



Junta de Andalucía

Consejería de Turismo y Andalucía Exterior

Empresa Pública para la Gestión del Turismo
y del Deporte de Andalucía S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO. PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.

Expediente: C101-10AA-0326-0016

Título: SERVICIO DE CREACIÓN, DINAMIZACIÓN, RELACIÓN, ATENCIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CONTENIDO Y CONVERSACIÓN DIGITAL DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES Y DEPORTISTAS EN LOS CANALES DE REDES SOCIALES DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS Y RESIDENCIA DE DEPORTISTAS, GESTIONADAS POR TURISMO Y DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A.

CPV: 79341000-6

PRIMERA.- OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto disponer de un servicio que dote a la Subdirección de Instalaciones Deportivas de soporte en la creación, dinamización y mantenimiento del contenido físico y digital, en su relación y comunicación con los clientes y deportistas que hacen uso de las Instalaciones Deportivas gestionadas por Turismo y Deporte de Andalucía, S.A. (en adelante Turismo y Deporte de Andalucía).

Los servicios de relación, dinamización, captación y comunicación con los clientes y deportistas objetivo estarán vinculados a las siguientes instalaciones y todos sus subespacios/submarcas:

Provincia de Sevilla.

- a) Instalaciones Deportiva la Cartuja.
- b) CEAR de Remo y Piragüismo la Cartuja.
- c) Residencia de Deportistas la Cartuja.
- d) Instalaciones Deportivas de Tiro Olímpico. Camas.

Provincia de Huelva

- e) Ciudad Deportiva de Huelva

Provincia de Málaga

- f) Ciudad Deportiva de Carranque

Provincia de Granada

- g) Estadio de la Juventud de Granada

Provincia de Jaén

- h) Parque Deportivo de La Garza. Linares

Provincia de Almería

- i) Escuela Pública de Golf El Toyo

Los trabajos a desarrollar engloban todas las necesidades que pudieran tener las instalaciones, sin carácter limitativo, en línea al objeto de la licitación, así como los espacios, micro espacios existentes o de nueva creación que pudieran implementarse o planificarse para su futura disponibilidad durante la duración y ejecución del contrato. Dentro de estos trabajos será de OBLIGADO cumplimiento la implantación y ejecución de lo establecido en el "Plan Director de Reposicionamiento Digital" elaborado específicamente para la gestión de las RRSS en las Instalaciones Deportivas gestionadas por Turismo y Deporte de Andalucía, S.A., incluyéndose la toda la generación de contenido multimedia



en cualquiera de sus formatos (video, audio, imagen, etc.) contemplando preproducción, creación, postproducción.

Los licitadores interesados en presentar oferta podrán agendar fecha para poder tener acceso al documento (Plan Director de Reposicionamiento Digital) en las dependencias de Turismo y Deporte de Andalucía, S.A que tienen en Sevilla (CEAR de Remo y Piragüismo, Glorieta Beatriz Manchon, S/N – 41092 Sevilla) o en Málaga (Calle compañía, 40 – 29008 Málaga), solicitando mediante correo electrónico a: nbonilla@andalucia.org

También se considerarán aquellos trabajos o solicitudes que se pudieran demandar desde la Subdirección de Instalaciones Deportivas en aquellos proyectos, acciones o necesidades que pudiera existir por la interacción y sinergias entre las instalaciones más arriba descritas y las políticas de difusión y fomento que desde la Consejería de Educación y Deporte se pudieran establecer e implementar.

La adjudicataria, en cualquiera de los casos, ajustará y atenderá la comunicación, tono, modo y forma a lo que en todo momento determine Turismo y Deporte de Andalucía, teniendo en consideración lo que determine está y los gabinetes de comunicación e identidad corporativa como recomendaciones o pautas a seguir en el ámbito de la Junta de Andalucía.

SEGUNDA.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

La empresa adjudicataria del servicio dotara a la SID (Subdirección de Instalaciones Deportivas) de soporte en la creación, dinamización y mantenimiento del contenido que se ofrece tanto en los medios físicos como digitales, en su relación y comunicación con los clientes y deportistas que hacen uso de las Instalaciones Deportivas, de forma actualizada, juvenil, dinámica y adaptado a las nuevas demandas de nuestros clientes y usuarios relativas a esta materia y objeto de contratación.

