Andalucía se mueve con Europa

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DE LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DE CONTRATOS DE SERVICIOS NO SUJETOS A REGULACIÓN ARMONIZADA DEL SERVICIO DE APOYO EN LA DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PROYECTO ANDALUCÍA COMPROMISO DIGITAL Y DE SU CATÁLOGO DE SERVICIOS.

(EXPDTE. 15-00156)

Las actuaciones contenidas en el presente pliego de contratación están cofinanciadas por el Fondo Social Europeo en el marco del Programa Operativo FSE Andalucía.

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	1/30

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 4

2. OBJETO DEL CONTRATO 5

3. INFORMACIÓN DE CONTEXTO 6

4. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS 8

4.1 Descripción de los trabajos 9

4.2 Seguimiento y mejora continua 15

4.2.1 Recopilación y procesamiento de la información de base. 15

4.2.2 Elaboración de informes 16

4.3 Documentación 17

5. CONDICIONES GENERALES 17

5.1. Calendario de los trabajos 17

5.2. Cualificación técnica del equipo de trabajo propuesto 17

5.3. Dirección y seguimiento de los trabajos 18

5.4. Lugar y forma de realización de los trabajos 18

5.5. Penalizaciones 19

5.6. Aceptación de los servicios. Garantía 20

5.7. Propiedad de los trabajos 20

5.8. Confidencialidad de la información 20

5.9. Aclaración de ofertas 21

5.10. Formato de presentación de ofertas 22

5.11. Cláusula de género 22

ANEXO I: BRIEFING DE COMUNICACIÓN

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	2/30

ANEXO II: LÍNEA GRÁFICA ACTUAL

ANEXO III: MUNICIPIOS OBJETIVO DE ANDALUCÍA COMPROMISO DIGITAL

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	3/30

1. INTRODUCCIÓN

La Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, en el marco de las competencias que tiene atribuidas tiene como objetivo facilitar el acercamiento, promoción y divulgación de los servicios y beneficios que tiene para la ciudadanía el acceso a la Sociedad de la Información y el Conocimiento, como medio de creación de valor colectivo e innovación social.

El acceso pleno y en igualdad de oportunidades a las tecnologías de la información y comunicación (TIC) constituye un factor determinante para el desarrollo y bienestar de una sociedad, mejorando las condiciones de empleabilidad de las personas, aumentando la competitividad del tejido productivo y favoreciendo la integración social con un mejor acceso a los servicios y a la información, y por tanto, un aumento de las oportunidades.

Las TIC han constituido un componente central de la Estrategia de Lisboa (COM(2004)0757final), y siguen constituyendo el foco de la Estrategia Digital para Europa (COM(2010) 245 final/2), que tiene como objetivo trazar un rumbo que permita maximizar el potencial de las TIC, y en particular de Internet, como soporte esencial de la actividad económica y social.

Además, en la Agenda Digital para Europa se identifica la Competencia Digital como una de las competencias clave que resultan fundamentales para las personas en una sociedad basada en el conocimiento.

En este contexto se desarrolla el Proyecto Andalucía Compromiso Digital (ACD), cofinanciado en sus distintas líneas de trabajo por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional y por el Fondo Social Europeo y cuyo objetivo prioritario es mejorar el nivel de competencia digital de la ciudadanía andaluza, desde los niveles más básicos a otros más avanzados, para conseguir así un acercamiento efectivo de la ciudadanía a las TIC, que redunde en un uso adecuado de las herramientas que se ponen a su disposición y a una mejora en sus condiciones de empleabilidad.

Con ello además se está logrando mejorar las cotas de acceso a las nuevas tecnologías, para que día a día aumente el número de andaluces “conectados” y su nivel de confianza en las TIC, focalizándonos en la tecnología útil, disponible, madura y segura para la ciudadanía y el uso de servicios avanzados, propiciando una nueva sociedad en red, fuente de innovación y riqueza social.

Andalucía Compromiso Digital es hoy día una realidad en el territorio andaluz y un referente en lo que respecta a la información, sensibilización y formación de la ciudadanía en tecnologías de la información y la Comunicación. Su amplia trayectoria y los más de 337.000 usuarios y usuarias atendidos hasta hoy, hacen que el programa haya alcanzado ya niveles de excelencia en los servicios que ofrece a los ciudadanos y ciudadanas andaluzas.

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	4/30

Para poder llevar a cabo esta importante labor con las mayores garantías de éxito, es necesario que la ciudadanía andaluza conozca las oportunidades y servicios que les brinda una iniciativa como Andalucía Compromiso Digital. Por ello es fundamental que la oferta de contenidos y servicios, así como los beneficios que estos pueden suponer, sean puestos en valor y dados a conocer con el objetivo primordial de que sean debidamente aprovechados. Esta labor de divulgación y sensibilización entre ciudadanos y ciudadanas, Asociaciones, Ayuntamientos, potenciales colaboradores, es la que se pretende resolver con la presente contratación.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Este pliego tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL) del "SERVICIO DE APOYO EN LA DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PROYECTO ANDALUCÍA COMPROMISO DIGITAL Y DE SU CATÁLOGO DE SERVICIOS (EXPDTE. 15-00156)" en el periodo especificado del año 2015.

En este documento se describen los servicios y objetivos a cubrir, los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la realización de los trabajos, se enmarcan los aspectos organizativos que regirán el servicio a prestar y las condiciones generales de realización de los trabajos descritos.

Todos los requisitos indicados regirán los trabajos de forma complementaria a los fijados en el Pliego de Cláusulas Jurídico-Administrativas asociado.

