



CORPORACIÓN PÚBLICA EMPRESARIAL DE NAVARRA, SLU

CONDICIONES TÉCNICAS

**ACUERDO MARCO PARA LA SELECCIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIÓN CON
DESTINO A LAS SOCIEDADES PÚBLICAS DEL GOBIERNO DE NAVARRA**

1.	OBJETO DEL ACUERDO MARCO	3
2.	ALCANCE DE LOS TRABAJOS	3
	LOTE 1: COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y RELACIONES PÚBLICAS	3
	LOTE 2: DISEÑO GRÁFICO	5
	LOTE 3: COMUNICACIÓN DIGITAL	6
	LOTE 4: SERVICIO FOTOGRÁFICO	8
	LOTE 5: SERVICIO DE GRABACIÓN Y EMISIÓN DE VIDEO.....	10
3.	CONFIGURACIÓN DE LOS SERVICIOS	13
4.	INCLUSIÓN DE SERVICIOS NO PREVISTOS.....	13
5.	ORGANIZACIÓN Y MEDIOS PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	13

1. OBJETO DEL ACUERDO MARCO

Selección de las personas físicas o jurídicas (en adelante, “entidades”) y contratación de los servicios relacionados con la comunicación en el ámbito de las Sociedades Públicas del Gobierno de Navarra, durante el período de vigencia fijado en el Acuerdo.

2. ALCANCE DE LOS TRABAJOS

A efectos de la presente licitación, los trabajos requeridos se enmarcan en cinco lotes independientes:

LOTE 1: COMUNICACIÓN CORPORATIVA, MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS

Se prestará un servicio individualizado a cada sociedad pública que así lo solicite, que incluirá actuaciones en materia de consultoría estratégica, gabinete de prensa, y organización y gestión integral de eventos.

En concreto:

1. Consultoría

- 1.1. Asesoramiento en el desarrollo de estrategias de comunicación, marketing, elaboración de planes y/o acciones tales como planes estratégicos, planes de acción, planes de comunicación de crisis, etc.
- 1.2. Conceptualización y organización de eventos (diseño general, propuesta de localizaciones, identificación de asistentes y/o personas ponentes, etc.), desarrollos de contenido creativos u otras propuestas creativas dirigidas a mejorar la visibilidad y la imagen de CPEN/SS.PP y de los proyectos que estas desarrollan.

2. Eventos

Gestión y coordinación de eventos, incluida el desarrollo integral de los mismos (llave en mano): convocatoria y envío de invitaciones, difusión/promoción del evento, diseño de imagen, diseño y producción de soportes diversos (cartelería y señalética, página de aterrizaje, creatividades y copys para redes sociales, banners, identificaciones, e-mailing, etc.), labores de community management (previas, durante y tras la celebración del evento), fotografía, vídeo, retransmisión vía streaming, organización de la sala y los medios necesarios, catering, etc, así como elaboración de informe de resultados según plantilla determinada, envío de encuestas de satisfacción y su procesado, etc.

3. Gabinete de prensa

3.1. Gestión de medios y difusión.

Materialización de acciones de comunicación y relaciones públicas, gestión de la interlocución y coordinación con los medios de comunicación y otras partes interesadas, difusión de contenidos informativos, seguimiento de notas de prensa e impacto, etc.

3.2. Elaboración de notas de prensa.

Para su redacción, se proveerá la información en bruto y una vez redactada, CPEN/ SS. PP. validará la pieza. La entidad adjudicataria tendrá la obligación de presentar el borrador de nota en el plazo acordado por sociedad contratante. El servicio se limita exclusivamente a los trabajos de redacción del contenido, no estando incluido el seguimiento de la nota y su impacto en los medios.

Se establecen los siguientes paquetes de servicios, según volúmenes de contratación:

- Bolsa pequeña: 15 notas de prensa al año, euros/año.
- Bolsa grande: 40 notas de prensa al año, euros/año.

Las notas de prensa no consumidas en el año se podrán consumir durante los 6 meses siguientes, sin necesidad de contratar una nueva bolsa de horas.

Por el contrario, en caso de sobrepasar el número de notas de la bolsa antes de la finalización del año, cada nota adicional durante ese año se abonará al precio unitario proporcional, sin necesidad de contratar una nueva bolsa de horas.