Estableciendo una unificación y nexo común en los mensajes que se puedan transmitir, agilizando y acercando la intercomunicación entre deportista/instalación. Es importante tener en cuenta, que la comunicación busca mejorar los ratios de conversión y venta de los servicios y productos ofertados en las IIDD, así como mejorar y mantener la fidelidad y retención en la relación B2C.

A) Elementos a contemplar, propuesta de mínimos, serán valoradas aquellas aportaciones que amplíen y complementen la elaboración de los trabajos solicitados.

A modo enunciativo y no limitativo, se recogen los trabajos y servicios a considerar y prestar objeto de la licitación:

- Desarrollo e implantación de la arquitectura establecida en el plan director, con especial énfasis en potenciar las oportunidades, gestionar la optimización de las RRSS, instaurar la estrategia de reposicionamiento, así como la activación.

El Plan Director, por la tipología del servicio y objetivo a conseguir, deberá plantearse como un documento dinámico, que deberá ser actualizado/revisado de forma continua durante la vigencia del contrato ajustándose a las tendencias y demandas del mercado, así como en la forma de interacción de los deportistas con las instalaciones.

En este sentido la adjudicataria deberá implementar de forma obligatoria una metodología, y herramientas/apps... como Brandwatch para la planificación del contenido y su difusión, junto a monitorización en redes, gestión de las comunidades y medición de la performance, de forma que se genere una proactividad, dinamismo, tiempo de respuesta y adaptación a la demanda de información y comunicación de la sociedad actual. De igual modo, se utilizarán herramientas predictivas de tendencias y/o riesgos en la gestión/uso de nuestras RRSS.



- Elaboración, creación, adaptación, programación, gestión y mantenimiento de todo el contenido de comunicación sea necesario publicar y trasladar por cualquiera de los medios disponibles o se creen por parte de la SID e instalaciones y espacios deportivos objeto de la licitación. Sin limitación y alcance alguno, considerándose en este sentido. P.e: Redes sociales (Instagram, Whatsapp, Facebook, Youtube, X, TikTok, Strava, Spotify y cualesquiera otras que pudieran surgir durante la ejecución del contrato), Notas de prensa, comunicados, entrevistas, streaming, directos, enlatados, etc. Este servicio tendrá un soporte, disponibilidad de 365 días 24 horas.
- Mantenimiento, actualización y gestión/ampliación/integración de funcionalidades conforme a lo establecido por Turismo y Deporte de Andalucía, del Whatsapp – CHATBOT NIKKI.
- Elaboración, creación, gestión y dinamización de las agendas de actividades promocionales que se vayan a desarrollar en las instalaciones y espacios deportivos, fomentando el tráfico de nuevos usuarios, dinamización en las ventas, conocimiento de nuevos servicios y productos, potenciando y mejorando la sensación de pertenencia a la comunidad de deportistas de la instalación.
- Identificación y gestión de prescriptores de los servicios y productos, estableciendo la viabilidad de alcanzar acuerdos de colaboración y dinamización que sean favorables para ambas partes.
- Planificación y Diseño de acciones que en base a lo establecido en las estrategias y en línea a los objetivos que desde Turismo y Deporte de Andalucía se establezcan generen captación de nuevos clientes y deportistas, incrementos de ingresos en las líneas de negocio que se establezcan, etc.
- Establecer metodologías tipo Growth Hacking, que optimicen y mejoren la tracción y captación de clientes, cuota de mercado con inversiones contenidas y limitadas.
- Elaboración de micro-videos, relatos, spots, animaciones, etc. que den soporte bien a la difusión/promoción de las instalaciones en RRSS, Eventos, Acciones, Servicios OTT y/o canales on-line; o como video tutoriales o asistencia guiada sencilla en el conocimiento/uso de elementos, equipamientos o espacios de las instalaciones.
- Prospección continua de los mejores canales a utilizar en base a las demandas de la SID e Instalaciones Deportivas, y propuesta a Turismo y Deporte de Andalucía.
- Proactividad, identificación y gestión en el bloqueo, registro y protección de marca de la SID y de las Instalaciones deportivas de aquellas cuentas y perfiles claves para el perfecto desarrollo del objeto de este contrato.
- Evaluación y cuantificación económica por partidas de los elementos y acciones a ejecutar propuestos, así como valoración y priorización de aquellas acciones/intervenciones más importantes a ejecutar y priorizar por su impacto en cada una de las instalaciones. Búsqueda de las propuestas de mejor ratio (impacto/menor coste implementación)
- Elaboración del contenido y gestión de las campañas de promoción que se pudieran desarrollar como mailing masivo, mailing a clientes y usuarios activos, retargeting, y acciones similares dentro del contexto de este apartado.
- Implementación y disponibilidad de forma diaria/semanal/mensual/anual de métricas que objetive y genere documentos de tomas de decisión que ayude a mejorar y consolidar las acciones exitosas y conocer las mejores prácticas a implementar.
- Toma de fotografías, fotomontajes, capturas de imágenes, videos y uso de otros soportes digitales y analógicos.