La presente contratación se realiza inicialmente en el marco de la encomienda de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones de "Servicios para el fomento de la adquisición de competencias digitales a través del proyecto Andalucía Compromiso Digital", cofinanciada en un 80% por el Fondo Social Europeo, dentro del Programa Operativo FSE de Andalucía 2007-2013, Eje 2 "Fomento de la Empleabilidad, la Inclusión Social y la Igualdad entre Hombres y Mujeres". En concreto, la Categoría de Gasto 66 "Aplicación de medidas activas y preventivas en el mercado laboral" recoge, dentro de la tipología de actuaciones a acometer, aquellas que contribuyan a "mejorar las habilidades y competencias TIC mediante el apoyo a los diferentes niveles de alfabetización digital en colectivos con especiales dificultades de acceso a las TIC, como instrumento de mejora de la empleabilidad".

De ahí que todos los resultados derivados de los trabajos incluidos en la presente contratación deban respetar la identidad visual del proyecto Andalucía Compromiso Digital y por ende, las normas de identidad que vengan determinadas por la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo así como de las aplicables a los proyectos cofinanciados por el Fondo Social Europeo.

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	5/30

3. INFORMACIÓN DE CONTEXTO

En el marco de las directrices establecidas por la Comisión Europea, Andalucía Compromiso Digital mantiene el reto de seguir trabajando en la reducción de la brecha digital, el fomento de las competencias digitales y la promoción de la confianza y la seguridad en las TIC, con el objetivo prioritario de mejorar la empleabilidad mediante la capacitación TIC.

Entre las señas de identidad más importantes del proyecto encontramos:

- Unos usuarios con un alto grado de fidelización que participan y se implican en las actividades.
- Una cartera de servicios de información, sensibilización, asesoramiento y capacitación en TIC, con formatos que se adaptan a distintas necesidades (acompañamientos digitales, jornadas de sensibilización, cursos presenciales y online).
- Una red territorial que favorece la prestación de los servicios y que está conformada por distintos perfiles cuya implicación en el proyecto tiene características diferenciadas pero todas fundamentales para la consecución de los objetivos marcados.
- Una red de voluntariado que implica a la sociedad andaluza en acciones destinadas a acercar, movilizar o capacitar a la ciudadanía en torno a la Sociedad de la Información.

La cartera de servicios que ofrece el proyecto se puede resumir como sigue:

- Jornadas de Sensibilización: Las jornadas son charlas formativas que pretenden profundizar de forma práctica sobre temáticas de interés y actualidad relacionada con el uso y la confianza en la tecnología, cuyos destinatarios son personas con un nivel básico, medio y avanzado de conocimientos de las Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Cursos de Formación Presencial: Cuyo objetivo es la capacitación en el uso de las TIC a personas con escaso o nulo nivel de conocimientos de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Su puesta en práctica se fundamenta en una metodología participativa basada en el constructivismo, el aprendizaje significativo, la elaboración de contenidos útiles y la capacitación en el manejo de las herramientas TIC.
- Cursos eLearning: Cuyo objetivo es la capacitación en el uso de las TIC a personas con nivel medio-avanzado de conocimientos de las Tecnologías de la Información y Comunicación mediante una tutorización individualizada y a través de los recursos formativos que ofrece nuestra plataforma de teleformación.
- Acompañamientos digitales: El servicio más emblemático de capacitación y apoyo personalizado a personas con un nivel nulo o escaso de conocimientos TIC de forma individual y cercana a través de la red de voluntariado digital del Proyecto.

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	6/30

Además, las actividades de información, sensibilización y formación en TIC desarrolladas en el marco del proyecto favorecen el conocimiento de la importancia del acceso, uso y ventajas que estas tecnologías ofrecen a la ciudadanía, haciendo posible la incorporación práctica de las mismas en el día a día así como la mejora en la empleabilidad y la integración social mediante el acceso a la información y el establecimiento de redes interpersonales.

Los principales destinatarios de estas acciones de formación y sensibilización TIC de Andalucía Compromiso Digital son:

- Desempleados.
- Padres y madres.
- Jóvenes, infancia, y otras personas de su entorno, como profesores.
- Mayores.
- Asociaciones profesionales.
- Profesionales de baja tecnificación.
- Personas con bajo nivel de estudios.

Además son objetivo del proyecto Andalucía Compromiso Digital todos aquellos colectivos vulnerables: inmigrantes, personas con discapacidad, familias con niveles de renta bajos, personas privadas de libertad, etc. en definitiva todos aquellos colectivos donde frecuentemente hay un menor nivel de acceso a las TIC.

Andalucía Compromiso Digital actúa en todo el territorio andaluz pero focaliza su acción presencial prioritariamente en los municipios que concentran mayor población andaluza (municipios mayores de 20.000 habitantes), donde la incidencia de otros programas de desarrollo de la Sociedad de la Información es menor, y con todas las herramientas, recursos e instrumentos disponibles en ellos, de manera que en estos municipios se aborden de manera integral, concentrado los esfuerzos y propiciando redes de colaboración en el territorio.

Por otra parte, la formalización de alianzas con instituciones y/o entidades que movilizan a la ciudadanía y multiplican la red de colaboración de ACD se convierte en uno de los puntos claves del proyecto, fundamentales para la consolidación y extensión del programa en el territorio andaluz.

Existen varias modalidades de colaboración, en función de la naturaleza jurídica y su participación en el proyecto:

- Entidades Adheridas: Organizaciones del Tercer Sector Andaluz que participan directamente en la ejecución del proyecto sumando personas a la red de voluntariado y promoviendo actividades entre sus distintos colectivos.

- Entidades Colaboradoras: Este grupo está conformado por una gran variedad de instituciones entre las que destacan Ayuntamientos, Universidades, Colegios Profesionales, Centros

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	7/30

Tecnológicos y Confederaciones, que participan en la difusión y organización de actividades contribuyendo al despliegue y consolidación del programa en territorio.

