivo móvil** (*mobile first*), aunque deberá garantizarse una adecuada navegación a través de cualquier tipo de dispositivo.

El Adjudicatario deberá prestar, asimismo, los Servicios necesarios para que el portal disponga de aplicativos que permitan la interacción con el usuario a través de formularios, asistentes virtuales o cualesquiera otros formatos que Red.es considere adecuados para la consecución de los objetivos de la Campaña.

Además, el Adjudicatario deberá garantizar la correcta integración de *widgets* y cualesquiera otras aplicaciones, propias o de terceros, que se consideren adecuadas para la consecución de los objetivos marcados.

Correrá por cuenta del Adjudicatario la realización de cuantos desarrollos sean necesarios para garantizar la óptima visualización de los contenidos publicados en el portal web.

Siempre que no sean producidos por el propio Adjudicatario en el marco de prestación del Servicio, Red.es facilitará al Adjudicatario, con la suficiente antelación, los contenidos que considere adecuados para su publicación en el portal web.

En este sentido, el Adjudicatario deberá tener en cuenta que todos los contenidos que publique en el portal web deberán ser validados previamente por Red.es.

Además, para que el portal sea fácilmente identificable por parte del usuario como perteneciente a la campaña de fomento del humanismo tecnológico, y con independencia de la naturaleza y características de los contenidos que aloje, el Adjudicatario deberá velar porque ofrezca una imagen coherente y reconocible en todas sus secciones y alineada con la identidad audiovisual aprobada por Red.es, tal y como se recoge en el apartado 2.2.4 *Entregables de imagen*.

El Adjudicatario deberá prestar el Servicio siguiendo las tendencias de diseño web más vanguardistas, tales como la utilización de elementos flotantes, apilados, desplazables, microanimaciones, microinteracciones, contenido dinámico, efectos *hover* o la disponibilidad de modo oscuro, entre otros. Todo ello sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos técnicos que se recogen en el presente apartado.

2.7.1 Características técnicas

En este apartado se detallan las características técnicas mínimas del portal web.

Sin pretender ser un listado exhaustivo, el Adjudicatario deberá realizar entre otras, las siguientes tareas:

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	24/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2.7.1.1 Diseño y experiencia de usuario

Dada la importancia del portal en la campaña de fomento del humanismo tecnológico, el Adjudicatario deberá garantizar un gran impacto visual que facilite la persistencia de la Campaña en la memoria del usuario y una experiencia de navegación altamente satisfactoria que potencie su viralidad.

Red.es pondrá a disposición del Adjudicatario las referencias visuales que entienda adecuadas para facilitar que el diseño del portal esté alineado con los objetivos de la Campaña.

- **Diseño de *mockups*:** realizar *mockups* del portal web para incluirlos en la propuesta que el Adjudicatario pondrá a disposición de Red.es para su validación. Dichos *mockups* se realizarán siguiendo las normas de accesibilidad vigentes, las mejores prácticas en materia de Experiencia de Usuario (UX) y las tendencias más vanguardistas en cuanto a diseño web.
- **Servicio de adaptación:** realización de adaptaciones o mejoras como puedan ser problemas con exportación de datos, maquetación, subida de imágenes, retoque de estilos (CSS), etc.
- **Servicio de mejoras:** realizar mejoras estéticas y de maquetación en los aplicativos del portal web.

2.7.1.2 Desarrollo e integración

Ya sea motivado por cambios solicitados por Red.es, derivado de nuevas actuaciones enmarcadas dentro de la Campaña, por cambios normativos o necesarios para la integración con otras herramientas propias y a la natural evolución tecnológica, es necesario contemplar dentro de este Servicio el desarrollo e integración de nuevos aplicativos o la modificación de los que se implementen en primera instancia, que derivarán en nuevos evolutivos del portal web.

En este sentido, el Adjudicatario deberá tener en cuenta que todo evolutivo desarrollado deberá cumplir los principios de modularidad, bajo acoplamiento y cohesión.

1. Una vez solicitado por Red.es, el Adjudicatario deberá presentar un **nuevo evolutivo del portal web** en el plazo de **siete días** naturales que deberá ser, asimismo, aprobado por Red.es.
2. En caso de no ser aprobado, el Adjudicatario contará con un plazo de **cuatro días** naturales para presentar un nuevo evolutivo del portal web que incorpore los cambios solicitados por Red.es para su aprobación.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	25/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Adicionalmente y a petición de Red.es, el Adjudicatario será el responsable de presentar cuantos planes de desarrollo e integración sean necesarios en función de las necesidades del Servicio.

Correrá por cuenta de Red.es la elección del momento en el que se modificarán las versiones desarrolladas del nuevo portal. El Adjudicatario se compromete a la realización de pruebas funcionales, de seguridad, de accesibilidad, de carga y estabilidad que garanticen que la versión está lista para desplegarse en producción.

En todo caso, las subidas a producción se realizarán en el horario que Red.es estime que menos impacto causa a la Campaña. Estas subidas a producción requerirán del soporte técnico del Adjudicatario.

Las peticiones de cambio podrán ser originadas por Red.es o por el propio Adjudicatario, en cuyo caso deberán ser sometidas a aprobación por parte de Red.es.

Para los desarrollos y configuraciones realizados por el Adjudicatario en el marco del contrato, bien debidos a la administración, soporte y mantenimiento, bien debidos al desarrollo e integración, deberán tenerse en cuenta los siguientes apartados:

- **Normativa.** Los desarrollos presentados por el Adjudicatario deberán cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, de los requisitos técnicos que marca la Ley para las relaciones de la Administración con la ciudadanía, de ciberseguridad que marca el Esquema Nacional de Seguridad, normativa de accesibilidad y los términos de las licencias de los componentes *software* que utilice. En general, con toda la normativa aplicable en la actualidad o aquella nueva que pudiese surgir en el transcurso del contrato y con las buenas prácticas del diseño *mobile first*.
- **Compromiso de solución.** El Adjudicatario se compromete a dar solución a las necesidades de Red.es en cuanto a evolutivo del portal web se refiere, obligándose a cumplir todas las tareas definidas en la metodología de desarrollo.
- **Metodología de desarrollo.** El Adjudicatario se ajustará a una metodología ágil, basada en ciclos cortos y continuos de desarrollo sobre un entorno de integración continua que incluya, entre otros aspectos, la gestión de ramas, el nombrado de las versiones para el archivado de los artefactos y la documentación asociada. Dicha metodología deberá ser validada por Red.es y, a petición de ésta, deberá integrarse en el entorno de la Entidad.
- **Garantía de los desarrollos.** Una vez implantados y aceptados los nuevos desarrollos por parte de Red.es, el Adjudicatario deberá garantizarlo durante

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	26/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



el periodo de prestación del Servicio. La reparación de los errores detectados correrá por cuenta del Adjudicatario.

- **Inventario de componentes.** Para cualquiera de los desarrollos realizados, el Adjudicatario elaborará una lista de componentes de terceros utilizados, asegurando en todo caso que las licencias de dichos componentes son compatibles entre sí y permiten su utilización y redistribución. En el caso de que algún elemento suministrado para el desarrollo del portal web necesite de algún tipo de licencia para ser utilizada durante el periodo de prestación del Servicio, estará incluida en la solución, siendo suministrada por el Adjudicatario como parte de la misma, estando sujeta a las condiciones de soporte y mantenimiento descritas anteriormente, así como a los requisitos que Red.es establezca en el momento de la migración del portal web a la finalización del Servicio, si así lo requiere.
- **Seguridad.** Para cualquiera de los desarrollos realizados, el Adjudicatario deberá garantizar la utilización de protocolos de comunicaciones seguros actualizados, certificados digitales y suites que permitan un alto nivel de seguridad.
- **Métricas asociadas a la calidad *software*.** Red.es podrá establecer umbrales sobre las métricas arrojadas por el entorno de integración continua/calidad *software*, como criterio para la aceptación de entregas relativas a desarrollos, avisando previamente al Adjudicatario con 30 días naturales de antelación. En tal caso, serán utilizadas para las mediciones las que se realicen sobre las métricas arrojadas por el entorno de Red.es.
- **Aseguramiento de los accesos.** El Adjudicatario, en todos los desarrollos que proponga, deberá tener en cuenta la seguridad en los accesos y las comunicaciones. Todas las comunicaciones deberán ser seguras.
- **Responsabilidad sobre los desarrollos.** El Adjudicatario será responsable de todos los desarrollos.
- **Realización de pruebas.** El Adjudicatario estará obligado a la realización de pruebas para cada desarrollo y, en cualquier caso, siempre que le sea requerido.

