

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE
REGIR LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE APOYO A
LA COMUNICACIÓN”
EXPTE. CONTR 2022/934219.**



Cofinanciado por
la Unión Europea

JUAN LUIS CEADA RAMOS		06/07/2023	PÁGINA 1 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 1 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



ÍNDICE

1.	ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION DEL CONTRATO.....	4
2.	OBJETO DEL CONTRATO.....	4
3.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.....	5
3.1.	Planificación y estrategia comunicativa.....	5
3.2.	Seguimiento, análisis y evaluación.....	6
3.3.	Relación con los medios de comunicación.....	7
3.4.	Generación de contenidos, diseño corporativo y publicidad.....	7
3.5.	Gestión de redes sociales y canales de difusión digitales.....	9
4.	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.....	10
4.1.	Duración de los trabajos.....	10
4.2.	Modelo de ejecución.....	11
4.3.	Organización de la prestación.....	12
4.4.	Modelo de seguimiento y documentación relacionada con la gestión del proyecto.....	13
4.5.	Funciones y responsabilidades.....	14
4.6.	Equipo de trabajo.....	16
4.7.	Entregables.....	17
4.8.	Horario de prestación.....	17
4.9.	Aceptación de los servicios. Garantía.....	18
4.10.	Acuerdo de nivel de servicio.....	18

Página de 27



Cofinanciado por
la Unión Europea

JUAN LUIS CEADA RAMOS		06/07/2023	PÁGINA: 2 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 2 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



5.	CONDICIONES GENERALES.....	20
5.1.	Confidencialidad y tratamiento de datos personales.....	20
5.2.	Propiedad de los trabajos.....	22
5.3.	Software comercial.....	23
5.4.	Información de base.....	23
5.5.	Lugar, forma de prestación y medios. Gestión del personal aportador por el adjudicatario...	23



JUAN LUIS CEADA RAMOS		06/07/2023	PÁGINA: 3 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 3 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION DEL CONTRATO.

La Agencia Digital de Andalucía, en lo sucesivo la Agencia, tiene la responsabilidad de la definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y gobierno abierto y su estrategia digital en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias administrativas y sus agencias de régimen especial. Ello quiere decir que esta Agencia ha de relacionarse tanto con su personal propio (unos mil trescientos profesionales), como con todo el personal de su ámbito de competencia (más de cincuenta mil empleadas y empleados públicos) que son usuarios de sus sistemas, así como con la población andaluza (ciudadanía, empresas, instituciones...) que son potenciales usuarios de los sistemas digitales que, a través de la Agencia, las diferentes Consejerías pondrán a su disposición.

La Agencia inició su funcionamiento efectivo a raíz de la aprobación de sus estatutos publicados en el BOJA el pasado 8 de abril de 2021 y con ello surge la necesidad imperiosa de la puesta en marcha de un ambicioso plan de comunicación dirigido a un público objetivo amplio y diverso. Es función de dicho plan de comunicación contribuir a la integración efectiva del personal de la Agencia facilitando información, ofreciendo certidumbre y siendo receptivos a sus inquietudes y aportaciones; ofrecer una imagen de solvencia que asegure a las Consejerías la capacidad de la Agencia para dar respuesta a sus necesidades e iniciativas y, finalmente, poner en valor la aportación de la tecnología a la resolución de los objetivos de la administración y su relación con la ciudadanía a través tanto de medios de prensa tradicionales como de los nuevos canales digitales.

Asumir los cambios que supone la adopción de la innovaciones tecnológicas que está destinada a llevar a cabo la Agencia, exige contar un trabajo específico que lleva a cabo, dentro de la Agencia, el área de gestión del cambio y comunicación. El presente contrato está vinculado a esta acción de transformación aportando los recursos necesarios para favorecer la comunicación.

Por todo lo anterior se considera necesario disponer de unos servicios de apoyo y soporte para gestionar los cambios de manera profesional y sistemática generando una metodología común y una Oficina técnica para que, bajo la dirección de la Agencia, puedan generarse los contenidos y trabajos para garantizar el cumplimiento de los compromisos de difusión, información, transparencia y comunicación que conllevan las competencias que ha de desarrollar la Agencia.



JUAN LUIS CEADA RAMOS		06/07/2023	PÁGINA 4 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 4 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la **prestación de un servicio de asistencia técnica en materia de comunicación y marketing** vinculados a la promoción y difusión de la actividad de la Agencia Digital de Andalucía.

Se precisa una empresa especializada en comunicación y marketing capaz de dar respuesta versátil con calidad, eficacia y flexibilidad a las necesidades profesionales, técnicas y humanas vinculadas a la planificación estratégica en materia de comunicación de la actividad desarrollada por la Agencia.

Los servicios fundamentales para prestar son los de asistencia técnica al área de gestión del cambio y comunicación de la Agencia como oficina técnica de comunicación y marketing, imagen, prensa y redes sociales; principalmente con la redacción periodística en movilidad (cobertura in situ), gestión de medios, acciones de marketing, realización de trabajos de diseño gráfico multiformato, generación de contenidos multimedia, servicio senior de social media manager y gestión de los perfiles sociales 24x7.

Asimismo, en el objeto del contrato también se incluye una “bolsa de producción”, destinada a la contratación de espacios publicitarios en medios digitales (por ejemplo twitter), la producción de material promocional (por ejemplo enaras), el alquiler de material para eventos (por ejemplo, iluminación o mesas de mezclas), o la elaboración de materiales divulgativos como videos promocionales.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

La prestación de los servicios deberá ajustarse a las fechas y horarios que requiera la Agencia, dentro de su horario habitual de funcionamiento y con las particularidades que se indican a lo largo del presente pliego. La adjudicataria deberá prestar el asesoramiento técnico necesario a la Agencia en todos aquellos aspectos que estén directamente relacionados en el objeto del contrato y particularmente los servicios que se relacionan a continuación y que se agrupan en 5 áreas:

1. Planificación y estrategia comunicativa
2. Seguimiento, análisis y evaluación
3. Relación con los medios de comunicación
4. Generación de contenidos, diseño corporativo y publicidad
5. Gestión de redes sociales y canales de difusión digitales