- Mecenas Digitales: Empresas que colaboran promoviendo la colaboración de sus empleados en la iniciativa, dando promoción y visibilidad al programa en su ámbito de actuación y colaborando en aspectos concretos (formación al voluntariado, participación en jornadas...).

4. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

Los objetivos principales de los trabajos incluidos en la presente contratación son los que a continuación se describen:

- DAR A CONOCER EL PROYECTO:

- Dotar de mayor visibilidad y distinción a la iniciativa.
- Proyectar adecuadamente los valores del proyecto y de los agentes que lo integran.
- Contribuir a una buena percepción de los servicios de ACD.
- Facilitar la interpretación de mensajes y acciones.
- Reforzar el componente emocional del vínculo con el proyecto de agentes y usuarios.
- Dar visibilidad a las organizaciones que hacen posible la iniciativa: CEICE, FSE y FEDER, Ayuntamientos.

- CAPTAR USUARIOS Y COLABORADORES

- Usuarios/as de los servicios, prescriptores o ganchos, voluntarios/as, colaboradores, mecenas y entidades colaboradoras, en resumen, hacer que la comunidad de ACD crezca.

- POTENCIAR EL USO DE LOS SERVICIOS

- Este objetivo es consecuencia directa de la captación y estaría centrado en la fidelización de los usuarios en el uso de los servicios.

- PONER EN VALOR LOS RESULTADOS DEL PROYECTO

- Difundir los resultados que pudieran ser de interés en función del público objetivo, dando a conocer la participación e implicación de los distintos agentes (Ayuntamientos, Mecenas, colaboradores...)
- Divulgar información que pudiera ser de utilidad para otras iniciativas similares.

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	8/30

- Mostrar la utilidad del esfuerzo de las organizaciones que hacen posible esta iniciativa de proyecto (CEICE, FSE, FEDER, Ayuntamientos).

Para conseguir estos objetivos se detallan a continuación las siguientes actividades con carácter general y sin ánimo de exhaustividad:

- Difundir actividades del proyecto.
- Diseñar y poner en marcha campañas y acciones específicas online y offline.
- Gestionar, dinamizar y escucha activa de los perfiles del proyecto implantados en las distintas redes sociales. Además de la generación de los contenidos necesarios para ello.
- Conocer los gustos e intereses de nuestra comunidad.
- Evaluar el impacto y resultados de las acciones llevadas a cabo.
- Integrar los datos asociados a las actividades de comunicación en los mecanismos de reporte que determine la Dirección del Proyecto.

4.1 Descripción de los trabajos

Para el desarrollo y ejecución de las actividades descritas anteriormente se hace necesario en primer lugar una revisión detallada del Plan de Comunicación[1] actual y de los resultados alcanzados en la última etapa del proyecto (marzo 2014 – junio 2015).

Una vez revisado el Plan de Comunicación la empresa adjudicataria deberá entregar un informe donde se justifiquen las carencias identificadas y donde se formulen la correspondiente propuesta de actualización.

Tomando como referencia dicho informe, el adjudicatario elaborará una nueva versión del Plan de Comunicación de Andalucía Compromiso Digital, con un alcance temporal de 6 meses y que deberá contener al menos un plan de medios con la estrategía creativa que se utilizará en las campañas publicitarias diseñada y un plan de contenidos que de soporte a la comunicación offline y online para la consecución de los objetivos principales objeto de la presente contratación.

Dicho plan deberá estar estructurado en 3 fases claramente diferenciadas e independientes entre sí. Una primera fase que irá desde el inicio de los trabajos incluidos en la presente contratación y hasta su finalización el 30 de noviembre de 2015. Además de otras dos fases de 2 meses de duración cada una.

[1] El proyecto ya dispone de una línea creativa que dará soporte al plan de acciones (tanto Offline como Online). Se anexan algunas de las piezas más relevantes que permiten poner conocimiento de los licitadores esta línea creativa.

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	9/30

Cada una de estas fases deberá estar diseñada de modo que pueda arrojar resultados tangibles con respecto a los objetivos propuestos.

Además cada una de estas fases se estructurará en tres bloques y contemplarán como mínimo las siguientes actividades:

Bloque 1: Servicio de apoyo en las tareas de gestión con los medios

Incluirá como mínimo las siguientes tareas:

a. Difusión de la actividad del proyecto tanto en medios propios como ajenos, para lo que será necesario:

   I. Coordinación, seguimiento y control de las actividades que se realizan en el marco del proyecto y por parte de las diferentes partes implicadas (servicios del proyecto, centros de coordinación, mecenas, empresas colaboradoras, etc.) para recabar información útil para la difusión de Andalucía Compromiso Digital, con especial atención a dar visibilidad a los colaboradores del proyecto y a las actividades de especial impacto sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía. Esto se deberá concretar en una planificación mensual de contenidos donde se tendrán en cuenta además las oportunidades de comunicación ofrecidas al proyecto por parte de los medios de comunicación que son mecenas. Además, se deberán contemplar entre los objetivos mensuales la generación de contenidos para los canales propios del proyecto (portal, zona de recursos, blog y perfiles en redes sociales).

   II. Elaboración de contenidos (Dosieres, notas de prensa, artículos web, entradas en blogs) para dar respuesta a la planificación mensual establecida, así como a otras oportunidades de comunicación que surjan, en los formatos adecuados para los diversos canales de comunicación, tanto propios como de terceros o de las empresas mecenas. Especial atención a la redacción de notas de prensa para su difusión en los medios masivos tanto de cobertura autonómica como provincial.

   Se deberá realizar al menos una comunicación a la semana en medios de comunicación.

