

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE CONTENIDOS DE LA REGIDURIA DE INFRAESTRUCTURAS Y ACCESIBILIDAD, EN LAS REDES SOCIALES DE LOS PERFILES DEL AYUNTAMIENTO DE PALMA

1. OBJETO DEL CONTRATO	1
2. ALCANCE DEL SERVICIO	2
3. OBJETIVOS	2-5
4. DURACIÓN DEL CONTRATO.....	5
5. DIRECCIÓN, SUPERVISIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS TAREAS OBJETO DEL CONTRATO	5
6. DERECHOS DE PROPIEDAD (PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL). 5	
7. EJECUCIÓN DEL CONTRATO(OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA.....	5-7
8. PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO.....	7-8
9. GARANTÍAS.....	8
10. RÉGIMEN SANCIONADOR	9
11. CRITERIOS TÉCNICOS DE VALORACIÓN	9
12. CRITERIOS TÉCNICOS DE ADJUDICACIÓN.....	9

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas particulares (PPTP) es la regulación de las condiciones que deben regir la contratación de los servicios especializados para **elaborar contenidos a partir de la actividad propia del área de infraestructuras y accesibilidad para ser difundida en los perfiles en redes sociales (Community Manager)** del Ayuntamiento de Palma; todo eso, en los términos y extensión desarrollados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (de ahora en adelante PCAP), y de acuerdo con las instrucciones de la Regiduría de Infraestructuras y Accesibilidad.

Por voluntad de la Regiduría y para una óptima consecución de este objetivo, se considera importante que la línea y personalidad de los mensajes que se lancen desde los diferentes perfiles sea la misma, resultando por eso de especial significado que el control de los mismos recaigan en un mismo gestor.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

El impulso de la accesibilidad universal, del desarrollo de infraestructuras energéticamente sostenibles, de la protección de los entornos naturales más frágiles así como de la creación de nuevos espacios de interacción entre la ciudadanía y el medio natural más próximo, se convierten en una prioridad para incrementar la calidad de vida urbana y el bienestar colectivo, creando un espacio público confortable que favorezca la convivencia ciudadana. Esa filosofía tiene que impregnar de forma proactiva el sentido de la presencia de la regiduría en redes sociales. Una clara apuesta para incentivar un modelo de uso y goce de las infraestructuras públicas donde la



ciudadanía las sienta suyas y cuide a la vez que disfruta de ellas, lo que nos llevará a hacer de nuestras ciudades lugares más amables y humanos.

La presentación de proposiciones por parte de los interesados supone la aceptación incondicionada por el empresario del contenido de la totalidad de las cláusulas o condiciones del PCAP, sin excepción o reserva alguna.

3. OBJETIVOS

El mencionado contrato de gestión de contenidos incluirá las siguientes funciones, entendidas en un sentido amplio y no exhaustivo:

- Crear, planificar, dinamizar y gestionar por cuenta de la Regiduría de Infraestructuras y Accesibilidad los contenidos generados o que deban generarse a partir de la actividad de este departamento en todos los perfiles de redes sociales del Ayuntamiento de Palma; Twitter, Facebook, Instagram y Youtube.
- Definir y presentar a la Regiduría de Infraestructuras y Accesibilidad una propuesta online de "personalidad" del Community Manager, en un lenguaje claro que busque la proximidad y la empatía, huyendo siempre de la imagen artificial, de las respuestas típicas o automáticas.
- Mantenimiento de la web de contenidos del Servicio de Parques y Jardines y mantenimiento de la web del contador de árboles, del Departamento de Infraestructuras y Accesibilidad.
- Presentar un calendario mensual planificado de las principales publicaciones, que deberán recibir la conformidad de la Regiduría.
- Promocionar comercialmente un mínimo de un post mensual dirigido correlativamente a público objetivo de los diferentes perfiles, de acuerdo con las instrucciones de la Regiduría.
- Elaborará/publicará por iniciativa propia un mínimo de dos posts diarios de actualizaciones de estados, posts/tuits de información sobre las actuaciones de mejora de las infraestructuras municipales desarrolladas por los diferentes servicios de la regiduría de infraestructuras y accesibilidad, en los que la calidad y originalidad es siempre la principal seña de identidad del contenido.
- Creación, edición y publicación de al menos un videoclip mensual.
- Asegurar la uniformidad de marca, respetando la correcta aplicación de la imagen corporativa.
- Escuchar activamente el "ruido" social, para seguir las tendencias y los nuevos formatos de comunicación en redes.