	JUAN LUIS CEADA RAMOS	06/07/2023	PÁGINA 5 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 5 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



3.1. Planificación y estrategia comunicativa

- Apoyo en la definición de la **estrategia institucional de comunicación**, objetivos a alcanzar, público objetivo y acciones a desarrollar así como de diferentes aspectos estratégicos de la comunicación del proyecto como la estrategia de marca, manual de identidad, estrategia en medios sociales, estrategia de presencia web y marketing digital y otros elementos de carácter estratégico.
- Apoyo en la ejecución del **proceso de implementación del plan de comunicación** y el desarrollo de estrategias comunicativas. Atendiendo a la estrategia de comunicación definida, la Oficina de Comunicación deberá diseñar, en coordinación con la Dirección del proyecto, el plan de actuaciones de comunicación. La oficina de comunicación deberá diseñar y llevar a cabo, a lo largo de la duración del contrato, todas las actuaciones definidas en el plan de comunicación. Estas actuaciones podrán ser online o presenciales, según las necesidades de la iniciativa.

Para asegurar la correcta ejecución de las actuaciones a poner en marcha, la Oficina de Comunicación deberá plantear por cada una de ellas una propuesta de desarrollo, donde se identifiquen los principales elementos a tener en cuenta para la ejecución de la actuación, tales como: objetivos (siempre alineados con lo recogido en la Estrategia y el Plan de Comunicación), público objetivo, planificación de acciones, canales y plataformas, propuesta de idea creativa (diseño, mensajes e ideas fuerza), KPIs y valores objetivos.

- Coordinación y canalización de **estrategias de comunicación** y planificación de actos, programas y eventos.
- Plan de **relaciones institucionales** con personas relevantes del ámbito tecnológico.

3.2. Seguimiento, análisis y evaluación

- **Servicio de seguimiento (press-clipping)** de la presencia de la Agencia y su actividad, así como de sus áreas de interés en prensa (escrita, digital, radiofónica y audiovisual). El seguimiento se materializará en (al menos) un servicio de alerta en tiempo real sobre noticias/publicaciones de especial impacto y/o interés y un informe diario (a primera hora de la mañana). El press-clipping debe cubrir medios de comunicación impresos, radiofónicos, audiovisuales y digitales. Además del press-clipping diario, la Agencia



	JUAN LUIS CEADA RAMOS	06/07/2023	PÁGINA 6 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 6 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



podrá solicitar la monitorización de temáticas de interés que se materializarán en alertas semanales (reportes semanales sobre las temáticas establecidas).

- **Análisis mediático o de presencia:** la adjudicataria realizará mensualmente un análisis de la presencia en medios y redes de la actividad de la Agencia o proyectos tecnológicos de la Junta de Andalucía. El análisis debe ser una herramienta útil para la toma de decisiones en la estrategia de medios del proyecto y la Agencia e incluir mecanismos de evaluación, acciones correctoras y propuestas de mejora. Además del análisis general (de periodicidad mensual) la Agencia puede solicitar análisis mediático de eventos, campañas o temáticas concretas relacionadas con la labor de la Agencia.
- **Informes de actividad, impacto y resultado:** Mensualmente la adjudicataria enviará un informe con la actividad realizada y su impacto y resultados de comunicación para la Agencia en los diferentes canales y soportes. Los indicadores de impacto se establecerán en coordinación con el servicio de la Agencia responsable de la comunicación. La Agencia podrá solicitar informes de actividad y resultados (por herramienta y por evento, operativa, temática o hito) específicos.
- **Seguimiento de la actualidad** del sector con objeto de encontrar oportunidades informativas y de participación para la Agencia tales como eventos, congresos, premios, etc.
- Seguimiento de **impacto de las Newsletter** lanzadas por la Agencia a través de informes por cada Newsletter que contengan métricas acerca del volumen de correos abiertos, enlaces clicados, análisis y segmentación de la audiencia y los temas y formatos con mayor acogida sí como propuestas de adaptación de los contenidos y su presentación para lograr mayor impacto.

3.3. Relación con los medios de comunicación

- Asesoramiento y apoyo de forma continua, o cuando se requiera específicamente, en su **relación con los medios de comunicación.**
- Asesoramiento y apoyo en la creación de la **agenda de comunicación.** Asimismo, durante la vigencia del contrato, la adjudicataria se hará cargo del mantenimiento de dicha agenda. En coordinación con la Dirección del Proyecto, la empresa contratista será la encargada de planificar las comunicaciones a realizar y llevar a cabo las tareas preparatorias (redacción, diseño y maquetación), así como el envío de las mismas, el seguimiento de su impacto y el mantenimiento y actualización de la base de datos de contactos del proyecto.



	JUAN LUIS CEADA RAMOS	06/07/2023	PÁGINA: 7 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 7 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Gestión de las **relaciones de prensa**, incluyendo la recepción y atención de requerimientos de medios de prensa tradicionales y alternativos que soliciten información tales como entrevistas, contacto con personas de referencia, envío de fotografías, dossieres informativos, archivos de audio... Asimismo monitoreo de la agenda informativa y sectorial, gestión de notas y encuentros con la prensa y su posicionamiento ante cuestiones de actualidad o interés.
- **Redacción periodística** de convocatorias, comunicados, notas de prensa, entrevistas, dossieres, informes, mailings a los medios, redacción de discursos y guiones para intervenciones en ruedas de prensa. Preparación de entrevistas y reportajes. Apoyo en la comunicación de mensajes clave
- Diseño y ejecución de **ruedas de prensa y encuentros** con los medios de comunicación.
- Gestión de **comunicación extrema**: asesoramiento y estrategia en gabinetes de crisis.
- Mantenimiento de **documentos de previsible preguntas y respuestas** con versiones nuevas para cada actividad.
- Gestión de la **publicidad en medios de comunicación** (elección de medios, negociación, control de la escaleta...).