2.7.1.3 Alojamiento

El Adjudicatario será el responsable de alojar el portal web en su infraestructura en condiciones de seguridad y con arreglo a los requisitos incluidos en el presente procedimiento de licitación.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	27/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Adicionalmente, el Adjudicatario será el responsable de poner a disposición de la Entidad, una red de distribución de contenidos (CDN) que permita una experiencia de usuario altamente satisfactoria, un óptimo posicionamiento de la Campaña en buscadores, su adecuación a los requisitos establecidos por los soportes en redes sociales y plataformas de *streaming* y cualesquiera otros condicionantes que puedan influir en la consecución de los objetivos de la misma.

2.7.1.4 Administración, soporte y mantenimiento

El Adjudicatario deberá encargarse de la administración, soporte y mantenimiento del portal web, de tal manera que se garantice la máxima calidad, usabilidad y robustez.

El Adjudicatario deberá responder y resolver las incidencias, peticiones o tareas designadas por Red.es siguiendo el flujo de resolución de incidencias definido por Red.es y que será notificado al Adjudicatario al inicio del contrato.

Los tiempos para la resolución de las incidencias, peticiones o tareas están establecidos en el *apartado 2.7.3 Acuerdos de nivel de Servicio* del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

La vía de entrada de las incidencias, peticiones o tareas dentro de este Servicio se canalizará a través de una herramienta de gestión de tiques que el Adjudicatario pondrá a disposición del Servicio, si bien no se descarta cualquier otro mecanismo de escalado que, por motivos de eficiencia o cambios en los procesos, sea requerido por Red.es (correo electrónico, teléfono, reuniones, etc.). El coste de las licencias de dichas herramientas correrá por cuenta del Adjudicatario.

El detalle de los Servicios a prestar se describe en los siguientes apartados:

- **Gestionar las incidencias surgidas en el portal web** de manera que se resuelvan de una manera rápida y eficaz, cumpliendo con los *Acuerdos de Nivel de Servicio* establecidos en el apartado 2.7.3 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- **Realizar una revisión y corrección periódica de módulos y actualizaciones** de cara a resolver problemas de seguridad, de módulos no actualizables y de vulnerabilidades de seguridad detectadas a raíz del análisis realizado.
- **Proporcionar soporte a los usuarios**, personal de Red.es y terceros autorizados por la Entidad, hasta un máximo de **OCHO (8) usuarios**.
- **Mantener actualizados los diferentes módulos, software, etc.** de todos los aplicativos que compongan el portal web a la última versión estable. Habrá que realizar un análisis previo para verificar que la nueva versión cumple con la

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	28/54
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



funcionalidad que se venía prestando en la versión anterior y que es compatible con el resto del portal.

- **Realizar tareas de monitorización** tras los despliegues de los aplicativos o a petición de Red.es.
- **Realización de pruebas funcionales** y validación técnica de los evolutivos/correctivos o nuevos desarrollos de aplicativos relacionados con el portal web. Son tareas derivadas de las etapas previas al despliegue de una versión de un aplicativo.
- **Realización de configuraciones** y parametrizaciones básicas para el correcto funcionamiento del portal web.
- **Realizar una actualización continua de las herramientas de gestión de tiques** con la información de las tareas que haya requerido realizar para la resolución de las consultas, peticiones o incidencias, incluyendo las comunicaciones mantenidas, para que todos los recursos implicados conozcan el estado del tique, permitiendo que se resuelvan incidentes similares y futuros, así como la detección de problemas de fondo.

2.7.1.5 Analítica

El Adjudicatario, será el encargado de la gestión de la analítica del portal web, para lo que deberá realizar las siguientes tareas:

- **Proporcionar información mensual y bajo demanda de las métricas más importantes acerca del uso del portal web por parte de los usuarios:** este requisito incluye la puesta a disposición de Red.es de un informe de analítica web con los principales indicadores y métricas incluidas en la propuesta de portal web aprobada por la entidad.
- **Proporcionar soporte para la obtención y análisis de estadísticas:** estas tareas son las relativas a la configuración del portal web, sus aplicativos y secciones para obtener estadísticas, a través de herramientas de obtención estadísticas, así como el análisis de éstas.
- **Proporcionar soporte y configuración del portal web para promover su óptimo posicionamiento en buscadores (SEO):** este requisito contempla la configuración del portal web para posicionarlo en los primeros resultados de búsqueda en buscadores, entre otros.
- **Instalación y configuración de UTMs:** para garantizar una adecuada monitorización del impacto en el número y origen de las sesiones del portal web ante previsible campañas de publicidad en el medio digital.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	29/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Debido a la mejora significativa que puede suponer para el seguimiento de la campaña de fomento del humanismo tecnológico, el Adjudicatario deberá poner a disposición de Red.es un informe de analítica con, al menos, los siguientes indicadores:

- Tabla de páginas/secciones más visitadas durante un periodo de tiempo.
- Tabla de páginas/secciones en las que los usuarios pasen más tiempo navegando.
- Tabla con las páginas/secciones más visitadas.
- Por cada periodo de tiempo seleccionado (día, mes, año o rango de fechas):
 - Usuarios
 - Usuarios nuevos
 - Sesiones
 - Número de visitas a páginas
 - Canales
 - Ubicación
 - Idioma
 - URLs de referencia
- Conclusiones sobre las desviaciones más relevantes de las métricas esperadas de los indicadores más importantes para la consecución de los objetivos.
- Recomendaciones de optimización del portal web y de la Campaña para la consecución de los objetivos.

El Adjudicatario deberá poner a disposición de Red.es los informes de analítica del portal web desde que esté en producción.

- Fuentes de datos:
 - *Google Analytics*.
 - Ficheros de datos CSV.
 - BBDD
 - UTM's

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	30/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2.7.1.6 Soporte normativo

Se contará con un Servicio de soporte que analice las novedades en materia normativa para proponer actualizaciones del portal web en cada momento. En particular, deberá:

- Informar de la actualización de directivas, leyes y reglamentos que modifiquen la normativa relativa a portales webs públicos.
- Proponer adaptaciones necesarias en la solución, a efectos de cumplimiento de la normativa.
- Asesorar a Red.es sobre las obligaciones derivadas de la normativa de aplicación. En todo caso, toda modificación que traiga causa de un cambio normativo deberá estar implementada en el portal web antes de la entrada en vigor del cambio normativo.
- Garantizar el cumplimiento de toda la normativa vigente que afecte al Servicio (accesibilidad, Esquema Nacional de Seguridad, Reglamento General de Protección de Datos, etc.).

2.7.2 Requisitos de ejecución

2.7.2.1 Fases del Servicio

La prestación del Servicio derivado de la puesta a disposición de Red.es de un portal web se realizará de acuerdo con las siguientes fases:

2.7.2.1.1 Inicio del Servicio

Una vez firmado el contrato, Red.es convocará al Adjudicatario a una **reunión de inicio de Servicio** derivado de la puesta a disposición de Red.es de un portal web donde el Adjudicatario nombrará un responsable como interlocutor único con Red.es.