- Nota a demanda: euro/nota.

LOTE 2: DISEÑO GRÁFICO

Se prestará un servicio individualizado a cada sociedad pública que así lo solicite para el diseño gráfico para el desarrollo de materiales de comunicación corporativa en base al Manual de Identidad Corporativa de CPEN/SS. PP. (diseños gráficos de todo tipo de soportes –cartelería, memorias, informes, infografías, ...-, audiovisuales, multimedia y animación), para iniciativas o proyectos específicos gestionados desde CPEN/SS.PP. (diseños gráficos de todo tipo de soportes –cartelería, memorias, informes, infografías, ...-, audiovisuales, multimedia y animación), así como para la adaptación de diseños a distintos soportes de comunicación, tanto para ámbitos off-line como on-line.

LOTE 3: COMUNICACIÓN DIGITAL

Se prestará un servicio individualizado a cada sociedad pública que así lo solicite, que incluirá actuaciones en materia de diseño, planificación y ejecución de campañas digitales, desarrollo web y gestión de RR.SS.

En concreto:

1. Consultoría

- 1.1. Asesoramiento en el desarrollo de estrategias de **comunicación digital**, elaboración de planes y/o acciones tales como planes estratégicos, planes de acción, planes de comunicación de crisis, etc.
- 1.2. Diseño de la estrategia en **medios digitales** (Google, medios de comunicación u otros medios, o acciones digitales adecuados que se propongan) en base a los objetivos de cada proyecto o iniciativa. Diseño de contenidos para las campañas (creatividades, copys...). Distribución de presupuestos en los medios digitales seleccionadas, definición de públicos objetivo, creación de grupos de anuncios. No incluye el presupuesto de publicidad anual.
- 1.3. Asistencia técnica en estrategia de **contenidos en redes sociales** y planificación, en coordinación con CPEN/SS. PP., para su difusión en RR. SS.
- 1.4. Conceptuación y diseño de **páginas web o microsities**, contenidos digitales u otras propuestas creativas dirigidas a mejorar la visibilidad y la imagen de CPEN/SS.PP y de los proyectos que estas desarrollan.

2. Programación web y soporte técnico:

Desarrollo integral de páginas web o microsities. Creatividad, contenidos, desarrollo de interface, estructura visual y programación de webs o microsities.

Asesoramiento y ejecución de optimización web, en caso necesario.

Asistencia y mantenimiento técnico para actualizaciones, posibles fallos técnicos, etc.

3. Desarrollo y gestión de contenidos digitales

3.3. Web

Redacción y gestión de contenidos para páginas web, microsities, blogs u otros soportes, en base a calendario de contenidos quincenal.

Seguimiento y analítica. Labores, entre otras, de creación de informes –parciales y finales- en Google Analytics y paneles en Google Data Studio para facilitar el seguimiento de las diferentes campañas.

Seguimiento y analítica. Labores, entre otras, creación de informes de seguimiento y resultados –parciales y finales- con los principales indicadores de cada soporte.

3.4. Campañas digitales y boletines.

Gestión y ejecución de la estrategia en medios digitales.

Gestión y seguimiento para modificación de presupuestos diarios, optimización de grupos de anuncios, modificaciones de públicos objetivo, modificación de anuncios y actualización de informe de resultados.

Planificación de la campaña bilingüe, español y euskera. En función de las necesidades, podría pedirse la adaptación a terceros idiomas.

Seguimiento y analítica. Labores, entre otras, de creación de informes de seguimiento y resultados –parciales y finales- con los principales indicadores de cada soporte. Tanto web, como *newsletter*.

3.5. Redes sociales

Elaboración, en coordinación con CPEN/SS. PP., de contenidos para su difusión en RR. SS.

Función de community management; actividad que será complementada por la que el equipo de comunicación interno de CPEN/SS. PP. pueda realizar de forma simultánea. Las redes sociales a gestionar serán: Twitter, LinkedIn, Instagram, Facebook, Youtube, Tik tok, así como cualquier otra a futuro.

Medición mensual del impacto de la presencia en redes.