3.4. Generación de contenidos, diseño corporativo y publicidad

- **Diseño gráfico y digital**: Realización de análisis de imagen, propuesta de formatos visuales y multimedia y trabajos de diseño (diseño y producción de banners, plantillas, presentaciones, infografías, diseño web, etc.) al servicio de la promoción y difusión de la actividad de la Agencia, siempre respetuosos con la imagen corporativa de la Junta de Andalucía. Actualización y mantenimiento de la identidad visual de la Agencia (a través de la actualización de plantillas, manuales y guías de aplicación). Asesoría experta y ejecución de trabajos en el ámbito del diseño gráfico y digital ante cualquier nuevo material, producto, servicio o contenido desplegado por la Agencia.
- **Coberturas multimedia** (escrita, gráfica, audiovisual y en redes). Realización de coberturas específicas de los eventos o proyectos que la Agencia señale. Estas coberturas podrán requerir, a petición de la Dirección del Proyecto, desplazamiento y realización in situ o bien podrán hacerse a partir de materiales reutilizados.
- **Eventos**. En aquellas actuaciones que tengan que ver con la organización o participación en eventos, ferias o congresos, la oficina de comunicación prestará apoyo



	JUAN LUIS CEADA RAMOS	06/07/2023	PÁGINA: 8 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 8 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



técnico al equipo de la Agencia en la organización de estos, ya sean online como presenciales. El contratista deberá, a petición de la Agencia, realizar labores de organización del evento, tanto en la fase de definición, como en el diseño y la ejecución a través de acciones como la presentación, búsqueda de ponentes, provisión de la plataforma y retransmisión por streaming, secretaría técnica, montaje de stands, o producción de material informativo o artículos de merchandising entre otros.

- **Generación de contenidos informativos** sobre los proyectos y actividad de la Agencia. Estos contenidos serán multimedia (escritos, gráficos, audiovisuales, sonoros) y se podrán publicar en los Portales de la Agencia, canales de YouTube de la Agencia, y cuentas en redes sociales de la Agencia. Además, se podrán distribuir a través de notas de prensa y/o newsletter. En definitiva: Elaboración y distribución de materiales de comunicación (dossiers informativos, notas de prensa, post, fotografías, infografías, stories, presentaciones, videos VTR, videos socialmedia, etc) dirigidos a los medios y a otros públicos objetivo (internos y externos) de la Agencia y/o de alguno/s de sus proyectos.

Estos contenidos informativos podrán requerir la producción y distribución de contenidos en la web 2.0 sobre las actividades de la Agencia, eventos organizados, así como cualquier otra noticia o contenido de interés sobre la actividad de la Agencia este contenido podrá incluir, entre otros:

- vídeos animados con motion graphics en sus distintas variantes (pizarra, "cut out" o recortes, "time lapse", "motion graphics", tipografía cinética, grabación de pantalla...)
- Grabación de audios
- Suministro de imágenes fotográficas originales y/o de bancos de imágenes.
- Gestión de un **archivo fotográfico de la Agencia** que incluya todas las imágenes generadas, suministradas por la adjudicataria o procedentes de otras fuentes y que pueda ser consultado y utilizado por las personas de la Agencia con autorización para ello.
- Elaboración y maquetación de **documentos escritos** tales como informes de actividad de la Agencia, informes de resultados, memorias anuales o parciales, candidaturas a premios...
- **Newsletters y Blogs.** La empresa contratista asumirá las funciones de realización de Newsletters y mantenimiento de blogs. La empresa se encargará de la redacción y publicación de los contenidos, así como de los materiales gráficos y/o audiovisuales que



JUAN LUIS CEADA RAMOS		06/07/2023	PÁGINA 9 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 9 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



sean precisos, y del seguimiento del impacto de las diferentes publicaciones. El contratista será el encargado de la elaboración de los contenidos bajo aprobación del área de gestión del cambio y comunicación de la Agencia. El material generado como contenido para las Newsletter no tendrá por qué ser exclusivo para éstas pudiendo aprovecharse cualquier otro material elaborado en el contexto de este contrato. Junto al contenido de las newsletter y los blogs, el adjudicatario deberá prever el desarrollo de contenido promocional de cada número para redes sociales, anuncios, stories, etc. así como una propuesta de planificación de estos.

Asimismo, el contratista deberá gestionar las listas de suscriptores, realizar los envíos con una plataforma de email marketing de manera que permita el seguimiento detallado del impacto.

- **Portales web.** La Oficina de Comunicación deberá encargarse de la actualización de la información contenida en los portales de la ADA.
- **Campañas de comunicación** internas y externas, en medios digitales.
 - La empresa adjudicataria llevará a cabo **campañas de comunicación** dirigidas tanto al personal de la Agencia como al de la Junta de Andalucía asumiendo el diseño de dichas campañas y su ejecución a través de los canales de que disponga tanto la Agencia como la Junta de Andalucía. Este trabajo incluirá la propuesta de campañas alineadas con los objetivos de comunicación de la Agencia, el diseño gráfico y conceptual de las mismas, la ejecución de la propia campaña y el seguimiento y evaluación del impacto de esta.
 - Las **campañas en medios digitales** estarán destinadas a promocionar productos, servicios o proyectos desarrollados por la Agencia siendo responsable de su diseño, ejecución y evaluación la empresa adjudicataria bajo la dirección del área de gestión del cambio y comunicación de la Agencia. También será responsabilidad del adjudicatario, a su cargo, la contratación de espacios publicitarios en medios digitales para lo que se habilitará una partida específica.
 - Si la Agencia lanza campañas publicitarias en **prensa u otros medios tradicionales** como radio, televisión, vallas, etc, la adjudicataria asumirá labores básicas de asesoramiento en diseño y planificación de medios.
- **Generación de contenidos en inglés:** la adjudicataria debe tener las competencias y medios necesarios para generar los contenidos arriba citados en inglés (vídeos, publicaciones en redes sociales, artículos, dossieres, memorias) que solicite la Agencia.