   La empresa adjudicataria deberá presentar en la planificación de contenidos al menos la siguiente información:

SEMANA	TITULAR	ENLACE AL CONTENIDO	ÁMBITO	PROPUESTA DE CANALES	PROPUESTA DE AGENTES

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	10/30

III. Elaboración de al menos tres contenidos audiovisuales al mes, como videonoticias o mini reportajes, para dar cobertura audiovisual a la actividad del proyecto repartida entre las distintas provincias de Andalucía. Los contenidos mensuales a los que se dedicarán las videonoticias se establecerán conforme a la actualidad y necesidades del proyecto. Estos deberán incluir cobertura de actos, entrevistas a los diversos actores participantes del proyecto o cobertura de alguna de las actividades o servicios ofrecidos. El adjudicatario deberá facilitar dichos contenidos para su difusión en los canales de comunicación online del proyecto y en el caso de los materiales audiovisuales elaborar montajes con las características adecuadas para su difusión en las redes sociales. Llevarán siempre la caratula corporativa e irán subtitulados.

b. Elaborar y mantener actualizado un listado de medios de comunicación, donde se indique los espacios, programas y agentes estratégicos, tanto en TV, Radio o Prensa escrita, medios digitales, etc. A partir del cual se puedan proponer a la Dirección del proyecto inserciones o envíos a estos medios de los materiales generados.

c. Elaboración mensual del newsletter del proyecto, tanto a nivel de contenido como de maquetación en HTML. La empresa adjudicataria deberá garantizar una lista mínima de distribución.

d. Clipping de medios. Con periodicidad mensual la empresa adjudicataria elaborará un informe de seguimiento de medios online y offline que permita llevar un control del impacto mediático de la actividad de comunicación generada.

Bloque 2: Propuesta de acciones OFFLINE

a. Diseño y ejecución de acciones de comunicación para la difusión y promoción de Andalucía Compromiso Digital y de sus servicios durante el tiempo de duración del contrato. Para lo que será necesario:

I. Definición de las acciones a realizar, tanto ATL como BTL, con propuestas bien segmentadas y dirigidas a un público objetivo concreto, que permitan alcanzar los objetivos indicados anteriormente.

Se deberá priorizar especialmente las acciones en los municipios objetivo del proyecto con un mayor refuerzo en las capitales de provincia.

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	11/30

Además, deberá incluir, por ejemplo, acciones de difusión del proyecto para fechas concretas de especial relevancia.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá entregar al menos la siguiente información para cada una de las acciones offline a realizar:

Objetivos	Título	Descripción	Fecha	Medios necesarios	Ámbito	Impacto Esperado	Indicador	Valor Objetivo

II. Elaboración y desarrollo de la campaña creativa que cubra las necesidades de las acciones diseñadas, así como de todas las piezas creativas necesarias para las diferentes acciones planteadas, desde la línea creativa hasta los copys y diseños, tanto para acciones BTL como ATL, su adaptación a los diferentes soportes y la elaboración de artes finales.

b. Diseño de piezas creativas para necesidades y soportes concretos: banners, carteles, elementos gráficos, etc.

c. Producción de los materiales que formen parte de las acciones propuestas en el Plan, así como una bolsa de producción general para otros elementos de difusión general como folletos, carteles, enaras, etc.

d. Apoyo y asesoramiento general en producción, incluidos o no entre los materiales a producir por parte de la empresa adjudicataria, tanto en lo concerniente a características, formatos y calidades como para la producción de los mismos.

e. Contratación de todos los recursos y materiales necesarios para la ejecución de las acciones propuestas.

f. El Plan deberá contemplar la inserción de espacios publicitarios, en medios tradicionales de prensa escrita, radio y televisión que nos aseguren su llegada al público al que nos dirigimos. Será necesario identificar al menos una oportunidad de comunicación del proyecto a la semana.

Bloque 3: Propuesta de acciones ONLINE

Las propuestas de las acciones ONLINE deben dar respuesta y permitir alcanzar tanto los objetivos generales definidos en el presente pliego como los siguientes objetivos específicos:

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	12/30

- Mejorar el posicionamiento online de marca, generando mayor visibilidad de la iniciativa, de los agentes que la integran, de los valores que la definen y de sus elementos diferenciadores.

- Mejorar la conversación y la participación de la marca e interactuar con nuestros usuarios, voluntarios, mecenas, colaboradores, entidades, asociaciones, etc, con el fin de conocer a nuestra comunidad y a nuestro público objetivo para así detectar sus gustos, contenidos que están más predispuestos a compartir. Además de detectar foros en los que nos interese estar, tendencias en iniciativas parecidas a la nuestra, análisis de la competencia.

- Difundir los servicios y captar usuarios y colaboradores a través de los canales online.

Incluirá como mínimo las siguientes tareas:

a. En estrecha coordinación con el bloque de apoyo a la relación con los medios, se desarrollará una estrategia basada en los contenidos. Además se elaborarán por parte de la empresa adjudicataria estos contenidos, en diversos formatos y especialmente indicados para su dinamización a través de los canales online del proyecto (portal, redes sociales y blog). Será también necesaria la localización de información relacionada con la temática sobre la que pivota el proyecto (Sociedad de la Información, TICs, voluntariado, etc.) y que sea de interés para nuestro público objetivo.

b. Diseño de campañas y/o acciones de posicionamiento web, que permitan posicionar adecuadamente y crear una reputación positiva a través de la visibilidad en buscadores. Optimización de los motores de búsqueda para ACD. SEO.

c. Trabajo de management a través de la figura de un Community Manager en horario de mañana y en fines de semana previo acuerdo de su dedicación con la empresa adjudicataria.

d. Seguimiento de las acciones y/o campañas efectuadas, así como seguimiento del tráfico generado en medios sociales y portales web, ya sean propios o ajenos, a través de la analítica web y procesos asociados.

e. Llevar a cabo la cobertura en redes sociales tanto de eventos organizados por el proyecto como de eventos ajenos al proyecto pero de índole o temática que pueda ser de interés estratégico para el proyecto o para el público objetivo.

f. Difusión de las diferentes actividades del proyecto tanto a nivel informativo como gráfico y audiovisual, compartiendo los testimonios que se generen en el proyecto a través de los diferentes canales online de la iniciativa.