Seguimiento y analítica. Labores, entre otras, creación de informes de seguimiento y resultados –parciales y finales- con los principales indicadores de cada red social.

LOTE 4: SERVICIO FOTOGRÁFICO

Incluye la prestación de servicio de reportaje fotográfico de carácter informativo o institucional vinculados a iniciativas, actos y eventos propios de CPEN/SS. PP, así como cualquier otro servicio fotográfico que se pueda requerir (instalaciones, personal, etc.).

El servicio base de reportaje fotográfico incluye:

- Duración del evento: de hasta 1 hora de duración
- Ubicación del evento: Comarca de Pamplona (Pamplona, Barañáin, Burlada, Villava, Zizur Mayor, Cizur Menor, Huarte, Ansoáin, Aranguren, Berriozar, Noáin, Orkoien, Sarriguren y Gorráiz) y/o Tudela.
- Horario del evento: de lunes a viernes no festivos.
- Niveles de servicio:
 - o El envío de las fotografías se realizará por correo electrónico desde el lugar donde se han realizado o desde el punto más próximo con cobertura, para lo cual dispondrá de la tecnología necesaria, en el plazo máximo de 30 minutos tras la finalización del evento.
 - o Adicionalmente, se cargarán las fotografías en ftp propia o facilitada por CPEN/SS. PP.
 - o En caso de contratar paquetes de reportaje, se deberá garantizar disponibilidad para atender los servicios solicitados con al menos 24h de antelación.
- Equipamiento: como mínimo, se deberá garantizar para la prestación del servicio la disposición de, al menos, dos cámaras digitales, ópticas angulares y teleobjetivos, material para la realización de retratos, ordenador con programas de post producción fotográfica, dos ordenadores portátiles para envío de las imágenes a tamaño 20 x 26 cm, con resolución de 300 pp. desde el mismo lugar de la toma, y dos terminales móviles con conexión 4G, con capacidad para enviar las imágenes desde el lugar de la toma o del punto más próximo con cobertura.

Supuestos adicionales al servicio base:

- Duración (precio independiente en el caso de):
 - o Hasta 4 horas de duración (media jornada)
 - o Más de 4 horas de duración (jornada completa)
- Ubicación fuera de la zona de influencia: En el caso de que el servicio implique un desplazamiento fuera de la zona de influencia de la entidad adjudicataria, se establece un precio por desplazamiento en euros/km ida y vuelta.
- Horario: En el caso de eventos en jornada festiva o fin de semana se establecerá un incremento fijo de precio: euros/reportaje

A su vez, se establecen los siguientes paquetes, según volúmenes de contratación:

- Bolsa pequeña: 5 servicios base al año, euros/ año.
- Bolsa grande: 10 servicios base al año, euros/ año.

Los servicios base no consumidos en el año se podrán consumir durante los 6 meses siguientes, sin necesidad de contratar una nueva bolsa.

Por el contrario, en caso de sobrepasar el número de reportajes antes de la finalización del año, cada nota adicional durante ese año se abonará al precio unitario proporcional, sin necesidad de contratar una nueva bolsa.

- Reportaje a demanda: euro/reportaje.

LOTE 5: VÍDEO Y AUDIO.

Incluye la prestación de servicio de grabación y emisión por streaming de actos o actividades vinculado a iniciativas, actos y eventos propios de CPEN/SS.PP.

1. Grabación de actos o actividades

El servicio base incluye:

- Duración del evento: de hasta 1 hora de duración
- Ubicación del evento: Comarca de Pamplona (Pamplona, Barañáin, Burlada, Villava, Zizur Mayor, Cizur Menor, Huarte, Ansoáin, Aranguren, Berriozar, Noáin, Orkoien, Sarriguren y Gorráiz) y/o Tudela.
- Horario del evento: de lunes a viernes no festivos.
- Niveles de servicio:

- Grabación de las partes más importantes del acto, declaraciones de protagonistas, etc.
- Edición posterior de un resumen de la grabación, de duración aproximada 2 minutos, rotulación y subtitulado, para lo cual dispondrá de la tecnología necesaria. En caso de que así se solicite, el vídeo tendrá una versión en euskera, estando este servicio incluido en el servicio base.