En esta reunión se abordarán, a grandes rasgos, todos los aspectos que Red.es estime necesarios para la elaboración de una propuesta de portal web por parte del Adjudicatario. En esta reunión se tratarán, entre otros aspectos, el objetivo del portal (misión, objetivos SMART, etc.), *brief* (antecedentes, sitios web de referencia, la identidad audiovisual, estructura del sitio web, plazos de entrega, etc.), alcance del portal (revisión de los términos del presente procedimiento de licitación) y la estrategia de difusión prevista.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	31/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Una vez solicitado por parte de Red.es, el Adjudicatario tendrá un plazo de **siete días** naturales para la presentación de una **propuesta de portal web** en la que se incluirán las aportaciones del Adjudicatario en relación a los objetivos (indicadores, estrategia, táctica, métrica), *contrabrief*, un *benchmark* (de casos de éxito y tendencias de mercado), planificación (*sitemap*, *wireframes* y UX), concepto (difusión de contenido a través del portal web y creación de contenido *ad hoc*), estrategia SEO (*on page*), diseño (elementos visuales y *mockups*), plazos de desarrollo, pruebas y lanzamiento así como cualesquiera otros apartados que se consideren relevantes para la correcta prestación del Servicio. Dicha propuesta deberá ser aprobada por Red.es.
- En caso de no ser aprobada, el Adjudicatario contará con un plazo de **tres días** naturales para presentar una nueva propuesta de portal web que incorpore los cambios solicitados por Red.es para su aprobación.

2.7.2.1.2 Prestación del Servicio derivado de la puesta a disposición de Red.es de un portal web

- Una vez aprobada la propuesta de portal web por parte de Red.es, el Adjudicatario contará con un plazo de **30 días** naturales para la presentación de una **entrega del portal web** siguiendo los términos comprometidos por el Adjudicatario en la propuesta aprobada por Red.es y los requisitos técnicos que se establecen al respecto en el apartado 2 . Dicha propuesta deberá ser aprobada por Red.es.
- En caso de no ser aprobada, el Adjudicatario contará con un plazo de **siete días** naturales para presentar una nueva entrega del portal web que incorpore los cambios solicitados por Red.es para su aprobación.

Adicionalmente y tal y como se indica en el apartado 2.7.1.2 *Desarrollo e integración*, el Adjudicatario será el responsable de presentar cuantos evolutivos sean necesarios en función de las necesidades del Servicio, a petición de Red.es.

2.7.2.1.3 Migración del portal web y transferencia del conocimiento

En la fase final del Servicio, el Adjudicatario del presente procedimiento de licitación deberá contemplar, siempre y cuando Red.es lo solicite (con una antelación mínima de un mes a la fecha de finalización del presente contrato), un periodo de migración y transferencia del conocimiento relativa al portal web.

Durante esta fase se deberá seguir prestando el Servicio, según lo establecido en el apartado 2.7 *Portal web* del presente Pliego, y se realizarán las siguientes tareas:

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	32/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Proporcionar toda la documentación desarrollada durante la anterior fase de prestación del Servicio a las personas designadas por Red.es.
- Dar las sesiones de formación necesarias a las personas designadas por Red.es sobre el funcionamiento del portal web.
- Realizar la migración a la infraestructura de Red.es.
- Apoyar a las personas designadas por Red.es para garantizar la correcta recepción del portal web por parte de la entidad.

Para facilitar el proceso de migración, el Adjudicatario deberá realizar la arquitectura del portal web en tecnologías PHP (Drupal, *Wordpress*, etc.) y JAVA. Los detalles sobre la arquitectura se facilitan en el Anexo I del presente Pliego.

2.7.3 Acuerdos de Nivel de Servicio

El Adjudicatario deberá cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), establecidos en el presente pliego.

Red.es revisará el nivel de prestación del Servicio del Adjudicatario a efectos de valorar si procede o no la imposición de las penalidades establecidas al efecto en el apartado 7 de las Condiciones Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El Adjudicatario deberá suministrar a Red.es, siempre que lo requiera, informes que permitan conocer de forma detallada, unificada o desglosada el cumplimiento de los parámetros contemplados en el ANS.

Para evaluar correctamente el conjunto de requisitos de calidad y nivel de Servicio, Red.es se reserva el derecho a realizar Auditorías de Calidad del Servicio en función a sus normas y procedimientos de Gestión de Calidad con la periodicidad que estime oportuna.

A efectos del cómputo de tiempos relativos a ANS de criticidad baja y media, se entiende por hora laborable a la comprendida entre las 08:00 horas a 20:00 horas de lunes a viernes.

A efectos del cómputo de tiempos relativos a ANS de criticidad alta, se entiende por hora laborable a la comprendida entre las 08:00 horas a 20:00 horas de lunes a domingo.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	33/54
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2.7.3.1 Tiempos máximos de resolución de incidencias o peticiones

Se considera petición de soporte a cualquiera de las actividades relacionadas con el Servicio descrito en el apartado 2.7.1.

La criticidad asignada a una petición de soporte (incidencias, consultas o peticiones) será determinada por Red.es en el momento de su apertura y en función de los siguientes parámetros:

- **Alta:** incidencias, consultas o peticiones que afecten o impidan el funcionamiento normal del portal web por parte de los usuarios o que tengan un gran impacto para Red.es.
- **Media:** incidencias, consultas o peticiones que afecten parcialmente al funcionamiento normal del portal web o que tengan un impacto medio para Red.es. Esto es, se puede seguir navegando, pero de forma degradada o alguna funcionalidad del portal no está operativa.
- **Baja:** incidencias, consultas o peticiones que tienen escaso impacto en el funcionamiento normal del portal web por parte de sus usuarios o que tengan un escaso impacto para Red.es, pero que requieren de alguna actuación.

En el caso de que las solicitudes lleguen al Adjudicatario por otras fuentes distintas a la plataforma de gestión de solicitudes, el Adjudicatario deberá crear el correspondiente tique, aportando el mayor número de datos y documentando la petición al máximo a efectos de tener recopiladas todas las evidencias. Ante la eventual existencia de conflictos en la clasificación de peticiones de soporte por la existencia de ambigüedad, Red.es podrá determinar cuál es la clasificación correcta, estando el Adjudicatario obligado a clasificar la petición de ese modo y cumplir los tiempos asociados.

Se considera tiempo de resolución de incidencias, peticiones o consultas, el transcurrido desde la apertura de un tique hasta la comunicación del responsable de Servicio designado por el Adjudicatario como interlocutor único con Red.es, para informar de la resolución de la incidencia.

Los tiempos máximos de resolución de incidencias, peticiones o consultas son los que se indican a continuación:

Criticidad	Tiempo máximo de resolución
Alta	4 horas laborables
Media	20 horas laborables
Baja	40 horas laborables

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	34/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2.7.3.2 Parámetros de medida para el cómputo de penalidades

A efectos de no tener en cuenta en el cómputo la existencia de posibles demoras no imputables al Adjudicatario, bien a través del sistema de tiques o bien a través de cualquier otra herramienta para la gestión de las incidencias, se establecerán periodos que no serán computables a efectos del establecimiento de penalidades. En este sentido, cualquiera que sea la herramienta utilizada para la gestión de incidencias por Red.es, contemplará estados de "parada de reloj" que implican que el tiempo transcurrido desde su inicio hasta su terminación no se computa a efectos de penalizaciones.

El Adjudicatario únicamente podrá activar el estado "parada de reloj" cuando se produzca una causa justificada.

La tabla siguiente detalla los niveles del Servicio, que serán utilizados para el cómputo de las penalidades, en función del porcentaje de cumplimiento del Servicio.