JUAN LUIS CEADA RAMOS		06/07/2023	PÁGINA 10 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 10 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



3.5. Gestión de redes sociales y canales de difusión digitales

- **Diseño, despliegue y monitorización de una estrategia Social Media** vinculada a los objetivos de los planes estratégicos que la Agencia pueda tener a lo largo del contrato y coordinada con el Plan de Comunicación, (monitorización activa, diseño de acciones específicas, respuestas, plan de contingencia, análisis de alcance, interacción y temáticas; diseño de acciones preventivas y correctivas de redes sociales; detección de "influencers" y respuesta de menciones; estrategia de contenidos, etc).
- **Puesta en marcha.** Creación y diseño, en su caso, de perfiles en redes sociales adaptándolos a la imagen corporativa de la Agencia. Configuración de notificaciones y categorías de las distintas páginas.
- **Contenido orgánico.** Creación del cronograma de publicaciones. Diseño de posteos y actualización de estos. Redacción de textos para cada uno de los perfiles, dotándolos de personalidad y estilo propios promoviendo la generación de comunidad y la aportación de contenido de valor, primando en todo momento el formato audiovisual.
- **Gestión de la difusión y viralización** de los contenidos, con supervisión de menciones y noticias de otros stakeholders. Respuesta en tiempo rápido, disponibilidad 24/7. Análisis, supervisión y monitorización de los resultados y análisis de la información obtenida mediante herramientas de control. Supervisión de líneas de acción y menciones relevantes. Ejecución de la estrategia Social Media.
- **Dinamización online** no necesariamente presencial de todos los eventos organizados por la Agencia aquellos que se indiquen y dinamización online in situ de los eventos que designe el área de comunicación de la Agencia en la comunidad andaluza, utilizando para ello todas las herramientas social-media de impacto en la consecución de los objetivos de comunicación.
- **Escucha activa en tiempo real** en redes sociales y alerta a la Agencia de contenidos de interés, oportunidades y crisis.
- **Atención de consultas.** La empresa contratista asumirá las tareas de atención de los buzón de correo que se habiliten para el proyecto, tanto para dar respuesta a las dudas y consultas que se reciban como para realizar una labor de escucha activa que permita recoger las demandas y sugerencias de los usuarios/as y proponer actuaciones de corrección y mejora que contribuyan a ofrecer una mejor atención al público.
- **Gestión de campañas.** Diseño de la estrategia publicitaria. Monitoreo de las campañas.
- **Coordinación y canalización de planes de comunicación,** junto con la personalización de la acción de comunicación de las redes sociales (social media, mánager), definiendo



JUAN LUIS CEADA RAMOS		06/07/2023	PÁGINA 11 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 11 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



las estrategias comunes y específicas para cada una de las redes (servicios de community manager).

4. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

4.1. Duración de los trabajos

La duración de los trabajos será de 12 meses, empezando la prestación dentro de los 15 días siguientes a la firma del contrato. El contrato podrá ser prorrogable hasta un máximo de otros 48 meses.

4.2. Modelo de ejecución

Las ofertas, en el Sobre nº 2, deberán recoger obligatoriamente un Plan de Proyecto de carácter general, en el que se definan y detallen las siguientes fases principales del proyecto:

- Fase de Constitución de la Oficina de Comunicación: actividades de inicio de la prestación.
- Fase de Prestación: actividades de prestación normalizada del servicio.
- Fase de Devolución: actividades de cierre del proyecto y devolución del servicio.

Fase de Constitución.

Durante esta fase la empresa adjudicataria iniciará la prestación del servicio habilitando los recursos necesarios para ello de acuerdo con lo ofertado y tomando conocimiento de los proyectos en lo que al objeto del contrato afecta.

Durante el periodo asociado a esta fase, la empresa adjudicataria atenderá en la medida de lo posible las peticiones de servicio que realice la Dirección del Proyecto.

La Fase de Constitución tendrá una duración de UN (1) MES, que no podrá ser objeto de mejora, y a su finalización deberá encontrarse plenamente operativa la Oficina de Comunicación. A la finalización del primer mes deberán encontrarse implantados los mecanismos necesarios para recabar los indicadores de servicio que se definen en este documento. A la finalización de esta Fase se encontrarán definidos y aprobados todos los ANS, y los modelos de organización y gestión de los ANS deberán estar plenamente operativos.



JUAN LUIS CEADA RAMOS		06/07/2023	PÁGINA 12 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 12 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En el caso de que haya incumplimientos graves durante esta Fase, estos estarán sujetos a un estudio específico, y en caso de que se confirme una clara responsabilidad de la empresa adjudicataria, se aplicará el régimen de penalizaciones.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta, y de acuerdo con lo establecido en el PCAP, el conjunto de actividades necesarias para la constitución de la Oficina de Comunicación y la implantación del servicio:

- Actividades y tareas principales.
- Organización del equipo.
- Roles y responsabilidades.
- Requerimientos de información, recursos o soporte de la Dirección General de Estrategia Digital.
- Estrategia para la implantación de los indicadores y niveles de servicio.

Fase de Prestación.

Durante la Fase de Prestación el adjudicatario deberá responder con la máxima eficacia a todas las peticiones de servicio realizadas por la Dirección del Proyecto, aplicándose en su totalidad el sistema de penalizaciones.

La prestación de los servicios deberá permitir que se mejore continuamente la calidad del mismos, lo que podrá traducirse en una evolución de los indicadores de servicio y de los niveles de servicio, siempre con una orientación de mejora continua. Por ello las ofertas presentadas deberán especificar las estrategias, actuaciones y compromisos relativos a la mejora continua como elemento fundamental dentro de un Modelo de Gestión de la Calidad de Servicio.

Fase de Devolución.

En esta fase la empresa adjudicataria deberá comprometer los recursos y ejecutar las actividades necesarias para la devolución del servicio a la Agencia, debiendo realizarse el cierre de este.

La Fase de Devolución tendrá una duración máxima de DOS (2) MESES, no siendo objeto posible de mejora por parte de la empresa licitadora. La Dirección del Proyecto determinará la duración óptima para la fase de devolución, con el límite indicado anteriormente.

Durante esta fase, y de forma adicional a la devolución del servicio, la ejecución de los servicios seguirá siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria.

Las empresas licitadoras deberán detallar en su oferta, de acuerdo con lo establecido en el PCAP, las actuaciones que proponen ejecutar durante esta fase, así como el procedimiento de



	JUAN LUIS CEADA RAMOS	06/07/2023	PÁGINA 13 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 13 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



actualización de las mismas a lo largo del proyecto para contemplar cualquier cambio que pueda afectar a lo previsto.