Se estará en disposición de generar píldoras adicionales (fragmentos de corta duración sobre el vídeo inicial) si así se requiere, siendo un servicio adicional al servicio base.

- El material será entregado en un plazo máximo de 3 horas desde la finalización del evento, listo para su distribución a medios o publicación en RR. SS.
- Adicionalmente, se cargará el video en ftp propia o facilitada por CPEN/SS. PP.

- Equipamiento y medios:

El servicio base incluirá un realizador (director de la emisión) y la posibilidad de utilización de hasta 3 cámaras fijas (sin operador).

Se ofrecerá la opción de grabar audio de ambiente o desde mesa de sonido que disponga la sala (en su caso), así como la emisión de grafismos y captura de imágenes desde portátil o proyector de los ponentes.

Supuestos adicionales al servicio base:

- Duración del evento (precio independiente en el caso de):
 - Hasta 4 horas de duración (media jornada)
 - Más de 4 horas de duración (jornada completa)
- Ubicación fuera de la zona de influencia: En el caso de que el servicio implique un desplazamiento fuera de la zona de influencia de la entidad adjudicataria, se establece un precio por desplazamiento en euros/km ida y vuelta.

- Horario: En el caso de eventos en jornada festiva o fin de semana se establecerá un incremento fijo de precio: euros/reportaje
- Material adicional: se ofertará un incremento en el caso de realizar píldoras (fragmentos de corta duración sobre el vídeo inicial), euros/píldora.

A su vez, se establecen los siguientes paquetes, según volúmenes de contratación:

- Bolsa pequeña: 5 servicios base al año, euros/ año.
- Bolsa grande: 10 servicios base al año, euros/ año.

Los servicios base no consumidos en el año se podrán consumir durante los 6 meses siguientes, sin necesidad de contratar una nueva bolsa.

Por el contrario, en caso de sobrepasar el número de reportajes antes de la finalización del año, cada nota adicional durante ese año se abonará al precio unitario proporcional, sin necesidad de contratar una nueva bolsa.

- Video a demanda: euro/video.

2. Emisión de actos o actividades

El servicio base incluye:

- Duración del evento: de hasta 1 hora de duración
- Ubicación del evento: Comarca de Pamplona (Pamplona, Barañáin, Burlada, Villava, Zizur Mayor, Cizur Menor, Huarte, Ansoáin, Aranguren, Berriozar, Noáin, Orkoien, Sarriguren y Gorráiz) y/o Tudela.
- Horario del evento: de lunes a viernes no festivos.
- Niveles de servicio:
 - Emisión íntegra del acto. La emisión se realizará en hasta tres canales diferentes simultáneamente (canal de YouTube, Facebook, canal de streaming privado, propia web, o similar). La señal de TV será puesta a disposición de los medios de comunicación. Incluirá la grabación íntegra del acto.
 - Tras la finalización del evento, se cargará la grabación de la emisión en ftp propia o facilitada por CPEN/SS. PP.
- Equipamiento y medios:

El servicio base incluirá un realizador (director de la emisión) y la posibilidad de utilización de hasta 3 cámaras fijas (sin operador).

Se ofrecerá la opción de grabar audio de ambiente o desde mesa de sonido que disponga la sala (en su caso), así como la emisión de grafismos y captura de imágenes desde portátil o proyector de los ponentes.

Supuestos adicionales al servicio base:

- Duración del evento (precio independiente en el caso de):
 - Hasta 4 horas de duración (media jornada)

- Más de 4 horas de duración (jornada completa)
 - Ubicación fuera de la zona de influencia: En el caso de que el servicio implique un desplazamiento fuera de la zona de influencia de la entidad adjudicataria, se establece un precio por desplazamiento en euros/km ida y vuelta.
 - Horario: En el caso de eventos en jornada festiva o fin de semana se establecerá un incremento fijo de precio: euros/reportaje
 - Alcance adicional:
 - Edición posterior de un resumen de la grabación del acto, de duración aproximada 2 minutos, rotulación y subtitulado, para lo cual dispondrá de la tecnología necesaria. En caso de que así se solicite, el vídeo tendrá una versión en euskera, estando este servicio incluido en el servicio base.
- El material será entregado en un plazo máximo de 3 horas desde la finalización del evento, listo para su distribución a medios o publicación en RR. SS.