- Presentar un informe de seguimiento mensual y dar alarmas cuando haya un tema de importancia social o relevancia social para el área.
- Seguimiento y actualización de las herramientas de automatización disponibles, estando al corriente de la actualidad generada por la tecnología, el marketing y las novedades sobre accesibilidad universal, desarrollo de energías sostenibles, protección de los espacios naturales urbanos e incremento de la superficie verde del espacio urbano.
- Trabajar con un banco de imágenes, así como imágenes que se generan directamente desde la regiduría de infraestructuras y accesibilidad.
- Realizar reuniones periódicas con los equipos técnicos y directivos de todo el área de infraestructuras y accesibilidad con el fin de marcar la línea de actuaciones a comunicar, así como campañas específicas.
- Coordinación y contacto directo con los técnicos designados por la Regiduría de Infraestructuras y Accesibilidad y Comunicación del Ayuntamiento, con el fin de resolver dudas y preguntas que formule la ciudadanía.
- El catalán, junto con el castellano, deberán ser las lenguas de comunicación habituales de la Regiduría de Infraestructuras y Accesibilidad, y será en estas dos lenguas en las que se realicen habitualmente los trabajos objeto de este contrato. Ocasionalmente, y por razones propias del servicio, se podrá solicitar la redacción de las comunicaciones en otro idioma.
- De los post diarios, al menos uno de ellos deberá incluir "meme" y/o "gift" animado, siempre de creación original, por lo que será imprescindible que entre el personal propuesto se cunte con suficiente experiencia acreditada para diseñar ilustraciones y maquetación de este tipo de formatos de comunicación gráfica.
- Creación, edición y publicación de un mínimo de un videoclip mensual, por ello será imprescindible que entre el personal propuesto se cuente con la suficiente experiencia acreditada para llevar a cabo este tipo de formatos de comunicación audiovisual.
- La contratación del hosting y dominios irá cargo del contratista bajo la supervisión del Departamento de Infraestructuras que será, en todo caso, el titular del contrato administrativo.
- Se podrán subcontratar alguna de las funciones que la empresa no pueda acometer.
- Si alguna noticia o contenido se puede vincular con la subvención de fondos europeos, hay que añadir tanto la parte escrita como si es posible la inclusión de logos. En todo caso, debe quedar constancia de dicha publicidad para las justificaciones posteriores de dichos fondos.

Dado que las prestaciones de este contrato se corresponden con requisitos de divulgación, comunicación, transparencia y participación de la Unión Europea en sus subvenciones



FEDER/NEXTGEN, etcétera, el adjudicatario debe mantener al día una base de datos de cualquier evento, elemento de divulgación y otros generados, y aportando, particularizadamente a cada convocatoria de subvención todos los indicadores de comunicación, sensibilización, participación y transparencia que se establezcan para cada convocatoria.

Deberá incorporar todos los requisitos de mención de subvención, de incorporación de logos y diferentes formalidades a cualquier acción de comunicación y/o documento, soporte (como pueden ser carteles de obra, placas informativas, etcétera). Además, deberá revisar las acciones que comunique el Departamento de Infraestructuras,... Todo ello cumpliendo con los diferentes Reglamentos, Planes de comunicación, órdenes del Gabinete de Prensa, etcétera.

Para el resto de actuaciones a comunicar no será necesario aplicar logos pero sí recoger, de manera que se pueda filtrar de forma sencilla idénticos registros en la base de datos que los descritos para las actuaciones subvencionadas.

Mensualmente deberá emitir un informe resumen acompañado de copia de los documentos, enlaces, recortes, etcétera, justificativos de la divulgación realizada e incluirá todos los indicadores de comunicación y sensibilización necesarios y/o solicitados, como pueden ser:

- Actividades de comunicación realizadas.
- Personas participantes desagregadas por género.
- Nº de cuñas de televisión; radio; periódicos; revistas;...
- Impactos esperados por las cuñas publicitarias comentadas.
- Nº de publicaciones en redes sociales: Twitter, Facebook, Youtube, Instagram, Tik-Tok
- Nº materiales de divulgación: Boletines, trípticos, folletos, revistas, flyers, buzoneo, etcétera.
- Nº actos públicos: Presentaciones, conferencias, etcétera.
- Nº Soportes en los que se publicita: Eventuales como carteles de obra o fijos como placas de financiación del proyecto.

Adicionalmente, deberá cumplimentar los aplicativos de seguimiento creados por la entidad otorgante de la subvención con la periodicidad, en principio mensual, con cuanta información se requiera en materia de comunicación.

Adicionalmente, deberá asistir a las reuniones, congresos, juntas de comunicación, etc. que el Ayuntamiento o cualquier entidad otorgante de subvenciones convoque.

4. DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración de dos años, con posibilidad de prórroga de dos años más.