La Fase de Devolución deberá incluir el conjunto de actividades necesarias para la correcta devolución del servicio por parte del adjudicatario:

- Propuesta de planificación, incluyendo hitos, calendario de ejecución, responsables, dependencias, etc.
- Roles y responsabilidades.
- Organización del equipo de devolución.
- Requerimientos de recursos o soporte de la Dirección General de Estrategia Digital.
- Descripción del proceso de transferencia de los servicios.

4.3. Organización de la prestación

Bolsa de horas de perfiles profesionales

La oficina de comunicación deberá disponer de un equipo de trabajo estable compuesto por diferentes perfiles con experiencia suficiente para desarrollar los trabajos requeridos. Las condiciones de solvencia del equipo de trabajo se detallan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

El número de horas que se estima que esta prestación debe cubrir se indica en el PCAP. No obstante, la ejecución de la prestación se hará a demanda del responsable del contrato de la Agencia, y el número de horas que cada perfil ejecute finalmente podría variar con respecto a la estimación inicial, no existiendo la obligatoriedad para la Agencia de agotar el importe de licitación.

Para la prestación, el licitador aportará en su oferta un estudio organizativo del servicio que comprenda la metodología de los trabajos y los manuales de procedimiento para la prestación del servicio. En este documento se describirán, en particular, las funciones del personal propio de la empresa y la forma de realizarlas y, en especial, del ejercicio por parte de la empresa de las potestades directivas de todo orden sobre su personal. El contrato se ejecutará con sujeción a las cláusulas y de acuerdo con el estudio organizativo presentado por el contratista.

Bolsa de producción



	JUAN LUIS CEADA RAMOS	06/07/2023	PÁGINA 14 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 14 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La ejecución de las actuaciones de comunicación requerirá, en determinadas ocasiones, hacer uso de recursos que no pueden ser prestados a través de la bolsa de horas. Por ejemplo, la contratación de espacios publicitarios en medios digitales (twitter, youtube), la producción de material promocional (por ejemplo, enaras), el alquiler de material para eventos (por ejemplo, iluminación), etc.

Con respecto a la forma de determinar el precio de los conceptos que pudieran encargarse a cargo de esta bolsa de producción, consultese el PCAP (“apartado Sistema de Determinación del Precio” del ANEXO I).

4.4. Modelo de seguimiento y documentación relacionada con la gestión del proyecto

Dada la diversidad y el volumen de trabajos a realizar, será muy importante que exista una adecuada coordinación entre el equipo de gestión del cambio y comunicación de la Agencia y la oficina de comunicación del contratista a efectos de hacer seguimiento de los trabajos, llevar una correcta planificación y, en definitiva, asegurar el cumplimiento de los trabajos según las fechas acordadas y con la máxima calidad.

Para ello, se acordará un modelo de coordinación basado en un enfoque de trabajo ágil que permita una mayor capacidad de respuesta y control de los entregables. Se habilitarán reuniones de seguimiento con periodicidad semanal y se hará uso de las herramientas de gestión de proyectos y de comunicación que dispone la Agencia, así como, las herramientas corporativas propias de esta.

Para llevar una adecuada planificación y seguimiento de los trabajos a desarrollar y los esfuerzos realizados, el contratista deberá desarrollar los siguientes entregables:

- a) Informe de estimación de trabajos bimestral. Según las necesidades descritas por la Dirección del proyecto en la Agencia, el contratista elaborará un documento con la relación de trabajos a ejecutar en los próximos dos meses, su tipología y la estimación de esfuerzos tanto en horas como económica, de las dos partidas identificadas en el apartado “Organización de la prestación”.
- b) Informes mensuales de la actividad desarrollada. Informe mensual de actividad, donde se describa a nivel cuantitativo y cualitativo toda la actividad realizada por el proveedor a lo largo del mes vencido, los esfuerzos realizados y la propuesta de facturación para el mes, así como, las tareas por acometer según la estimación de trabajos realizada.



JUAN LUIS CEADA RAMOS		06/07/2023	PÁGINA 15 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 15 / 27
VERIFICACIÓN	NjyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- c) **Informes de Progreso bimestrales:** Concidiendo con el periodo de facturación se entregará el informe mensual con el acumulado de actividad desarrollada en el periodo. Este informe constituye la principal fuente de información sobre el trabajo realizado y la situación del mismo. Describe las tareas acometidas y por acometer, su grado de consecución, así como sus objetivos. Registra asimismo las incidencias acaecidas e identifica los riesgos y oportunidades. Debe incluir apartados como
- Resumen ejecutivo
 - Resumen de aspectos relevantes
 - Resumen de la Situación General
 - Seguimiento de la actividad
 - Compromisos realizados
 - Actividades del Periodo
 - Evolución del Plan de Comunicación
 - Riesgos, incidencias y problemas
 - Seguimiento de niveles de servicio
 - Gestión de la calidad
 - Plan de facturación
 - Anexos .

4.5. Funciones y responsabilidades

Es un objetivo prioritario de la Junta de Andalucía asegurar la calidad y eficacia de los trabajos realizados. La organización de los proyectos y su ejecución deben ser tal que permita obtener un seguimiento formal del avance de éstos.

Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección para los trabajos:

- Dirección del Proyecto
- Jefatura del Proyecto
- Equipo de Proyecto

Las funciones y responsabilidades serán:

Dirección del Proyecto

Esta figura será desempeñada por aquella persona de la Junta de Andalucía designada para ello. Sin perjuicio de lo definido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y en el PCAP aprobado que rige este contrato, sus funciones son:

- Velar por el cumplimiento de los objetivos y del nivel de calidad del Servicio.



JUAN LUIS CEADA RAMOS		06/07/2023	PÁGINA 16 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 16 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Coordinar la efectiva prestación de los servicios.
- Recibir periódicamente información estadística y detallada de las tareas realizadas.
- Certificar la conformidad de los servicios realizados.
- Conformar las facturas presentadas por el contratista.
- Determinar la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo de prestación de servicios si a su juicio su participación dificulta o pone en peligro la calidad o efectiva prestación de los servicios.

Jefatura del Proyecto / Responsable Oficina de Comunicación

Esta figura será desempeñada por la persona designada por el adjudicatario y deberá ser notificada, así como su posible sustituto, a la persona que ostente la Dirección del Proyecto. Se corresponde con el perfil Responsable Oficina de Comunicación.