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	13/30

g. Detectar a los usuarios más participativos, a los agentes del proyecto y a otras personas que se relaciones con la iniciativa que estén presentes en las redes, establecer un diálogo con ellos y fidelizarlos.

h. Lograr la adhesión de nuevos seguidores, potenciales voluntarios, usuarios y otros agentes del proyecto.

i. Establecer una organización de los contactos en nuestros canales de redes sociales que permita una segmentación de las campañas y/o acciones, así como conocer la repercusión sobre nuestros agentes objetivo.

j. Gestionar, optimizar y participar activamente de los mecanismos y procesos asociados a la resolución de crisis en medios sociales, así como preparar estrategias y políticas de comunicación para posibles ataques de usuarios malintencionados.

k. Monitorear la conversación y participar en ella.

l. Etiquetar el contenido con palabras clave para favorecer los indexados y el posicionamiento de nuestras publicaciones.

m. Elaborar mini-guías y mini-manuales orientativos dirigidos a los agentes que forman parte del proyecto, que establezcan pautas de comportamiento beneficiosas para el proyecto en el ámbito de las Redes Sociales.

n. Realizar un reporte mensual de informes de actividad y conversación en los medios sociales, así como de escucha activa para medir el impacto, que permita captar intereses y necesidades que puedan generar acciones 2.0 y nuevos servicios en el marco del proyecto.

El informe deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Número de nuevos seguidores en RRSS.
- Interacciones con los usuarios (RT, me gustas, ...)
- Conversiones generadas desde las RRSS.
- KPIs sobre grado de fidelización y sentimiento de la comunidad.

Todos los planes, guías y acciones que se ejecuten como fruto de la estrategia de comunicación online del proyecto deberán estar siempre alineadas con el **Plan de Presencia en Medios Sociales** definido para la estrategia MiRA (Modelo integral de relación con los andaluces y andaluzas). Dicho plan establece las líneas globales de actuación y los protocolos de gestión de la presencia digital de las diferentes iniciativas orientadas al desarrollo de la Sociedad de la Información que son impulsados desde la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

De este modo, la comunicación online del proyecto dispondrá de autonomía propia para la definición de acciones y servicios concretos, pero a su vez articulará su actuación en un entorno estratégico más

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	14/30

potente que permitirá unificar los esfuerzos y amplificar la repercusión. Por lo tanto, será necesaria una constante coordinación entre el equipo de comunicación online del proyecto y el equipo responsable de las actuaciones online de MiRA.

4.2 Seguimiento y mejora continua

El compromiso de excelencia y calidad del proyecto Andalucía Compromiso Digital con los servicios que éste presta a la ciudadanía se materializará a través de los procesos de evaluación y mejora continua que la Dirección del Proyecto llevará a cabo con el apoyo de la empresa adjudicataria.

El seguimiento y control será continuo y completo, abarcando todos los aspectos que comporta el servicio para valorar el logro de objetivos de forma continua y la eficacia en el mismo. Los trabajos relacionados con la evaluación, se distribuyen en dos grandes bloques fundamentalmente:

4.2.1 Recopilación y procesamiento de la información de base.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la recopilación de los datos e información de base asociada a la prestación del servicio. A modo de ejemplo y sin ánimo de exhaustividad, la empresa deberá recopilar y poner a disposición de la Dirección del Proyecto como mínimo la siguiente información:

- Listado cronológico de acciones del proyecto susceptibles de ser difundidas.
- Planificaciones mensuales de contenido.
- Contenidos y materiales audiovisuales generados.
- Elaboración de notas de prensa, noticias para el portal web y entradas en el blog del proyecto.
- Newsletters generadas.
- Definición de Campañas, piezas creativas y materiales generados.
- Acciones 2.0 llevadas a cabo.
- Datos de impacto y resultados de las distintas campañas realizadas, siendo de vital importancia los resultados obtenidos de una escucha activa en nuestros canales sociales
- Etc.

Para la recopilación, almacenamiento y puesta a disposición de la Dirección del Proyecto de toda esta información, la empresa adjudicataria deberá proponer una fórmula ágil y que facilite su disponibilidad y

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	15/30

procesamiento de la misma por parte de los agentes del proyecto que se determinen. Para ello el licitador deberá proponer en su oferta para su valoración, aquellos procesos y herramientas informáticas que estime oportunas para realizar esta labor con las máximas garantías de éxito.

Esta información deberá estar a disposición del proyecto durante todo el periodo previsto para esta contratación y a su finalización, deberá facilitarse en formato electrónico a la Dirección del Proyecto en el formato y soporte que ésta indique.

Finalmente el licitador deberá prever que parte de esta información deberá ser volcada a los sistemas de información de los que ya dispone el proyecto, disponiendo para ello de personal que cuente con el perfil y conocimientos adecuados.

4.2.2 Elaboración de informes.

Con periodicidad mensual, la empresa adjudicataria elaborará informes de seguimiento donde se detalle la evolución de los datos recopilados y los resultados globales alcanzados en el periodo. Además del resumen de las incidencias acontecidas y las soluciones propuestas así como cualquier otro aspecto que determine la Dirección del proyecto. Estos informes de seguimiento constarán de valoraciones cuantitativas y cualitativas, la interpretación de los datos estadísticos obtenidos basados en evoluciones y comparaciones así como la sugerencia de las vías de corrección para las carencias detectadas.