Nivel de prestación del Servicio	% cumplimiento del Servicio (porcentaje de incidencias o peticiones que no superan los Tmax)
Óptima	>=90%
No óptima	<90%

En todos aquellos casos que el Adjudicatario no alcance un nivel de cumplimiento en la prestación del Servicio igual o mayor al 90%, Red.es procederá a la aplicación de las penalidades establecidas en el apartado 7 de las Condiciones Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, salvo justificación aceptada por Red.es. Sin perjuicio de lo anterior, en aquellos casos en los que Red.es considere, se exigirá al Adjudicatario la adopción del correspondiente plan de mejora.

2.7.3.3 Cumplimiento de hitos planificados

Según la propuesta de portal web presentada por el Adjudicatario, Red.es validará y aprobará la planificación aportada donde se indicarán los distintos hitos de obligado cumplimiento en cuanto a fechas, entregables o cualquier otro aspecto que Red.es considere.

En caso de incumplimiento de los plazos planificados, Red.es podrá aplicar las penalidades establecidas en el apartado 7 de las Condiciones Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	35/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2.7.3.4 Rechazo de entregas

Según se vayan realizando las entregas y conforme a la planificación presentada por el Adjudicatario, Red.es podrá rechazar el desarrollo realizado por el Adjudicatario, siempre y cuando se incumpla una de las siguientes cuestiones:

- Incumplimiento de uno o varios requisitos funcionales.
- Deficiencias en la entrega que impidan la implantación.
- Falta de la documentación requerida con cada entregada.

Red.es se dotará de los mecanismos que considere necesarios (p.e.: certificación por terceros) para la detección de posibles fallos en las entregas.

También podrá rechazar la información o documentación que el Adjudicatario entregue a Red.es en los siguientes supuestos:

- Cualquier error, errata, omisión o reiteración en la información entregada a Red.es que, a criterio de la entidad, suponga una desviación significativa de la información real respecto de la reflejada en la documentación entregada. Los posibles incumplimientos en las planificaciones aprobadas se consideran incluidos en este apartado.

El Adjudicatario deberá solucionar los fallos detectados en las entregas en el plazo de **cuatro días** naturales a contar desde la notificación del rechazo realizada por Red.es. En caso de incumplimiento del referido plazo, Red.es podrá aplicar las penalidades establecidas en el apartado 7 de las Condiciones Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que podrán ser sumadas a las posibles penalizaciones establecidas por el ANS-3 (Cumplimiento de hitos planificados).

2.7.3.5 Entrega de informes de auditoría

Estos informes serán requeridos por Red.es en aquellas incidencias categorizadas con prioridad alta que impidan el funcionamiento normal del portal por parte de los usuarios o que tengan un gran impacto para Red.es

El tiempo máximo para entregar un informe de auditoría o análisis forense de lo acontecido, será de cuatro días laborables a partir de la solicitud realizada por Red.es. No se tendrán en cuenta en el cómputo las demoras no imputables al Adjudicatario.

Red.es podrá aplicar las penalizaciones descritas en el apartado 7 de las Condiciones Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, por cada informe de auditoría con incumplimiento de entrega.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	36/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2.7.4 Otros requisitos de ejecución

2.7.4.1 Plataforma tecnológica

El Adjudicatario pondrá a disposición de Red.es un entorno aislado para la realización de las validaciones funcionales por parte del personal que Red.es determine, así como para la realización de labores de certificación de la aplicación. Dicho entorno, estará ubicado en servidores propios del Adjudicatario, y deberá ser accesible desde las oficinas de Red.es. Este entorno estará siempre disponible, y cualquier operación de mantenimiento o similar deberá ser comunicada con 24 horas de antelación a Red.es. En ningún caso el entorno podrá estar indisponible, sin causa justificada, durante más de una hora de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.

El Adjudicatario también deberá contemplar los mecanismos que Red.es determine, y que le serán comunicados con la suficiente antelación, para el volcado de los datos del entorno de producción en sus sistemas, de cara a la realización de las pruebas necesarias que garanticen la calidad de las acciones de soporte, o la validación por el personal de Red.es usuario final del aplicativo con datos reales.

Adicionalmente, el Adjudicatario deberá contar con los entornos que considere necesarios para llevar a cabo el desarrollo de los evolutivos.

Todas estas plataformas *hardware* y *software* necesarias para reproducir dichos entornos serán propiedad y responsabilidad del Adjudicatario que deberá asumir todos los costes asociados a las mismas.

2.7.4.2 Implantación de software

Será responsabilidad del Adjudicatario realizar las implantaciones de *software* que sean necesarias.

Una vez finalizada cualquier implantación de *software*, el Adjudicatario deberá ejecutar las pruebas necesarias para asegurar la correcta implantación del mismo informando a Red.es.

En el caso de que el Adjudicatario suministre soluciones ya existentes basadas en *software* de fuentes abiertas, éstas deberán basarse en un *software* estable, robusto, ampliamente utilizado y con un gran respaldo por una comunidad de usuarios y desarrolladores que garantice su evolución y viabilidad futuras.

En todo caso, las soluciones ofertadas y que den respuesta a los requerimientos descritos en el presente pliego estarán basadas en estándares no propietarios que aseguren la posibilidad de desarrollos posteriores e integración con otros sistemas, evitando, en la medida de lo posible, desarrollos a medida.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	37/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Cualquier pieza de *software* que se desarrolle en el marco del presente procedimiento de licitación deberá cumplir los siguientes requerimientos:

- Deberá, salvo justificación aceptada por Red.es, hacer uso de lenguajes de desarrollo estándar, de fácil mantenimiento, ampliamente distribuido y multiplataforma.
- Cualquier pieza de código se entregará siguiendo los estándares de calidad y documentación adecuados.
- Para garantizar la seguridad de los desarrollos se debe utilizar un Ciclo de Desarrollo de Software Seguro o procedimiento similar, incorporando la seguridad como un proceso transversal durante todo el proceso de desarrollo.
- En caso de que el código permita actualizaciones se deberá verificar que las mismas provienen de fuentes confiables.
- Los estándares que se hayan aplicado deben estar adecuadamente documentados y dicha documentación deberá ser accesible para los usuarios.
- Los contenidos generados en el marco de prestación del Servicio serán considerados como un entregable reutilizable por cualquier Administración Pública, asegurando que no haya coste por el uso de la información ni del contenido.
- Cuando los registros de auditoría contengan datos de carácter personal se deberán mantener las medidas de protección de privacidad apropiadas de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- El Adjudicatario deberá tener en cuenta lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos de carácter personal, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, y demás normativa que resulte de aplicación, así como las recomendaciones de la Agencia Española de Protección de Datos. El Adjudicatario incluirá en su

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	38/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



solución todos aquellos elementos tecnológicos que permitan el cumplimiento de la normativa aplicable.

- El portal web deberá estar desarrollado de modo que, a petición de Red.es, pueda integrarse en su infraestructura.
- El portal web debe ofrecer tiempos de respuesta mínimos desde cualquier navegador, independientemente del tipo de contenido, tema, servicio o *home* mostrados, de forma que el rendimiento no se vea comprometido, que su visualización sea óptima y que no se penalice su posicionamiento en buscadores.
- Deberá diseñarse bajo una filosofía de escalabilidad, permitiendo la incorporación de nuevos servicios y contenidos, aparición de nuevos canales, formatos o tecnologías futuras, que mejoren la explotación de los contenidos digitales y la experiencia del usuario.
- Deberá permitir acceso concurrente desde varios dispositivos al mismo tiempo.
- La gestión del portal web será centralizada mediante un punto de acceso y control basado en roles y permisos.
- El portal web se construirá de manera modular y altamente configurable, permitiendo publicar contenidos eminentemente audiovisuales, además de ofrecer servicios añadidos como foros, encuestas, blogs, etc.
- El portal web deberá cumplir el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

2.7.4.3 Garantía

El Adjudicatario deberá garantizar los trabajos relacionados con el mantenimiento, correctivo y evolutivo durante el periodo de duración del contrato.