5. DIRECCIÓN, SUPERVISIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS TAREAS OBJETO DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria trabajará bajo la supervisión y aprobación de la Regiduría de Infraestructuras y Accesibilidad, que facilitará la información necesaria a la empresa adjudicataria para que pueda llevar a cabo las actuaciones acordadas. La comunicación será vía correo electrónico, teléfono y personal con reuniones fijadas siempre que se considere necesario.

La empresa adjudicataria elaborará un breve informe con las conclusiones de estas reuniones que deberá ser firmado por la Regiduría de Infraestructuras y Accesibilidad, con el fin de asegurar su conformidad.

El seguimiento y validación de todo el proyecto será realizado por la persona que designe la regidora de Infraestructuras y Accesibilidad. Asimismo, el seguimiento y responsable de toda la divulgación de los proyectos subvencionados también será el designado por la regidora de Infraestructuras y Accesibilidad.

La Regiduría de Infraestructuras y Accesibilidad podrá, además, requerir en cualquier momento la asistencia técnica que considere oportuna para verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones a que está sometida la empresa adjudicataria, el nivel de calidad y corrección del servicio.

6. DERECHOS DE PROPIEDAD (PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL)

Los derechos de propiedad de todos los contenidos, así como, todas las actuaciones realizadas por la entidad adjudicataria en nombre de la Regiduría de Infraestructuras y Accesibilidad serán titularidad de la Regiduría de Infraestructuras y Accesibilidad.

7. EJECUCIÓN DEL CONTRATO (OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA)

Es obligación del contratista indemnizar a terceros por todos los daños y perjuicios que les cause, él mismo o personal o medios que dependan de él, como consecuencia de las operaciones que requieran la ejecución del contrato.

El contratista deberá cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes en materia de laboral, seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, y deberá tener a su cargo el personal necesario para llevar a cabo el objeto del contrato, respecto del cual tendrá con carácter general, la condición de empresario.

El personal que el contratista destine a la ejecución del contrato no tendrá vinculación laboral ni de ningún otro tipo con la Administración contratante. Este personal quedará exclusivamente bajo el poder de gestión del contratista, sin perjuicio de las facultades que la normativa de contratación reconozca al órgano de contratación.



En los casos en que la naturaleza del objeto del contrato lo permita, la Administración adquirirá la propiedad intelectual de la obra objeto del contrato desde el inicio, y será responsabilidad del contratista los perjuicios que pudieran derivarse contra este derecho de propiedad por las acciones que le sean imputables.

En el caso de que el contrato tenga por objeto desarrollar y poner a disposición productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, la ejecución del contrato conlleva la cesión a la Administración contratante del derecho de uso de los citados productos, y también podrá autorizar su uso a las entes, organismos y entidades pertenecientes al sector público previstos en el artículo 3.1 de la LCSP 9/2017.

El contratista deberá guardar sigilo respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo.

El contratista deberá respetar el carácter confidencial de la información a la que tenga acceso con motivo de la ejecución del contrato o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Este deber se mantendrá por un período de cinco años desde el conocimiento de la información, salvo que en el mencionado cuadro o en el contrato se establezca un plazo mayor.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos realizados y de las prestaciones y servicios realizados; teniendo que ajustarse a los tiempos y ritmo de trabajo marcados por la Regiduría.

La ejecución del contrato se llevará a cabo por cuenta y riesgo del contratista.

El contratista también será responsable igualmente de los daños y perjuicios que se produzcan durante la ejecución del contrato, tanto a la Administración como a terceros, por defectos o insuficiencias técnicas de su trabajo, o por los errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales o reglamentarios en los que el trabajo haya incurrido, de conformidad con la LCSP 9/2017. Si el contrato se ejecuta de forma compartida con más de un profesional, todos deben responder solidariamente con las responsabilidades.

Con independencia de los medios personales y materiales mínimos que se puedan requerir como concreción de solvencia para la ejecución del contrato, el contratista deberá disponer en todo momento de todos los medios materiales y personales necesarios para la correcta ejecución del contrato.

El contratista no podrá sustituir al personal ofertado sin la autorización expresa de la Regiduría de Infraestructuras y Accesibilidad, y siempre que el sustituto cumpla los mismos requisitos exigidos.

La Regiduría de Infraestructuras y Accesibilidad se reserva el derecho de solicitar el cambio del personal que lleve a cabo el contrato si no está satisfecha con su ejecución.

Las proposiciones de los interesados deberán ajustarse a estos pliegos y documentos que rigen la licitación, y su presentación implica la aceptación sin condiciones por parte del empresario del contenido de la totalidad de todas sus cláusulas y condiciones, sin ninguna reserva ni salvedad.



CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.- Figuran en el Pliego de cláusulas administrativas particulares los medios personales mínimos exigidos durante la ejecución del contrato.

En la fase de ejecución del contrato, el Ayuntamiento podrá exigir al adjudicatario que acredite los extremos anteriores -condiciones de ejecución del contrato- mediante la presentación de una declaración responsable o cualquier documentación que estime oportuna (entre otros, CURRICULUMS VITAE, permiso de conducir y disposición de vehículo propio, etc.).

Al margen de estos perfiles mínimos exigidos, la empresa adjudicataria deberá contar en todo momento con el personal adecuado y suficiente para la correcta ejecución del contrato de acuerdo con el contenido del Pliego.

El contratista deberá presentar un informe de seguimiento mensual de todas las acciones realizadas, así como la emisión de un resumen acompañado de los documentos, enlaces, recortes, etc., justificativos de la divulgación realizada e incluirá todos los indicadores de comunicación, sensibilización, transparencia y participación de la Unión Europea en sus subvenciones FEDER/NEXTGEN, etc., necesarios y/o solicitados como los mencionados en el apartado 3 (Objetivos) de este pliego.

8. PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO

El presupuesto del contrato es de **60.000,00 € al año**, IVA excluido. La frecuencia de los pagos será mensual, por doceavas partes.

Los abonos tienen el concepto de pagos a cuenta, sujetos a las rectificaciones y variaciones que se produzcan en las certificaciones siguientes o liquidación final; respondiendo también de dichas rectificaciones y variaciones la garantía definitiva.

Tanto en las ofertas presentadas por los interesados, como en los presupuestos de adjudicación, se entienden incluidos todos los impuestos y tasas, directos e indirectos, y los arbitrios municipales que graven la ejecución del contrato, que serán abonadas por el contratista, salvo el IVA que deba ser repercutido y soportado por la Administración, que se indicará como partida independiente.

Se consideran también incluidas en la proposición del adjudicatario y en el precio del contrato todos los gastos que sean necesarios para la ejecución del contrato, incluidos los posibles desplazamientos. Estos honorarios incluyen todos los gastos fijos ordinarios necesarios para la ejecución del contrato, como gastos de teléfono, correo y mensajería, traducciones, etc.

La factura se presentará mensualmente, dentro de la primera semana del mes siguiente al período facturado. El Ayuntamiento tendrá la obligación de abonar el precio del contrato dentro de los plazos establecidos en el art. 198 LCSP, sin perjuicio del plazo especial establecido en el art. 210.4 LCSP.



No se tramitará ningún abono mensual si el adjudicatario no presenta previamente el informe de seguimiento mensual de todas las acciones realizadas, así como la emisión de un resumen/informe acompañado de los documentos, enlaces, recortes, etc., justificativos de la divulgación realizada que incluirá todos los indicadores de comunicación, sensibilización, transparencia y participación de la Unión Europea en sus subvenciones FEDER/NEXTGEN, etc., necesarios y/o solicitados como los mencionados en el apartado 3 (Objetivos) de este pliego.

Los pagos se efectuarán con cargo a facturas, expedidas de acuerdo con la normativa vigente, debidamente conformadas por la persona responsable designada por la Regiduría de Infraestructuras y Accesibilidad para el seguimiento del contrato que, en su caso, solicitará también las modificaciones que considere oportunas, dentro de los quince días siguientes a su presentación en el registro correspondiente.

El contratista podrá ceder a un tercero, por cualquiera de los medios legalmente establecidos, su derecho a cobrar el precio del contrato, pero para que esta cesión tenga efectos, y la Administración emita la orden de pago a favor del cesionario, deberá notificarse fehacientemente a ésta el acuerdo de cesión.

9. GARANTÍAS

La garantía se fija en un año.

El adjudicatario garantizará como mínimo por 1 año los servicios derivados de la presente contratación, a contar desde la finalización del concreto encargo/servicio, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que se pongan de manifiesto en el funcionamiento del gestor de contenidos, o en otros fallos/errores derivados de las tareas realizadas, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y enmienda de la cual contenga deficiencias que sea responsabilidad del adjudicatario y sin coste dentro del período de garantía especificado.

El adjudicatario deberá indicar en su oferta la forma de proporcionar este mantenimiento correctivo y el tiempo de respuesta para la resolución de incidencias.

10. RÉGIMEN SANCIONADOR

Según lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

11. CRITERIOS TÉCNICOS DE VALORACIÓN

Según lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares.



12. CRITERIOS TÉCNICOS DE ADJUDICACIÓN

Según lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Palma, a 25 de enero de 2022

La TAG del Servicio Administrativo

El Jefe del Departamento

Susana De Honorato Caño

Urbano Sánchez-Pastor Dotor