Son sus funciones:

- Ostentar la representación del contratista en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos. Será la persona interlocutora con la Agencia, y responsable de distribución de tareas y coordinación del equipo de trabajo propuesto por la adjudicataria que, a todos los efectos, funcionará como oficina técnica.
- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que preste los servicios.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios y de la documentación producida.
- Presentar a tiempo la documentación necesaria para que la persona que ostente la Dirección del Proyecto pueda certificar la conformidad de los servicios realizados.
- Asegurar la correcta entrega de los informes previstos en este pliego y de todos aquellos solicitados expresamente por la persona que ostente la Dirección del Proyecto.

Equipo de Proyecto

El Equipo de Proyecto será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente pliego.

La adjudicataria aportará un equipo de trabajo integrado por los perfiles y esfuerzo estimado incluidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP). Este equipo deberá satisfacer la Solvencia Técnica que exige el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y será acorde con los perfiles en él detallados.



JUAN LUIS CEADA RAMOS		06/07/2023	PÁGINA 17 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 17 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Dadas las características del proyecto a realizar, así como las circunstancias temporales del mismo, se hace necesario flexibilizar por parte de la empresa adjudicataria la disposición de personal del proyecto a medida que se vaya requiriendo.

Además, deberá proveerse por parte de la empresa adjudicataria a su personal todo el material, equipo y licencias de software necesarias para el desarrollo de la actividad. El presupuesto incluirá todo tipo de gastos generales, financieros, transportes, dietas, desplazamientos, seguros, herramientas, licencias y todo tipo de gasto del personal técnico o gastos de cualquier otro tipo, necesarios para la prestación del servicio.

4.6. Equipo de trabajo

El contratista aportará un equipo de trabajo integrado por una Jefatura de Proyecto/ Responsable Oficina de Comunicación y cuanto personal técnico con la cualificación y nivel de dedicación estime necesario para la realización de los trabajos derivados del presente contrato.

El equipo estará formado por el personal técnico que el contratista aporte para la prestación del servicio. Este equipo será dirigido por la Jefatura de Proyecto del contratista, quien determinará sobre sus competencias y funciones, con vistas a conseguir tanto los objetivos fijados en este pliego como los recogidos en la oferta presentada por el contratista.

La empresa adjudicataria deberá garantizar todo el personal cualificado necesario para el cumplimiento de sus responsabilidades derivadas de la presente contratación, así como para la correcta ejecución de todas las tareas aquí desglosadas. Así mismo, deberán garantizar la asistencia de todo personal necesario para dar respuesta a las necesidades que puedan surgir durante el desarrollo de los diferentes trabajos. Todos los costes derivados del trabajo de dicho personal tanto en sus sedes de trabajo como en otros lugares que exija la correcta ejecución de los trabajos, así como los traslados necesarios, serán asumidos por la empresa adjudicataria.

En ese sentido, la empresa deberá garantizar la adecuada cualificación técnica y dedicación mínima de los perfiles exigidos para la prestación de los servicios, según las condiciones de solvencia técnica o profesional exigidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado y su experiencia, deducida del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de la Agencia, sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.



	JUAN LUIS CEADA RAMOS	06/07/2023	PÁGINA 18 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 18 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Para la sustitución de personal del proyecto a petición de la empresa adjudicataria, habrá de presentarse escrito a la Dirección del Proyecto con la solicitud formal motivada explicando el hecho que suscita el cambio. Asimismo, con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, el adjudicatario deberá incorporar el reemplazo adecuado (es decir, con perfil y experiencia similares) al menos quince días naturales antes del cambio. Este período de solape no supondrá coste para la Agencia. El cambio deberá ser aceptado expresamente por la Agencia.

En cualquier caso, las sustituciones de personal habrán de cumplir los siguientes puntos:

- Los cambios se realizarán a través de la presentación de candidatos con un perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Dichos cambios no podrán nunca suponer ningún tipo de variación en la cuantía del contrato.

La Dirección del Proyecto se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento cualquiera de los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo. El adjudicatario se compromete a reponer adecuadamente los técnicos rechazados en un plazo máximo de diez días naturales desde la comunicación de la Dirección del Proyecto.

4.7. Entregables

El adjudicatario será el responsable de mantener actualizada y fácilmente accesible la documentación del proyecto a lo largo del mismo (trabajos en curso, finalizados, entregas realizadas, situación de trabajos en marcha, entregables revisados, trabajos planificados, posibles retrasos, condicionantes existentes, riesgos, etc.).

También, la empresa adjudicataria será responsable de la realización de los informes de seguimiento, actas de reunión, noticias, etc.

4.8. Horario de prestación

El servicio de atención a usuarios y en el que se contabilizan los tiempos de resolución (ANS) será de 8:00 a 20:00 horas de lunes a jueves y de 8:00 a 15:00 los viernes, excepto festivos nacionales y autonómicos.

Para el resto de los servicios, si bien las tareas del equipo de trabajo del adjudicatario se desarrollarán normalmente en el calendario laboral de la Junta de Andalucía, dentro de un



	JUAN LUIS CEADA RAMOS	06/07/2023	PÁGINA 19 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 19 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



horario normal de 8 a 20 horas, las empresas licitadoras deberán comprometerse a tener disponibilidad horaria del equipo del proyecto cuando la criticidad o urgencia de ciertas circunstancias así lo exijan.

La disponibilidad fuera de horario ha de tener la aprobación previa de la Dirección del Proyecto, quien avisará con antelación al adjudicatario, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

4.9. Aceptación de los servicios. Garantía

La Dirección del Proyecto, procederá a la recepción y aceptación de los servicios objeto de contratación. Para dicha recepción y aceptación, el contratista estará obligado a prestar satisfactoriamente los servicios de asistencia técnica descritos, cumpliendo los requerimientos establecidos en este pliego.

Cuando existan disconformidades con la prestación de servicios, la Dirección del Proyecto emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos al contratista para que cumpla sus obligaciones, según lo anteriormente expuesto. No se procederá a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas durante el transcurso de la prestación de servicios de asistencia técnica.