Todos los trabajos realizados por el Adjudicatario deberán atendiendo a criterios de autenticidad, integridad, confidencialidad, accesibilidad, facilidad de uso, alta disponibilidad, modularidad, escalabilidad y cumplimiento de la normativa vigente y

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	39/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



habrán de asegurar lo recogido en el apartado 2.7.3 *Acuerdos de Nivel de Servicio* del presente Pliego.

El Adjudicatario deberá garantizar la calidad en todos los trabajos desarrollados objeto del presente Servicio. En este sentido, se deberán cumplir todos los controles, no sólo los establecidos por Red.es, sino también aquellos derivados de la seguridad del código y los relacionados con su autoría. Para asegurar la calidad de las versiones desarrolladas, Red.es podrá realizar un proceso de certificación de los productos entregados con un informe de valoración de la entrega, pudiendo penalizar conforme a lo dispuesto en el apartado 2.7.3.4 *Rechazo de entregas* del presente Pliego y el apartado 7 de las Condiciones Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares al Adjudicatario en caso de detectar disconformidades en el producto final. En este proceso de certificación Red.es podrá realizar pruebas sobre el entorno que el Adjudicatario ponga a disposición de Red.es para las validaciones funcionales del desarrollo solicitado.

Red.es se dotará de los mecanismos que considere necesarios (p. e.: certificación por terceros) para la detección de fallos en las entregas. Se considerarán como disconformidades o no conformidades las circunstancias especificadas en el apartado 2.7.3.4 *Rechazo de entregas* del presente Pliego.

Una vez finalizada cualquier implantación de *software*, el Adjudicatario deberá ejecutar las pruebas necesarias para asegurar que se ha realizado de forma correcta y deberá informar al director técnico designado por Red.es.

El Adjudicatario deberá asegurar que los evolutivos son compatibles con las últimas versiones de los navegadores más utilizados, así como de los principales sistemas operativos del mercado, tanto de dispositivos fijos como móviles.

2.8 GESTIÓN DE REDES SOCIALES Y PLATAFORMAS DE *STREAMING*

Para contribuir a la consecución de los objetivos de la Campaña, el Adjudicatario deberá realizar un servicio de gestión de redes sociales y plataformas de *streaming* con las características que se detallan a continuación.

Sin pretender ser un listado exhaustivo, el Adjudicatario deberá realizar entre otras, las siguientes tareas:

2.8.1 Diseño de un plan de redes sociales y plataformas de *streaming*

El Adjudicatario deberá elaborar una estrategia en redes sociales y plataformas de *streaming* que recoja todos los aspectos esenciales que garanticen la consecución de los objetivos de la Campaña.

- Una vez solicitado por parte de Red.es, el Adjudicatario tendrá un plazo de **diez días** naturales para la presentación de un **plan de redes sociales y**

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	40/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



plataformas de streaming en los términos definidos a continuación. Dicha propuesta deberá ser aprobada por Red.es.

2. En caso de no ser aprobada, el Adjudicatario contará con un plazo de **cuatro días** naturales para presentar una nueva propuesta que incorpore los cambios solicitados por Red.es para su aprobación.
3. Una vez aprobado el plan, y fruto del desarrollo de la Campaña, el Adjudicatario deberá realizar pequeñas modificaciones al **plan de redes sociales y plataformas de streaming** a petición de Red.es y para ajustarse a nuevas necesidades, sin contraprestación adicional para el Adjudicatario.
4. En estos casos, el Adjudicatario deberá presentar una nueva versión del plan en el plazo de **cuatro días** naturales que deberá ser, asimismo, aprobada por Red.es.

Dicho documento deberá incluir, al menos, los siguientes apartados:

2.8.1.1.1 Punto de partida

El Adjudicatario deberá realizar, mediante escucha activa, un análisis pormenorizado de todos los aspectos que puedan condicionar la prestación del Servicio en los términos definidos en el presente procedimiento de licitación.

En este sentido, el Adjudicatario deberá tener en cuenta, al menos, los siguientes aspectos:

- Objeto de difusión
- Territorios asociados
- Conversaciones existentes
- Comunidades existentes
- Público objetivo
- Prescriptores relevantes
- Tendencias de mercado
- Clima de opinión dominante
- Perfiles con objeto de difusión similar
- Casos de buenas prácticas, etc.

En función de este análisis, el Adjudicatario deberá detectar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que previsiblemente se vayan a presentar durante la prestación del Servicio.

Red.es determinará el alcance óptimo del presente análisis en colaboración con el Adjudicatario, para lo que tendrá en cuenta las recomendaciones y experiencias previas que éste pueda trasladar al director técnico de Red.es.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	41/54
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2.8.1.1.2 Estrategia

A la hora de elaborar la estrategia, el Adjudicatario deberá tener en cuenta que el alcance orgánico de los contenidos que difunda en redes sociales y plataformas de *streaming* será susceptible de amplificarse de manera patrocinada, sin que suponga un coste añadido para el Adjudicatario al formar parte de otro procedimiento de contratación. En este sentido, Red.es facilitará al Adjudicatario toda la información relevante de la que disponga sobre este particular.

Asimismo, el Adjudicatario deberá tener en cuenta que la Campaña contempla la ejecución de una campaña de publicidad que, entre otros, hará uso de redes sociales y plataformas de *streaming* y que, por tanto, coexistirá con la difusión orgánica y patrocinada de contenidos. En este sentido, Red.es facilitará al Adjudicatario, con la suficiente antelación, toda la información relevante de la que disponga sobre este aspecto.

Concretamente, el Adjudicatario deberá incluir en la estrategia que proponga, al menos, las siguientes cuestiones:

- **Objetivos** específicos para la gestión en redes sociales y plataformas de *streaming*.
- **Métricas e indicadores** que servirán para el seguimiento y optimización de la gestión del plan y para controlar el grado de consecución de los objetivos en cada una de las redes sociales y plataformas de *streaming*.
- **Tono** que va a utilizar a la hora de difundir contenido en redes sociales y plataformas de *streaming*, la tipología de contenido y su adecuación a las distintas redes.
- **Manual de estilo** que unifique la manera en que difundirá los contenidos.
- **Protocolo de crisis** en el que se indicarán los pasos a seguir ante las distintas casuísticas que se puedan producir, con el objetivo de corregir las debilidades y afrontar las amenazas detectadas en el punto de partida.

2.8.2 Creación y actualización de los perfiles en redes sociales y plataformas de *streaming*

El Adjudicatario será el responsable de crear los perfiles en las redes sociales y plataformas de *streaming* contempladas en el apartado 2.1.1 *Calendario editorial* aprobado por Red.es.

Una vez creados, el Adjudicatario será el responsable de personalizar los perfiles con las creatividades necesarias para garantizar que se asemejen a la identidad audiovisual de la Campaña.

Una vez personalizados, el Adjudicatario será el responsable de mantener los perfiles actualizados ante cambios en los requisitos establecidos por las redes sociales y plataformas de *streaming* que los alojan o en la identidad audiovisual de la Campaña.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	42/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2.8.3 Publicación de contenido e interacción social en redes sociales y plataformas de *streaming*

El Adjudicatario será el responsable de realizar la publicación de contenidos, propios o de terceros, así como de interactuar con usuarios y otros perfiles afines desde el comienzo de la Campaña y de manera ininterrumpida durante el plazo de duración de ésta (estimativamente 24 horas al día, todos los días del año).