- Gestión de cesión de derechos, uso de imágenes de terceros y actividades análogas vinculadas al uso de cualquier material multimedia, análogo o cualesquiera otro que pueda ser sujeto de derechos de autor por su uso por parte de un tercero que sea publicado en nombre o como Turismo y Deporte de Andalucía.

El desarrollo de los trabajos y servicios estarán siempre coordinado entre la empresa adjudicataria y Turismo y Deporte de Andalucía, S.A. Contemplando en todo momento, cuantas observaciones, indicaciones y propuestas que, desde Turismo y Deporte de Andalucía, S.A, se dirijan a la empresa.

La comunicación se podrá realizar tanto en español como en inglés, así como en el mercado nacional e internacional. Siendo la región de Andalucía y el ámbito nacional/EU el prioritario. Se valorará la publicación en otros idiomas como francés/alemán/portugués.

Los trabajos, diseño de los elementos o materiales que formen parte del objeto del servicio a prestar, y siempre que se ajusten, deberá contemplar las normas establecidas en el Manual de Identidad Corporativa de la Junta de Andalucía, aprobado mediante Decreto 218/2020, de 21 de diciembre y accesible desde lajunta.es/identidad. Asimismo, debe ajustarse a lo estipulado 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 y la transmisión de una imagen de igualdad entre hombres y mujeres libre de estereotipos sexistas.

De igual modo, a fin de garantizar el derecho a la información y accesibilidad para las personas mayores o con discapacidad sensorial, auditiva y visual, de la actividad publicitaria que se realiza y difunde por la Administración de la Junta de Andalucía, en los mensajes que se emitan a través de medios audiovisuales se deberá incorporar el uso de la locución de los mensajes escritos que aparezcan en pantalla y la subtitulación o sobreimpresión de los mensajes hablados. Estos procedimientos se realizarán con arreglo a las normas técnicas establecidas para cada caso.

La empresa adjudicataria a petición de Turismo y Deporte de Andalucía, una vez terminados los trabajos, durante los siguientes 12 meses, podrá solicitar la creación de archivos digitales en aquellos formatos que le fueran necesarios para la producción, que no se hubieran contemplado en lo establecido en este apartado.

B) Personal y recursos

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal y los medios necesarios para el adecuado desarrollo de los servicios objeto de contratación, corriendo a su cargo todos los gastos que se ocasionen. Incluyéndose desplazamientos, dietas, honorarios. Así como el coste de uso de cualquier sistema de software, SaaS, App, equipamiento, etc. necesario para el buen desarrollo y objeto de los trabajos recogidos en este pliego de prescripciones.

Todo el personal de la adjudicataria deberá tener la cualificación y experiencia necesarias para la adecuada prestación de los servicios. En ningún caso **Turismo y Deporte de Andalucía** pondrá a disposición de la empresa adjudicataria personal relacionada con el servicio contratado.