La reiteración continuada de disconformidades, o la falta de corrección de estas, así como el incumplimiento continuado de los niveles de servicio, a juicio de la Dirección del Proyecto podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de la Agencia, sin que el contratista pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

4.10. Acuerdo de nivel de servicio

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado.

Los ANS se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real proporcionado, con especial atención a los aspectos más



	JUAN LUIS CEADA RAMOS	06/07/2023	PÁGINA 20 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 20 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos.

El establecimiento de un sistema de penalizaciones relacionará el nivel de prestación de los servicios con la facturación de éstos, penalizando económicamente aquellas situaciones de calidad deficiente.

El adjudicatario se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANS identificados como mínimos en este pliego.

La Dirección del Proyecto podrá proponer cambios en la estructura de los ANS mínimos requeridos, que en todo caso deberán ser consensuados con el adjudicatario. Los cambios podrán afectar tanto a los elementos del servicio objeto de medición como a la frecuencia, la unidad de medición y el nivel de servicio.

Las empresas licitadoras deberán proponer en su oferta un Modelo de Gestión de la Calidad del Servicio en el que describan en detalle el procedimiento y herramientas que utilizarán para la supervisión y control de Calidad. En particular deberán facilitar información detallada sobre:

- El proceso de seguimiento del nivel de servicio y el tratamiento de desviaciones.
- Los informes periódicos para la monitorización de los servicios.
- Proceso para gestionar las modificaciones o adiciones en los parámetros, valores y condicionantes que componen el ANS.

Los niveles de calidad del servicio serán medidos mensualmente, salvo que expresamente se establezca otro periodo de medición, debiendo entregar el adjudicatario un informe para dicho periodo que permita determinar si se han conseguido los niveles de servicio adecuados.

Mensualmente se analizarán conjuntamente los informes previamente enviados por el adjudicatario para determinar el cumplimiento de niveles de calidad, y en su caso, para calcular la penalización correspondiente a los incumplimientos. En caso de que lo considere oportuno, la Agencia habilitará su propio sistema de medición y cálculo de los niveles de servicio, cuyos resultados contrastará con los indicados por el adjudicatario.

Indicadores

Para realizar el seguimiento de las condiciones referidas en el apartado anterior se establecen los siguientes indicadores mínimos:

Niveles de calidad asociados a plazos



JUAN LUIS CEADA RAMOS		06/07/2023	PÁGINA 21 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 21 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- NCP_01 – Tasa de cumplimiento de plazos de evaluación: al menos el 80% de las peticiones de servicio serán evaluadas en el tiempo de evaluación máximo definido.
- NCP_02 – Tasa de cumplimiento de plazos de ejecución: al menos el 80% de las peticiones de servicio se resolverán en el tiempo de respuesta máximo definido.

Niveles de calidad asociados a la gestión del servicio

- NCG_01– Tasa de cumplimiento de hitos de seguimiento y entregables: al menos el 80% de los hitos de seguimiento planificados y entregables (reuniones, informes, productos, etc) se desarrollarán y/o entregarán en el plazo acordado sin ningún tipo de incidencia achacables al adjudicatario, considerando los últimos dos meses.
- NCG_02 – Tasa disponibilidad de recursos clave: las personas asociadas a perfiles clave ejercerán sus funciones, sin que sean sustituidas, al menos durante el 60% del periodo de ejecución del contrato. Se computará como falta de disponibilidad todos los cambios cuya causa sea achacable a la empresa adjudicataria. Se consideran recursos clave, el responsable de la oficina de comunicación, el coordinador de actuaciones y contenido, los redactores/as especializados.
- NCG_03 – Tasa atención a incidencias o peticiones excepcionales fuera del horario de trabajo: al menos el 95% de las peticiones excepcionales se atenderán en un plazo inferior a 12 horas. Como ejemplos podemos nombrar: incidencias técnicas relacionadas con campañas de publicidad o procesos de inscripción, solicitud de corrección de información errónea publicada o necesidad de publicar un hecho relevante

En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios de acuerdo a los requerimientos de calidad establecidos, el adjudicatario podrá incurrir en una penalización.

Las penalizaciones se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta de la Dirección del Proyecto, y se harán efectivas mediante deducción sobre las cantidades que deban abonarse al contratista en las correspondientes certificaciones, de acuerdo con lo indicado en el PCAP.

La aplicación de penalizaciones no exonera al adjudicatario de responder de otras responsabilidades que deriven de este contrato.

En el supuesto de que el cálculo de las penalizaciones suponga un importe mayor al 25% del importe asociado a todos los conceptos en el periodo de computo del periodo de facturación, se



	JUAN LUIS CEADA RAMOS	06/07/2023	PÁGINA 22 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 22 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



aplicará esta última cantidad como máximo. En todo caso, el conjunto de penalizaciones aplicadas en el conjunto de la facturación no podrá superar el 10% del presupuesto del contrato. En caso de que se supere ese límite la Agencia podrá rescindir el contrato unilateralmente. Esta limitación fijada para la penalización máxima no supone en ningún caso que la Agencia renuncie a la exigencia de responsabilidad por los daños directos o indirectos como consecuencia de los incumplimientos del adjudicatario.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. Confidencialidad y tratamiento de datos personales

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso de la Agencia.

Los trabajadores y el personal que integren el equipo de trabajo no podrán realizar comentarios ni generar información a terceros, ni siquiera verbal, sobre el contenido de su trabajo. El personal del contratista tendrá acceso a información y documentación electrónica de uso exclusivo por personal de la Agencia, por lo que deberán suscribir un documento de confidencialidad y sigilo en el que se comprometa a la no divulgación de ningún tipo de información no autorizada. El adjudicatario asume la obligación de guardar sigilo respecto de la información facilitada como obtenida en la prestación del servicio hasta que hayan transcurrido 5 años desde la resolución del contrato.