Como parte de los informes mensuales, la empresa adjudicataria elaborará por cada campaña o acción global puesta en marcha un apartado especifico de la misma incluyendo detalles de la ejecución, grado de consecución de los objetivos marcados, impacto obtenido, propuestas de mejora y toda aquella información que determine la Dirección del proyecto.

Se celebrarán cuantas reuniones considere la Dirección del proyecto donde la empresa adjudicataria presentará los principales resultados alcanzados y se propondrán las medidas correctivas que sea necesario poner en marcha de cara a las siguientes actividades.

La empresa adjudicataria deberá asumir las sugerencias y posibles modificaciones que sobre el servicio, metodología, estructura, contenido o cualquier otro aspecto estime oportunas la Dirección del Proyecto, siempre de acuerdo con el objeto y condiciones de la contratación.

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	16/30

4.3 Documentación

En los primeros 10 días de contrato la empresa adjudicataria deberá hacer un proceso de análisis y reflexión basado en la documentación e información que facilitará el equipo de proyecto; además de hacer entrega del Plan de Comunicación que dé soporte en acciones (Offline y Online) y contenidos en el marco temporal que se define en la presente contratación.

Informe resultado del análisis del actual Plan de Comunicación del Proyecto, donde se justifiquen las carencias identificadas y donde se formulen la correspondiente propuesta de actualización.

Plan de comunicación actualizado, que atienda a las fases y bloques según se indica en el apartado correspondiente del presente pliego.

La entrega y aprobación por la Dirección del Proyecto de la documentación anterior se identifica como el Hito I.

Una vez iniciada la actividad la empresa adjudicataria elaborará y entregará la documentación asociada a la actividad descrita en los apartados 4.1 y 4.2 del presente pliego así como cualquier otra que, siempre en el marco del presente contrato, pueda ser requerida por SANDETEL.

Finalmente, 7 días antes de que finalicen los trabajos previos a la finalización del contrato la empresa adjudicataria elaborará un informe final de resultados y logros conseguidos con la presente contratación. La entrega y aprobación por la Dirección del Proyecto de la documentación anterior se identifica como el Hito II.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. Calendario de los trabajos

El calendario previsto para la prestación comprenderá desde el inicio de los trabajos dentro de los 15 días siguientes a la firma del contrato y hasta el 30 de noviembre del año 2015, existiendo la posibilidad de ser prorrogados por dos meses más.

5.2. Cualificación técnica del equipo de trabajo propuesto

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

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	17/30

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 clausulas 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 SANDETEL, sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

5.3. Dirección y seguimiento de los trabajos

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 desarrollo y de las prestaciones y servicios realizados, en los términos del artículo 305.1 del TRLCSP.

La empresa contratista dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada, que se precisará en el estudio organizativo del servicio, que se hará responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización de los trabajos y directrices de cómo distribuirlo.
Le corresponderá a SANDETEL a través de la figura del responsable del contrato, los poderes de verificación y control de la contrata, establecidos en el TRLCSP, absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa contratista.

La empresa adjudicataria deberá especificar un interlocutor único que organizará la ejecución de los servicios profesionales objeto de acuerdo con este pliego de condiciones técnicas, pondrá en práctica las instrucciones del responsable del contrato designado por SANDETEL e impartirá las pertinentes instrucciones al personal de la adjudicataria.

Este interlocutor y los diferentes miembros del equipo deberán asistir a las reuniones que se convoquen relacionadas con las actividades desarrolladas por el presente contrato.

5.4. Lugar y forma de realización de los trabajos

Los trabajos se realizarán en las oficinas del adjudicatario, pudiendo SANDETEL exigir por el tiempo de la prestación que estime necesario y por razón de consulta, utilización de material o acceso a los sistemas

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	18/30

de información, que los mismos se desarrollen en las dependencias de SANDETEL o en las dependencias que SANDETEL determine, sin que ello suponga ningún tipo de incremento en la facturación de los servicios prestados.

Además los licitadores deberán prever que, dada la naturaleza de los trabajos a desarrollar, pueda ser necesario que algún o algunos de los miembros del equipo propuesto tengan que viajar un promedio orientativo de 5 días al mes a uno o varios municipios objetivo de los que se indican en el Anexo I. Los gastos de desplazamiento deberán ser previstos por los licitadores y asumidos por la empresa adjudicataria.

Es responsabilidad de la empresa contratista impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a sus trabajadores/as, siendo SANDETEL del 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.

De ahí que, independientemente de la naturaleza de la causa (períodos vacacionales, enfermedad, baja laboral, etc.), en caso de que el equipo de trabajo propuesto no pueda desempeñar el servicio objeto de este pliego, la empresa adjudicataria está obligada a sustituir a dicho equipo por uno de idéntica preparación así como a comunicar dicha sustitución con al menos 15 días de antelación.

Correrán por cuenta de la empresa adjudicataria los medios materiales que necesite el equipo del proyecto (PC, Teléfono Móvil, Material Fungible,...) y los gastos derivados de los desplazamientos motivados por el propio trabajo, por la asistencia a las reuniones de seguimiento o por otros actos de carácter ordinario que determine el responsable de los trabajos designado por SANDETEL.

5.5. Penalizaciones

Sin perjuicio de otras penalidades establecidas en otras secciones del pliego de condiciones, la penalización por cada sustitución en el personal designado por la adjudicataria para desarrollar los trabajos, sin producirse dicha modificación a instancias de SANDETEL o de mutuo acuerdo con SANDETEL, será de un 5% (cinco por ciento) aplicable a la facturación mensual a partir de la fecha en que se produzca formalmente la sustitución y aplicable a los meses que resten de la prestación.