A su vez, se establecen los siguientes paquetes, según volúmenes de contratación:

- Bolsa pequeña: 5 emisiones base al año, euros/ año.
- Bolsa grande: 10 emisiones base al año, euros/ año.

Los servicios base no consumidos en el año se podrán consumir durante los 6 meses siguientes, sin necesidad de contratar una nueva bolsa.

Por el contrario, en caso de sobrepasar el número de reportajes antes de la finalización del año, cada nota adicional durante ese año se abonará al precio unitario proporcional, sin necesidad de contratar una nueva bolsa.

- Emisión a demanda: euro/emisión.

3. Elaboración de vídeos o audios promocionales o informativos

Desarrollo integral de vídeos o audios en cualquier tipo de formato, duración, público destinatario, tales como videólogos, audiólogos, audioguías, podcasts, etc.

3. CONFIGURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Se establecerá un servicio a demanda por el que la entidad seleccionada atenderá individualmente cada necesidad que le sea trasladada, cuyo alcance deberá estar acordado de forma clara y precisa. De forma general, para cada necesidad se fijará un precio determinado, en euros, en base a los precios unitarios ofertados y los recursos estimados a riesgo y ventura de la entidad adjudicataria, según dicho alcance. En su caso, se podrá acordar un precio no determinado por los trabajos prestados, en base a los precios unitario ofertados y los recursos efectivamente consumidos.

4. INCLUSIÓN DE SERVICIOS NO PREVISTOS

En el caso de introducción de unidades (material, equipamiento y/o perfiles técnicos) no comprendidas en la estipulación 2ª o cuyas características difieran sustancialmente de ellas y sean precisas contratar para responder a causas objetivas que las hagan necesarias, los precios deberán ser fijados y acordados entre las partes. De no llegarse a un acuerdo o en el caso que la entidad adjudicataria desista de su ejecución, el órgano de contratación podrá realizar su contratación con otra entidad seleccionada en el acuerdo marco o con un tercero, de conformidad con los procedimientos previstos en la LFCP.

5. ORGANIZACIÓN Y MEDIOS PERSONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará con la intensidad y profundidad necesaria durante la vigencia del Acuerdo Marco.

El equipo de trabajo de las entidades seleccionadas deberá cumplir con los niveles de solvencia establecidos en las condiciones reguladoras y estar formado, al menos por:

Lote 1

- 1 Director/a
- 1 Técnico/a comunicación (perfil gabinete de prensa)

Lote 2

- 1 Director/a

Lote 3

- 1 Director/a
- 1 Técnico/a programación
- 1 Técnico/a comunicación

Lote 4

- 1 Técnico/a fotógrafo/a

Lote 5

- 1 Técnico/a de realización audiovisual

A estos efectos, se entiende por director/a a la persona responsable máxima del servicio, quien debe coordinar y supervisar los trabajos, así como ser interlocutor directo con CPEN/SSPP. Sus funciones con las de consultoría, asesoramiento, conceptualización de los trabajos de comunicación, pudiendo llevar a cabo todos los servicios directamente o delegarlos a su vez en el personal técnico.

Por su parte, se entiende por técnico/a a la persona que, bajo las directrices del director/a (si lo hubiera) desempeña labores de desarrollo, gestión, maquetación, y en general, cualquier labor técnica.

Los trabajos serán entregados en castellano, pero la entidad contratante podrá requerir parte del trabajo en euskera e/o inglés, que la adjudicataria realizará a su cargo.

La/s persona/s gestora/s personal/es de la cuenta deberá/n prestar el servicio con orientación a ofrecer el menor precio lógico posible y con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios mecánicos, informáticos o de cualquier otra clase que considere que mejor garantizan la finalidad perseguida.

A su vez, se asume el compromiso de:

- Dar contestación a todas las llamadas y/o correos electrónicos de CPEN/SS.PP en un plazo máximo de 24 horas.
- Asistir a cualquier reunión vinculada con el objeto del servicio, siempre que se le haya comunicado lugar, fecha y hora de dicha reunión con una antelación razonable y suficiente.