En este sentido, salvo petición expresa de Red.es en sentido contrario, el Adjudicatario deberá estar en disposición de publicar un mínimo estimado de **tres contenidos propios al día** en los perfiles sociales y plataformas de *streaming* previstos en el calendario editorial aprobado por Red.es.

Asimismo, el Adjudicatario realizará curación de contenidos de terceros, para lo que se encargará de seleccionar información relevante ya publicada, filtrarla, organizarla, añadir un valor adicional y publicarla en los perfiles sociales donde se tenga presencia. En este sentido, el Adjudicatario deberá estar en disposición de publicar un mínimo estimado de **un contenido de terceros al día** en los perfiles sociales y plataformas de *streaming* previstos en el calendario editorial aprobado por Red.es.

El Adjudicatario será el responsable de interactuar, de manera proactiva y reactiva, con otros usuarios de redes sociales y plataformas de *streaming* previstos en el calendario editorial aprobado por Red.es.

En este sentido, el Adjudicatario deberá realizar un mínimo estimado de **tres interacciones al día de manera proactiva**.

Por último, el Adjudicatario será el responsable de realizar **cuantas interacciones al día de manera reactiva** sean necesarias en función de la interlocución de otros usuarios con los perfiles sociales donde se tenga presencia.

2.8.4 Gestión de contenidos con alcance patrocinado

El Adjudicatario será el responsable de la selección, la elaboración, tanto de imagen como de video o/y textuales, la publicación, el seguimiento y la optimización de contenidos patrocinados en redes sociales y plataformas de *streaming*.

No será objeto del presente procedimiento de licitación la planificación y compra de los espacios publicitarios, dado que esas tareas se llevarán a cabo a través del Acuerdo Marco 50/2020 de “*Servicios de compra de espacios en medios de comunicación y demás soportes publicitarios para la difusión de campañas de publicidad institucional*” de obligado cumplimiento para la Entidad Pública Empresarial Red.es, M.P. Por tanto, sigue un procedimiento de contratación independiente y no es objeto de este Contrato.

Por este motivo, el plan de medios de la campaña de publicidad será el propuesto por el Adjudicatario de dicho Acuerdo Marco en una licitación independiente a la presente, cuya fecha de ejecución no está definida a fecha de la publicación del presente procedimiento de licitación. No obstante, y tal y como se indica en apartados anteriores, Red.es facilitará al Adjudicatario del presente contrato el plan de medios aprobado tan pronto como disponga del mismo.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	43/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



2.8.5 Campaña de lanzamiento

Con el fin de captar el mayor número de seguidores en el menor tiempo posible, y teniendo en cuenta que los perfiles en redes sociales y plataformas de *streaming* serán de nueva creación, el Adjudicatario deberá realizar una propuesta de campaña de lanzamiento que podrá combinar tanto la publicación de contenido (propio y de terceros) de manera orgánica como pagada, así como cualesquiera otras iniciativas que el Adjudicatario estime convenientes para la consecución de los objetivos de la Campaña.

Salvo en lo que respecta a la partida presupuestaria destinada al patrocinio de contenidos, correrá por cuenta del Adjudicatario todas las iniciativas que se enmarquen en la campaña de lanzamiento. Por este motivo, el Adjudicatario no podrá limitar la propuesta de campaña lanzamiento a la publicación de contenido patrocinado.

2.8.6 Campaña con *influencers*, celebridades y creadores de contenidos

El Adjudicatario será el responsable de promover la colaboración (**no pagada**) con *influencers*, celebridades y creadores de contenidos, a la que tendrá que prestar especial atención por la importancia que tendrá en la consecución de los objetivos de la Campaña.

En concreto, el Adjudicatario será el responsable de realizar, entre otras, las siguientes tareas:

- Realizar un mapeo de *influencers*, celebridades y creadores de contenidos clave, con presencia en las redes sociales y plataformas de *streaming* con más usuarios en España para identificar potenciales colaboradores.
- Contactar, de manera proactiva, con los *influencers*, celebridades y creadores de contenidos clave, o con sus representantes e intermediarios, para promover acuerdos de colaboración.
- Actuar como interlocutor en todos los asuntos derivados de la colaboración con *influencers*, celebridades y creadores de contenidos.
- Diseñar y desarrollar estrategias de comunicación en colaboración con *influencers*, celebridades y creadores de contenidos.
- Trasladar *brief* sobre estrategias de comunicación a *influencers*, celebridades y creadores de contenidos.
- Ejecutar estrategias de comunicación con *influencers*, celebridades y creadores de contenidos.
- Supervisar y hacer seguimiento de las estrategias de comunicación ejecutadas.
- Analizar los indicadores y métricas principales para conocer su rendimiento.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	44/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Identificar áreas de mejora para la optimización de las estrategias de comunicación o los acuerdos de colaboración.
- Reportar el resultado de los principales indicadores de las estrategias de comunicación ejecutadas.
- Diseñar y desarrollar nuevas estrategias de comunicación con *influencers*, celebridades y creadores de contenidos en función de la experiencia acumulada y de las oportunidades de comunicación que puedan surgir durante la prestación del Servicio.

2.8.7 Plan de contingencia

El Adjudicatario deberá elaborar un plan de contingencia que comprenda iniciativas complementarias a las ya contempladas en los apartados anteriores y que deberán realizarse a petición de Red.es y siempre que pueda verse comprometida la consecución de los objetivos de la Campaña:

1. Una vez solicitado por parte de Red.es, el Adjudicatario tendrá un plazo de **siete días** naturales para la presentación de un **plan de contingencia** en los términos definidos anteriormente. Dicha propuesta deberá ser aprobada por Red.es.
2. En caso de no ser aprobada, el Adjudicatario contará con un plazo de **cuatro días** naturales para presentar una nueva propuesta que incorpore los cambios solicitados por Red.es para su aprobación.

2.8.8 Seguimiento y optimización

El Adjudicatario deberá analizar y presentar informes de seguimiento que entregará con la periodicidad que Red.es determine en cada momento durante la prestación del Servicio. Dichos informes deberán ser aprobados por Red.es.

En dichos informes se especificará el grado de consecución de los objetivos aprobados por Red.es para la gestión de redes sociales y plataformas de *streaming*, los indicadores clave y sus respectivas métricas, etc. Estos informes incluirán datos acumulados reales, estimados, y cualesquiera otros datos de fuentes propias o de terceros que se consideren relevantes para tal fin.

Asimismo, se incluirá también información sobre incidencias sobrevenidas que alteren la planificación.

Además, el Adjudicatario deberá incluir información relativa al rendimiento del patrocinio de los contenidos, comprobando si se están cumpliendo los objetivos previstos y si el retorno de la inversión (ROI) es el esperado.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	45/54
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



El Adjudicatario será el responsable de reportar, de la misma manera, el desarrollo de la campaña de *influencers*, celebridades y creadores de contenidos.

Asimismo, bajo la premisa de la mejora constante que debe regir la prestación del Servicio, el Adjudicatario deberá incluir en dichos informes propuestas de optimización de la gestión de redes sociales y plataformas de *streaming*.

2.9 ASESORAMIENTO TÉCNICO

Además de las actuaciones referidas en los apartados anteriores, también se incluye en el alcance del servicio la prestación por parte del Adjudicatario de un asesoramiento técnico permanente en materia de diseño, producción y difusión de contenidos para garantizar la consecución de los objetivos de la Campaña y durante toda la vigencia del contrato.

2.10 ARCHIVO Y ENTREGA DE LOS TRABAJOS Y MATERIALES

El Adjudicatario deberá archivar y gestionar documentalmente y durante toda la vigencia del contrato, todo el material generado (versiones incluidas), como, por ejemplo: brutos, versiones, archivos de proyecto de edición, guiones, archivos editables, *story boards*, informes, entregables de texto, entregables de imagen, etc.