En cualquier caso, la ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de SANDETEL, sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	19/30

5.6. Aceptación de los servicios. Garantía

La persona responsable del contrato, nombrada por SANDETEL para la supervisión del mismo, procederá a la recepción y aceptación de los servicios objeto de contratación. Para dicha recepción y aceptación, el contratista o contratistas estarán obligados a prestar satisfactoriamente los servicios de asistencia técnica descritos, cumpliendo los requerimientos establecidos en este pliego.

Cuando existan disconformidades con la prestación de servicios, el responsable del contrato de SANDETEL, emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos al adjudicatario 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 las mismas, así como el incumplimiento continuado de los niveles de servicio, a juicio del responsable del contrato de SANDETEL, podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de SANDETEL, sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

El adjudicatario será responsable de acometer las actuaciones definidas en el alcance garantizando la realización total y completa del trabajo que le sea encomendado, con independencia de los medios materiales y/o personales que esté obligada a utilizar para su consecución.

5.7. Propiedad de los trabajos

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 SANDETEL 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 la misma en los soportes y formatos adecuados para su edición y utilización posterior, a SANDETEL, quien podrá hacer uso gratuito e ilimitado de los mismos.

5.8. Confidencialidad de la información

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos ejecutados o información proporcionada por SANDETEL en el contexto del mismo a personas o entidades ajenas al proyecto sin el consentimiento por

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	20/30

escrito de la empresa. El adjudicatario, si así se lo exigiere SANDETEL, vendrá obligado a suscribir acuerdo de confidencialidad en este sentido si así le fuera exigido.

El personal del adjudicatario tendrá acceso a información y documentación electrónica de uso exclusivo por personal de SANDETEL, 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.

Quedará totalmente prohibida la realización de copias no autorizadas por SANDETEL S.A. de archivos en soportes físicos que abandonen las instalaciones de ésta.

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 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal", únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del presente contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, que establece el "Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal" para datos de carácter personal. 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.

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

5.9. Aclaración de ofertas

SANDETEL podrá requerir a los oferentes para que formulen por escrito las aclaraciones necesarias para la comprensión de algún aspecto de las ofertas presentadas. Para ello en las ofertas deberán indicar nombre y teléfono o fax de contacto de la o las personas habilitadas para realizar las aclaraciones. En ningún caso se admitirá que en proceso de aclaraciones el licitador varíe los términos expresados en su oferta. Sólo puede ser considerada la información que facilite el análisis de la solución propuesta inicialmente.

Si tras la solicitud de aclaraciones quedasen aspectos indefinidos, tales como la duración y extensión de los trabajos, proyectos o formación presentados como méritos personales o de la empresa, la valoración de los mismos podrá ser nula.

Así mismo, si SANDETEL lo considerase oportuno, podrá requerir a todos o a algunos de los ofertantes seleccionados a que realicen ante ella una presentación general de su oferta. En este caso, los ofertantes

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	21/30

recibirán la citación a través de la persona habilitada con un plazo no inferior a tres días naturales a la realización de la misma que se realizará en el lugar y condiciones recogidas en la citación. El contenido de la presentación será en todo caso aclaratorio y no podrán introducirse en la misma, variaciones de los contenidos ofertados.

5.10. Formato de presentación de ofertas

Sin menoscabo de la documentación requerida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, los ofertantes deberán presentar en los plazos expuestos una oferta donde se incluya como parte de la propuesta técnica:

Para todos los bloques:

- Estudio organizativo del servicio que comprenda la metodología de los trabajos y los manuales de procedimiento para la prestación del servicio.
- Metodología de trabajo que la empresa adjudicataria utilizará en el desarrollo de los trabajos, incluyendo todos los medios, tanto internos como externos, que la empresa adjudicataria pondrá a disposición del proyecto para cada una de las tareas previstas.
- Propuesta inicial de Plan de Comunicación estratégico, tanto Offline como Online, de apoyo a la relación con los medios así como propuesta de acciones y contenidos acorde con la misma, para lograr el mejor desempeño de las necesidades marcadas en el alcance y dar difusión del proyecto, de sus actividades y servicios y de sus agentes implicados entre su público objetivo.
- Planificación del trabajo a realizar con el calendario de trabajo previsto y los plazos necesarios detallado por tareas.
- Procedimientos, herramientas u otros recursos que el licitador propone para hacer un adecuado seguimiento del proyecto según lo indicado en el apartado 4.2.

Las ofertas se presentarán tanto en formato papel, como en formato electrónico (en cualquiera de los siguientes formatos: “pdf” y/o “odt”).

Es muy importante que la oferta técnica sea clara, concisa y se ataña a lo que se solicita para su valoración. Por ello, la oferta técnica no podrá sobrepasar las 50 páginas y haciéndose uso de una tipografía no inferior en tamaño a Times New Roman 11 px. Cualquier oferta que sobrepase el número de páginas indicado quedará excluida de la valoración técnica y por tanto de la presente contratación.

5.11. Cláusula de género

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	22/30

Las empresas licitantes, en la elaboración y presentación de sus propuestas creativas, deberán tener en cuenta lo establecido en el artículo 58 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, con respecto a la utilización de un uso no sexista del lenguaje, la transmisión de una imagen de igualdad entre hombres y mujeres, así como libre de estereotipos sexistas.