La empresa adjudicataria deberá establecer procedimientos y mecanismos internos adecuados que deben aplicarse para mantener ficheros, locales, programas y equipos en las debidas condiciones de seguridad, con objeto de garantizar la confidencialidad de la información y definir el personal responsable de la misma.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales”, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

El adjudicatario realizará el tratamiento cumpliendo la normativa en materia de protección de datos. Particularmente, el adjudicatario deberá evaluar los posibles riesgos derivados del tratamiento e implantar y mantener las medidas técnicas y organizativas apropiadas, garantizar la protección de los derechos de las personas afectadas y disponer de los conocimientos y



JUAN LUIS CEADA RAMOS		06/07/2023	PÁGINA 23 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 23 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



recursos necesarios. El adjudicatario deberá atender las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III del 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 (RGPD) en los plazos legales. El adjudicatario garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente. Se mantendrá a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación anterior y se garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la normativa de datos de carácter personal, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Agencia, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Junta de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

Cualquier incumplimiento de estos supuestos supondrá la resolución inmediata del contrato y la toma, por parte de la Agencia, de las medidas legales oportunas.

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, de la Agencia.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de los documentos, archivos y resultados de los trabajos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos salvo que cuente para ello con la autorización expresa por escrito de la Agencia.

5.2. Propiedad de los trabajos



JUAN LUIS CEADA RAMOS		06/07/2023	PÁGINA 24 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 24 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El adjudicatario, en la utilización de materiales, suministros, procedimientos y equipos para la ejecución del objeto del contrato, deberá obtener las cesiones, autorizaciones y permisos necesarios de los titulares de las patentes, modelos y marcas de fabricación correspondiente, corriendo de su cuenta el pago de los derechos e indemnizaciones por tales conceptos.

El adjudicatario será responsable de toda reclamación relativa a la propiedad intelectual, industrial y comercial, y deberá indemnizar a la Agencia por todos los daños y perjuicios que para la misma puedan derivarse de la interposición de reclamaciones de terceros.

Todos los productos realizados en el marco de esta contratación serán entregados tras la finalización de esta en los soportes y formatos adecuados para su edición y utilización posterior a la Agencia, quien podrá hacer uso gratuito e ilimitado de los mismos.

Los trabajos que constituyan objeto de propiedad intelectual se entenderán expresamente cedidos en exclusiva a la Agencia, salvo en el caso de derechos preexistentes, en los que la cesión puede no ser con carácter de exclusividad.

Los contenidos generados podrán ser publicados bajo la licencia Creative Commons en caso de que la persona Responsable del Contrato en la Agencia así lo considere.

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Agencia, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

5.3. Software comercial

Si para la implantación de las soluciones propuestas a lo largo del desarrollo del contrato se requiriese un determinado software o herramienta que no posea la Agencia, éste deberá ser proporcionado por el adjudicatario.

Asimismo, se deberá justificar en la oferta la necesidad de dicho software, las ventajas que aporta al proyecto e incluir un análisis completo y detallado de los costes, incluyendo modelo de licenciamiento, costes de licenciamiento y costes de mantenimiento de las licencias (teniendo en



	JUAN LUIS CEADA RAMOS	06/07/2023	PÁGINA 25 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 25 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



cuenta el número de usuarios previstos) e incluso posibles costes de soporte que pudieran ser necesarios aún en el caso de tratarse software libre.

Los costes de licenciamiento, mantenimiento de licencia y soporte deberán correr por cuenta del adjudicatario durante todo el tiempo de desarrollo del proyecto. Así mismo se deberá incluir una formación para el personal técnico de la Agencia.

5.4. Información de base

La Junta de Andalucía facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de estos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, de la Junta de Andalucía.

5.5. Lugar, forma de prestación y medios. Gestión del personal aportador por el adjudicatario.

Los trabajos se realizarán en el lugar de trabajo habitual del contratista. No obstante, a criterio de la persona que ostente la Dirección del Proyecto, se podrán convocar reuniones o sesiones de trabajo puntuales o periódicas en las dependencias de la Agencia por razón de seguimiento, consulta o utilización de material o documentación obrante en esta. Del mismo modo, el contratista se comprometerá a asistir a las diferentes reuniones, actos o eventos relacionados con el proyecto que sean requeridas por la Dirección del Proyecto y que estén relacionadas con los trabajos a realizar en el proyecto. El adjudicatario costeará dichos desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos al lugar de las reuniones, actos o eventos sin que ello suponga ningún incremento en la facturación de los servicios prestados.

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios para llevar a cabo con éxito los trabajos objetos del contrato, tal como cámaras fotos réflex, cámaras de video HD, trípodes, gimbals, micrófonos inalámbricos, grabadoras, focos, difusores, vehículos, teléfonos y, en general, todos los recursos materiales que sean necesario. Los medios materiales, la organización física de las instalaciones, sin perjuicio de las limitaciones que pueda imponer la Administración, y el acopio de medios materiales de éste (material informático y de comunicaciones) correrán por cuenta de la empresa adjudicataria. Así como, los medios técnicos



	JUAN LUIS CEADA RAMOS	06/07/2023	PÁGINA 26 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 26 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



necesarios para la conexión remota con la Agencia, desde sus dependencias, así como el equipo hardware y licencias software imprescindibles para la prestación remota del servicio.

El adjudicatario dotará de los medios necesarios para la realización de los trabajos estipulados, entre los que se incluirá obligatoriamente un ordenador portátil y un teléfono móvil para ser contactado por el personal de la Junta de Andalucía y/o que participa en los proyectos en el ámbito de los servicios descritos en el presente pliego.

El contratista aporta su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados. La empresa contratista dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada que se hará responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo. Le corresponderán a la Administración los poderes de verificación y control de la contrata establecidos en la LCSP, absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa contratista

Es responsabilidad de la empresa contratista y de sus delegados/as impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a sus trabajadores/as, siendo la Administración pública de todo ajena a estas relaciones laborales y absteniéndose, en todo caso, de incidir en las mismas. Corresponde asimismo a la empresa contratista, de forma exclusiva, la vigilancia del horario de trabajo de los trabajadores, las posibles licencias horarias o permisos o cualquiera otra manifestación de las facultades del empleador. No obstante, es responsabilidad exclusiva del contratista, en la forma establecida en los pliegos, asegurar que el servicio quede convenientemente cubierto.



JUAN LUIS CEADA RAMOS		06/07/2023	PÁGINA 27 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGwL4E40A29fIC0P4356958AoZS	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		17/08/2023 15:40:25	PÁGINA: 27 / 27
VERIFICACIÓN	NJyGw1S7yhWHorUUE43298qu2M9O9P	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	