Para poder acceder de manera ágil y rápida a la información, el Adjudicatario deberá documentar y etiquetar digitalmente todo el material derivado de la prestación del Servicio. Red.es podrá solicitar al Adjudicatario, durante la vigencia del Contrato y a la finalización de éste, todo o parte del material archivado.

Todos los contenidos que se generen en el marco de la prestación del Servicio deberán ser accesibles por parte de Red.es en un entorno en la nube, en el que se almacenarán debidamente todos los borradores y versiones definitivas, así como cualquier otro documento de trabajo o que pueda ser objeto de validación.

Red.es comunicará al Adjudicatario el/los formatos de entrega de cada trabajo, conforme a las necesidades específicas de cada uno.

2.11 REPORTE

2.11.1 INFORME DE MITAD DE CAMPAÑA

A petición de Red.es y, estimativamente, a mitad de Campaña, el Adjudicatario deberá presentar **UN (1) informe de mitad de Campaña** que recopile todos los datos relevantes del Servicio, dedicando un capítulo a cada soporte de difusión de los contemplados en el presente procedimiento de licitación, indicando el grado de consecución de los objetivos aprobados por Red.es, los indicadores clave y sus respectivas métricas, etc.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	46/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



1. Una vez solicitado por parte de Red.es, el Adjudicatario tendrá un plazo de **15 días** naturales para la presentación del **informe anual** en los términos definidos anteriormente. Dicha propuesta deberá ser aprobada por Red.es.
2. En caso de no ser aprobada, el Adjudicatario contará con un plazo de **7 días** naturales para presentar un nuevo informe anual que incorpore los cambios solicitados por Red.es para su aprobación.

2.11.2 INFORME DE CIERRE DE CAMPAÑA

Una vez finalizada la prestación del Servicio, el Adjudicatario deberá presentar **UN (1) informe de cierre de Campaña** que recopile todos los datos relevantes del Servicio, dedicando un capítulo a cada soporte de difusión de los contemplados en el presente procedimiento de licitación, indicando el grado de consecución de los objetivos aprobados por Red.es, los indicadores clave y sus respectivas métricas, etc.

1. Una vez solicitado por parte de Red.es, el Adjudicatario tendrá un plazo de **30 días** naturales para la presentación de un **informe final** en los términos definidos anteriormente. Dicha propuesta deberá ser aprobada por Red.es.
2. En caso de no ser aprobada, el Adjudicatario contará con un plazo de **7 días** naturales para presentar un nuevo informe final que incorpore los cambios solicitados por Red.es para su aprobación.

3 EQUIPO DE TRABAJO

De conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los licitadores se comprometerán a adscribir a la prestación del Servicio los medios personales o materiales suficientes para ello.

A este compromiso se le atribuye el carácter de obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 211 letra f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, de 18 de noviembre.

Para la adecuada prestación del Servicio objeto del presente procedimiento en los términos establecidos en el apartado 2 del presente Pliego, el Adjudicatario se compromete a adscribir, al menos, los siguientes perfiles que deberán tener la cualificación requerida en el apartado 3.2 de las Condiciones Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

- **UN (1) medio personal como *content manager* (P1)**
- **UN (1) medio personal como *community manager* (P2)**
- **UN (1) medio personal como *director/a creativo/a* (P3)**
- **UN (1) medio personal como *director/a de arte* (P4)**

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	47/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- **UN (1) medio personal como desarrollador web (P5)**

Los recursos personales presentados deberán ser diferentes, no pudiendo presentarse un mismo recurso para varios perfiles.

4 TIEMPO Y FORMA DE EJECUCIÓN

4.1 CALIDAD DE LOS TRABAJOS Y METODOLOGÍA

El Adjudicatario será el encargado de asegurar en todo momento la calidad de los trabajos desarrollados y de su correcta entrega a Red.es.

El Adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios (nomenclatura, estándares, plantillas, etc.) que establezca Red.es durante la prestación del Servicio.

4.2 PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Corresponde a Red.es la supervisión y dirección generales de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficiente motivada.

Corresponde al Adjudicatario la dirección y la coordinación directa de los medios personales que realicen los Servicios.

A tal efecto, el Adjudicatario designará un jefe de proyecto o responsable cuyas funciones en relación con el Contrato serán:

- Actuar como interlocutor del Adjudicatario frente a Red.es, canalizando la comunicación entre el Adjudicatario y los medios personales que haya adscrito al contrato, de un lado, y Red.es, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la prestación del Servicio.
- Impartir a los medios personales las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarios en relación con la prestación del Servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte de los medios personales adscritos para la prestación del Servicio, de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de los mismos al puesto de trabajo.
- Coordinarse adecuadamente con Red.es, a efectos de garantizar el buen funcionamiento del Servicio. El Servicio debe estar disponible todos los días naturales de cada mes durante la jornada laboral completa.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	48/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Informar a Red.es acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en los medios personales que adscriba a la prestación del Servicio.

Red.es podrá fijar reuniones periódicas con el jefe de proyecto del Adjudicatario con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan durante la prestación del Servicio. El jefe de proyecto tendrá la obligación de asistir a las reuniones a las que le convoque Red.es.

4.3 PLAZO DE INICIO DEL SERVICIO

La **prestación efectiva de los servicios**, mediante la incorporación de los medios personales adscritos, deberá iniciarse en un plazo máximo de **siete días** naturales desde la fecha de formalización del contrato, salvo que la Entidad, por causas justificadas, fije un plazo superior.

4.4 SUSTITUCIÓN DE MEDIOS PERSONALES

Corresponde a Red.es la valoración de la productividad y calidad de los trabajos de los medios personales que presten los Servicios, siendo potestad suya solicitar la **sustitución del medio personal** por otro de igual categoría, mediante aviso con **quince días** naturales de antelación a la empresa Adjudicataria. En este caso, el Adjudicatario deberá presentar posibles candidatos para la verificación por parte de Red.es del cumplimiento de los requisitos del apartado 2.2.

La **sustitución** deberá realizarse en un plazo máximo de **quince días** naturales contados a partir de la petición de Red.es.

La demora en la sustitución del medio personal se penalizará, según se refleja en el apartado 7 de las Condiciones Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Si durante la prestación del Servicio, la empresa adjudicataria propusiera el cambio del personal que realiza el Contrato, la sustitución de dicho personal requerirá en todo caso el cumplimiento de las siguientes condiciones:

1. La **solicitud del cambio** deberá notificarse con **quince días** naturales de antelación, salvo que por causas ajenas al Adjudicatario no sea posible realizar la notificación dentro de dicho plazo.
2. Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior a la de la persona que se pretende sustituir, para verificación del candidato por parte de Red.es de acuerdo con los requisitos del apartado 2.2 del presente pliego.
3. La efectiva sustitución deberá realizarse en un plazo máximo de **diez días** naturales contados a partir de la aprobación del candidato por parte de Red.es.

En el supuesto de que se produzca la sustitución del medio personal adscrito, y con objeto de evitar los inconvenientes en la continuidad de los trabajos que realiza,

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	49/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Red.es podrá solicitar que se subsane mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante un periodo de **diez días** naturales.

4.5 HORARIO Y LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

El horario de prestación del Servicio se establecerá por Red.es al comienzo de los trabajos y se revisará en las reuniones periódicas de seguimiento del proyecto. Inicialmente, y con carácter general, el Servicio se prestará de lunes a viernes, en una jornada laboral estándar de 8 horas que estará comprendido entre las 8:00 y las 20:00 horas según las necesidades de Red.es, durante toda la vigencia del Servicio. Sin embargo, la prestación de los servicios recogidos en el apartado 2.7 *Portal web (ANS criticidad alta)* y 2.8 *Gestión de redes sociales y plataformas de streaming*, se deberá realizar con carácter ininterrumpido, de lunes a domingo entre las 8:00 y las 20:00 horas.