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	23/30

ANEXO I: BRIEFING DE COMUNICACIÓN

1. Imagen de Andalucía Compromiso Digital

2. Objetivos de Comunicación

- Consolidar y fortalecer la imagen del proyecto y de las organizaciones que lo hacen posible entre el público objetivo.
- Desarrollar el orgullo de pertenencia a Andalucía Compromiso Digital de las personas implicadas en el proyecto.
- Incrementar el número de personas que se benefician de los servicios que ofrece el proyecto.
- Incrementar el número de entidades colaboradoras y empresas que participan en el proyecto.
- Poner en valor las ventajas y beneficios del uso y acceso a las TIC y la importancia de la adquisición de las competencias digitales por parte de la ciudadanía andaluza en relación con los servicios que ofrece el proyecto Andalucía Compromiso Digital.

3. Públicos y líneas de comunicación

Destinatarios de los servicios

Ciudadanía andaluza en general, haciendo especial énfasis en los municipios de más de 20.000 habitantes descritos en el Anexo II por ser el destino de los servicios presenciales del proyecto.

Red de colaboradores de la iniciativa

Está compuesta por los agentes que, a través de distintos marcos de colaboración y de manera totalmente voluntaria, aportan recursos, contribuyen mejorar el alcance de los objetivos del proyecto y a su sostenibilidad.

- Voluntariado.

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	24/30

- Mecenas: Empresas, del sector de la tecnología o no, que colaboran en la sostenibilidad de la iniciativa.

- Entidades colaboradoras: Fundaciones, Universidades, AAPP, Asociaciones, que colaboran en la difusión y con los objetivos de la iniciativa.

Otros públicos

Destacamos entre nuestros públicos objetivo a aquellos externos al equipo técnico del proyecto que pueden colaborar en la difusión del mismo.

- Medios de comunicación.

- Gabinetes de prensa de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo y de las Delegaciones provinciales.

4. Líneas estratégicas

Para alcanzar los objetivos de comunicación marcados se establecen las siguientes líneas estratégicas:

- Desarrollar un plan de comunicación que apoye el apoyo a la labor de captación y difusión que desempeñan los equipos territoriales.

- Dar visibilidad a través de los canales de comunicación del proyecto a las actividades realizadas y logros alcanzados para ponerlos en conocimiento de todas las partes implicadas.

- Desarrollar una estrategia de publicity y de presencia en medios que apoye los objetivos de posicionamiento e imagen de marca, y que garantice la presencia del proyecto y de los servicios que ofrece a la ciudadanía en los medios locales.

- Generar contenidos de interés para la comunidad online de la iniciativa de modo que mejore su engagement y así colabore en los objetivos de comunicación globales.

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	25/30

ANEXO II: LÍNEA GRÁFICA ACTUAL

ANEXO III: MUNICIPIOS OBJETIVO DE ANDALUCÍA COMPROMISO DIGITAL

PROVINCIA	MUNICIPIO
ALMERIA	Adra
ALMERIA	Almería
ALMERIA	Ejido (El)
ALMERIA	Níjar
ALMERIA	Roquetas de Mar

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	26/30

ALMERIA	Vícar
CADIZ	Algeciras
CADIZ	Arcos de la Frontera
CADIZ	Barbate
CADIZ	Barrios (Los)
CADIZ	Cádiz
CADIZ	Chiclana de la Frontera
CADIZ	Conil de la Frontera
CADIZ	Jerez de la Frontera
CADIZ	Línea de la Concepción (La)
CADIZ	Puerto de Santa María (El)
CADIZ	Puerto Real
CADIZ	Rota
CADIZ	San Fernando
CADIZ	Sanlúcar de Barrameda
CADIZ	San Roque
CORDOBA	Baena
CORDOBA	Cabra
CORDOBA	Córdoba
CORDOBA	Lucena
CORDOBA	Montilla
CORDOBA	Palma del Río
CORDOBA	Priego de Córdoba
CORDOBA	Puente Genil

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	27/30

GRANADA	Almuñécar
GRANADA	Armilla
GRANADA	Baza
GRANADA	Granada
GRANADA	Guadix
GRANADA	Loja
GRANADA	Maracena
GRANADA	Motril
HUELVA	Almonte
HUELVA	Ayamonte
HUELVA	Huelva
HUELVA	Isla Cristina
HUELVA	Lepe
HUELVA	Moguer
JAEN	Alcalá la Real
JAEN	Andújar
JAEN	Jaén
JAEN	Linares
JAEN	Martos
JAEN	Úbeda
MALAGA	Alhaurín de la Torre
MALAGA	Alhaurín el Grande
MALAGA	Antequera
MALAGA	Benalmádena

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	28/30

MALAGA	Cártama
MALAGA	Coín
MALAGA	Estepona
MALAGA	Fuengirola
MALAGA	Málaga
MALAGA	Marbella
MALAGA	Mijas
MALAGA	Nerja
MALAGA	Rincón de la Victoria
MALAGA	Ronda
MALAGA	Torremolinos
MALAGA	Vélez-Málaga
SEVILLA	Alcalá de Guadaira
SEVILLA	Bormujos
SEVILLA	Camas
SEVILLA	Carmona
SEVILLA	Coria del Río
SEVILLA	Dos Hermanas
SEVILLA	Écija
SEVILLA	Lebrija
SEVILLA	Mairena del Alcor
SEVILLA	Mairena del Aljarafe
SEVILLA	Morón de la Frontera
SEVILLA	Palacios y Villafranca (Los)

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	29/30

SEVILLA	Rinconada (La)
SEVILLA	San Juan de Aznalfarache
SEVILLA	Sevilla
SEVILLA	Tomares
SEVILLA	Utrera

Código Seguro De Verificación:	916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Fecha	24/07/2015
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Miryam Jimenez Perez		
	Fernando Gabriel Cornello Sanchez		
Url De Verificación	https://ws193.juntadeandalucia.es/verifirma/code/916hmZP4BiwFY5YWI8GvyA==	Página	30/30