La empresa adjudicataria deberá cumplir, en la prestación de sus servicios, las disposiciones vigentes en materia laboral y de seguridad social, debiendo tener suscritos los seguros obligatorios contra cualquier riesgo o accidente de trabajo de conformidad con la legislación vigente en la materia. Será de la exclusiva responsabilidad del concesionario el cumplimiento de todas las normas y disposiciones vigentes en materia de prevención de riesgos laborales respecto de su personal, corriendo a su cargo, los gastos, cuotas y demás devengos que se originen como consecuencia del trabajo que realice el personal a su servicio, así como de sus subcontratistas, comprometiéndose por ello a asegurar y cumplir todas las obligaciones impuestas por la legislación laboral, administrativa, fiscal, mercantil, etc. que pudieran aplicársele. Todos los trabajadores de la adjudicataria estarán en todo momento



contratados con todas las exigencias legales que corresponda, siendo causa de resolución de contrato el incumplimiento de esta obligación.

La empresa adjudicataria se compromete a poner a disposición de **Turismo y Deporte de Andalucía**, previo requerimiento de ésta y en cualquier momento de la vigencia del correspondiente contrato, la documentación que acredite el cumplimiento de lo dispuesto en el presente apartado.

Como consecuencia de lo anterior, la empresa adjudicataria se obliga a mantener indemne a **Turismo y Deporte de Andalucía** de cualquier responsabilidad que le pueda ser imputada con base en la legislación vigente en materia laboral, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales o cualquier otra.

C) Facultades de Turismo y Deporte de Andalucía

Es facultad de **Turismo y Deporte de Andalucía** realizar el seguimiento de los trabajos que se lleven a cabo por parte de la empresa adjudicataria pudiendo exigir al responsable de ésta, las mejoras o correcciones que vayan en beneficio del servicio, incluyendo los medios personales con que cuente la empresa. El procedimiento para realizar dicho seguimiento será el establecido por **Turismo y Deporte de Andalucía**.

La Subdirección de Instalaciones Deportivas podrá realizar, en el caso de considerarse oportuno, cuantas acciones estime oportunas para el buen desarrollo del servicio. Los costes de estas acciones serán por cuenta del adjudicatario.

D) Propiedad intelectual del resultado de los trabajos.

Todos los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución de la presente contratación serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución de la presente contratación pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los productos y subproductos utilizados o elaborados en base a esta contratación, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía.

En esta partida se incluyen todos los derechos nacionales e internacionales y permisos necesarios para la realización y utilización de las diferentes piezas creativas (música, imágenes, modelos, copyright, localizaciones, rodajes, etc.) durante el periodo de vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de **Turismo y Deporte de Andalucía**, de un sistema en la nube con acceso 365/24 durante la totalidad de la duración del contrato, donde se encuentren todos los brutos, creatividades, etc. sin limitación alguna, con los archivos en sus diferentes formatos profesionales para el uso y verificación de esta. De igual forma, entregará a petición unidireccional de **Turismo y Deporte de Andalucía**, cuantos archivos y formatos, trabajos, brutos, etc. que le sean demandados en soporte físico de almacenaje SSD usb 3.0 portable a modo de estándar y no limitativo, compatible con sistemas operativos Windows y MacOS.

Finalmente, la empresa adjudicataria, dará acceso y permisos en las jerarquías y usuarios que **Turismo y Deporte de Andalucía** determine en las plataformas de analíticas y gestión de contenidos en las diferentes RRSS e Instalaciones deportivas.

E) Garantía y mantenimiento.

El período de garantía de los trabajos comprenderá, como mínimo, los DOCE MESES posteriores a la aceptación de los productos, creaciones, etc. objeto de esta contratación. Durante dicho periodo se garantizará el mantenimiento correctivo de los trabajos realizados. Esta garantía cubre la totalidad



de las prestaciones humanas y materiales requeridas para la subsanación de los defectos observados y éstas se realizarán, sin devengo económico alguno, en las mismas condiciones en que se prestaron originariamente los servicios.

Para cualquier **aclaración o consulta técnica** relativa podrán dirigirse al correo nbonilla@andalucia.org