No obstante, en circunstancias excepcionales a criterio de Red.es, y cuando la urgencia de la materia así lo requiera, el Adjudicatario deberá tener plena disponibilidad, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual o en días festivos tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

El Servicio se prestará con carácter general desde las oficinas del Adjudicatario, no obstante, atendiendo a las siguientes consideraciones, el personal adscrito a la prestación del Servicio y/o el equipo de trabajo podrá ser requerido para realizar sus tareas en la sede de Red.es (sita en Madrid, en la plaza de Manuel Gómez Moreno, s/n) de forma temporal o permanente, sin que ello exprese vinculación personal del mismo a la Entidad:

- a) Cuando deban tener acceso a documentación y/o información sensible.
- b) Cuando deban desarrollar tareas de forma permanente, en coordinación con personal propio de la Entidad, con documentación conjunta confidencial que no debe ser reproducida.
- c) Cuando se deba acceder a distintas *webs/ portales/ sistemas/ entornos tecnológicos*, etc. para los que no se puede dar acceso especial desde fuera de red corporativa securizada.
- d) Cuando las necesidades del proyecto requieran una respuesta inmediata para la toma de decisiones par parte de Red.es.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	50/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



4.6 ACTIVIDADES FORMATIVAS DE LOS MEDIOS PERSONALES

En el caso de que para la prestación del Servicio fuera necesaria capacitación específica para acometer las tareas encomendadas de acuerdo con el Contrato, ya sea por evolución de la tecnología, por cambio de los procesos de la Entidad o acometimiento de nuevas tareas, según los requisitos técnicos exigidos, el Adjudicatario pondrá los medios a su cargo para satisfacer dicha necesidad, en un horario o turno que no afecte a la prestación del Servicio.

4.7 SOPORTE TÉCNICO

El Adjudicatario deberá proporcionar a los medios personales el soporte técnico necesario para la prestación del Servicio (móvil, portátil, todo el *software* necesario para el desarrollo del proyecto concreto, etc.), así como las comunicaciones de datos entre las dependencias desde las que el equipo designado realice el Servicio. No obstante, y en base a criterios de seguridad, la Entidad podrá exigir que el servicio se preste desde equipos informáticos cuya seguridad y control de acceso controla el departamento de TI de Red.es.

4.8 OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Durante la prestación del Servicio objeto del Contrato, el Adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a Red.es, la información y documentación que solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En este sentido, el Adjudicatario deberá informar al director técnico de Red.es de la periodicidad necesaria sobre distintos aspectos del funcionamiento y calidad del Servicio. Entre ellos será necesario presentar un informe, en el formato que defina Red.es, de cumplimiento del Servicio con los apartados y periodicidad que el director Técnico defina.

Asimismo, el Adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar a través del personal que éste designe, en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por Red.es, quien se compromete a citar con la debida antelación al personal del Adjudicatario, a los efectos de poder facilitar su asistencia.

Toda la documentación generada por el Adjudicatario en el marco de la prestación del Servicio será propiedad exclusiva de Red.es, sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización por escrito de Red.es, que la concederá, en su caso, previa petición formal del contratista en la que deberá expresar la finalidad.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martínez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	51/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Salvo indicación expresa en contrario, todo documento relativo al objeto del Contrato será aportado en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

Red.es podrá requerir que toda la documentación del proyecto sea entregada en soporte digital. Red.es definirá los formatos (PDF, HTML, etc.) y la forma y procedimientos de entrega de la documentación. Red.es podrá requerir al Adjudicatario que proporcione sin coste adicional para Red.es una copia en soporte informático, en CD-DVD, con toda la documentación que se vaya generando durante la prestación de las actuaciones objeto del Contrato, así como a la finalización de las mismas. El Adjudicatario debe garantizar que toda la documentación sea coherente y completa.

La documentación entregada seguirá el procedimiento de Gestión de la Documentación de Red.es.

5 FORMATO Y CONTENIDO DE LA PROPUESTA

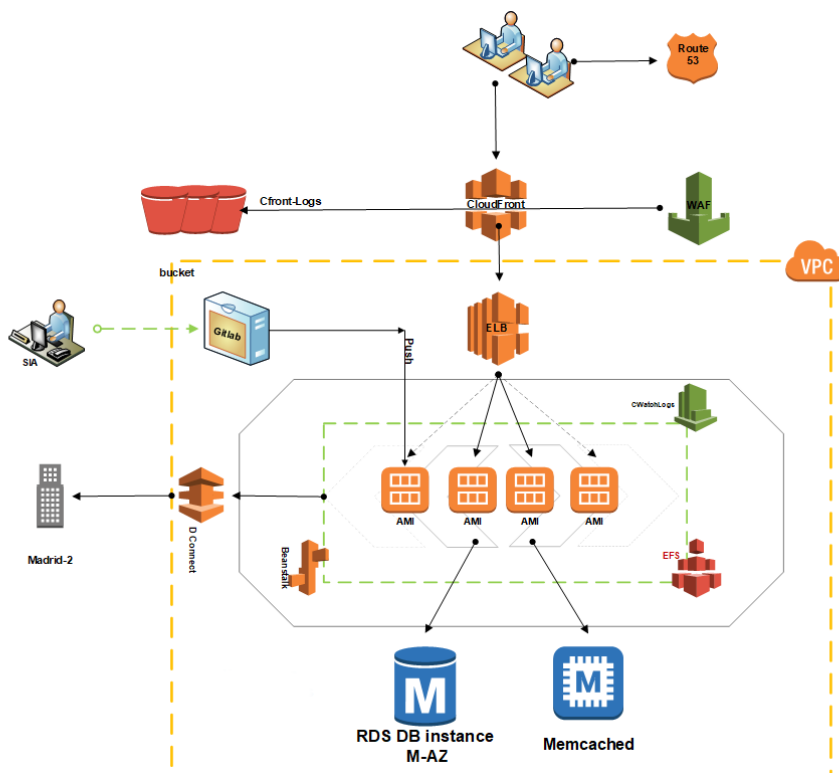
El formato y contenido de la propuesta figuran en el apartado 10 de las Condiciones Específicas del del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacambra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	52/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



ANEXO I: PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA PORTALES EN RED.ES

El diagrama de la arquitectura de la plataforma tecnológica de los portales en Red.es es la siguiente:



- Arquitectura LAMP.
- Arquitectura J2EE y Web Services (HTTP, SOAP, WSDL, ...).
- Servidor web:
 - Apache 2.4
 - PHP 5.5, 7.1, 7.2 y 7.
- Gestor de contenidos:
 - Arquitectura *multisite* e instancias particulares
 - Drupal (6, 7, 8 y 9) + PHP + MySQL
 - Wordpress
- Servidores de base de datos:
 - Aurora RDS
 - MySQL
- Repositorio común de control de versiones: GitLab.
- Sistemas de caché:
 - Redis
 - Memcache

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacabra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	53/54
Url De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



- Cloudfront
 - Varnish
- Herramienta de gestión de incidencias: Jira/Remedy.
- Gestor documental: Alfresco, opencms y protocolo CMIS
- Plataforma de firma y autenticación: @firma
- La gestión del flujo de vida se realiza mediante Jenkins apoyado en Beanstalk/Gitlab

Código Seguro De Verificación	kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Alberto Martinez Lacabra - Director General de la Entidad Pública Empresarial	Firmado	16/07/2021 12:11:51
Observaciones		Página	54/54
Uri De Verificación	https://portafirmas.red.es/verifirma/code/kqZXJbBkUq1PFDUHDY2gvw==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

