

MEMORIA DESCRIPTIVA
CONTRATO MENOR PARA EL SERVICIO DE APOYO A LA GESTIÓN DE REDES
SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
(C.M. 144.473/2018)

1. ANTECEDENTES Y MOTIVACIÓN.-

El Ayuntamiento de Zaragoza dispone de diversos perfiles institucionales en redes sociales para informar a la ciudadanía sobre la prestación de los servicios municipales, actividades y eventos que organiza o tienen lugar en la ciudad. A lo largo de los últimos años la comunicación institucional se ha transformado porque la ciudadanía ha dejado de ser un consumidor pasivo de información. El desarrollo de las nuevas tecnologías ha permitido que ésta se convierta en protagonista de la comunicación, participando en ella, generando sus propios contenidos y compartiendo los de otros.

En este contexto, el Ayuntamiento de Zaragoza considera que las redes sociales constituyen una herramienta privilegiada para impulsar la democracia participativa y que deben utilizarse como canal para promover la comunicación directa, la transparencia y la participación. Así, al objeto de poder atender esta creciente y especializada demanda informativa, se hace necesaria la contratación de un servicio externo que ayude a gestionar de manera específica los perfiles actuales, y los que se decidan crear en un futuro si fueran necesarios, bajo la supervisión de la Dirección de Comunicación del Ayuntamiento, garantizando la actualización permanente de los mismos.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto es la contratación del servicio de apoyo a la gestión, mantenimiento, actualización y seguimiento de los perfiles institucionales del Ayuntamiento de Zaragoza en las redes sociales.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y TAREAS DEL SERVICIO

3.1 Descripción de trabajos a realizar por el adjudicatario

La empresa adjudicataria se encargará de apoyar la gestión de los perfiles institucionales actuales del Ayuntamiento de Zaragoza, entendiéndose por gestión el mantenimiento, actualización y seguimiento de las cuentas. Los perfiles a gestionar serán:

Facebook: @ayuntamientodezaragoza
Twitter: @zaragoza_es
Instagram: @zaragoza_es

La gestión de las cuentas en redes sociales conllevará la realización de las siguientes tareas:

1. Propuesta, elaboración y actualización de contenidos para distribuir a través de los perfiles en las diferentes plataformas

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es> Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzEwODc5NzUvVDE\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzEwODc5NzUvVDE\$	PÁGINA	1 / 8
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
13929L MARINA FORTUÑO CEBAMANOS	Responsable de la Unidad Administrativa	14/02/2018	4190142
13928K IVAN ANDRES MARTINEZ	Responsable del Órgano de Contratación	14/02/2018	4190245

2. Diseño y realización de vídeos cortos, infografías y diseños gráficos para ilustrar los mensajes.
3. Dinamización de los perfiles mediante la interacción para generar y ampliar comunidad. Para ello identificará y establecerá nudos de comunicación con prescriptores e influenciadores sobre los diferentes temas de interés.
4. Acciones de marketing on line. Gestión de campañas de publicidad en redes sociales y plataformas digitales. Para ello se reservará una partida de un mínimo del 6% del presupuesto.
5. Monitorización, analítica y elaboración de informes para la evaluación y seguimiento. El adjudicatario deberá detectar y alertar cuando se esté produciendo un volumen destacado de comentarios y/o publicaciones sobre un determinado tema.

Además bimensualmente realizará un informe sobre la evolución y el impacto de las acciones llevadas a cabo y las propuestas de mejora. En este sentido, la empresa asesorará a la Dirección de Comunicación sobre la presencia óptima en las diferentes redes sociales y podrá sugerir la creación y/o supresión de perfiles en los diferentes canales para optimizar la comunicación del Ayuntamiento de Zaragoza.

6. Gestión de interacciones. El adjudicatario trasladará los mensajes de la ciudadanía a la Oficina de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto, o al servicio que se designe en cada momento, para darles respuesta.

La Dirección de Comunicación del Ayuntamiento de Zaragoza se encargará de la dirección y supervisión de los trabajos objeto de este contrato. Para ello establecerá las directrices de trabajo diarias y designará un equipo técnico coordinador que estará en contacto permanente con la empresa adjudicataria. El personal autorizado por la Dirección de Comunicación gestionará también los perfiles institucionales de las redes sociales insertando información en ellos.

La prestación de este servicio requiere que la empresa asista a actos y eventos que establezca la Dirección de Comunicación dentro del término municipal para su cobertura mediante contenidos en texto, imagen y/o vídeo, vídeos en directo.... Por otra parte, el servicio también requiere disponibilidad para transmitir a través de las redes mensajes urgentes, incluidos fines de semana y festivos.

El contratista desarrollará las funciones establecidas en esta memoria descriptiva de acuerdo con el Manual de Uso que le facilitará el Ayuntamiento. Los derechos de autor y de propiedad intelectual de las piezas generadas en el marco de este contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Zaragoza.

Todas las altas de perfiles y/o dominios serán de propiedad municipal. Cualquier cambio en las cuentas, altas, bajas, claves, etc. deberá ser autorizado previamente por la Dirección de Comunicación.

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir las obligaciones legales derivadas de la legislación en materia de propiedad intelectual y de protección de datos que estén vigentes en cada momento.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificaciónAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - http://www.zaragoza.es



MTE5LzEwODc5NzUvVDE\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzEwODc5NzUvVDE\$	PÁGINA	2 / 8
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
13929L MARINA FORTUÑO CEBAMANOS	Responsable de la Unidad Administrativa	14/02/2018	4190142
13928K IVAN ANDRES MARTINEZ	Responsable del Órgano de Contratación	14/02/2018	4190245

Además el contratista estará obligado a guardar confidencialidad sobre cualquier información a la que tenga acceso o genere como consecuencia de la ejecución del servicio objeto de este contrato.

3.2 Medios humanos y técnicos

El adjudicatario deberá adscribir a la realización del servicio objeto del contrato un equipo de trabajo y los recursos materiales necesarios y adecuadamente dimensionados. El personal que se encargue directamente de gestionar los perfiles institucionales del Ayuntamiento de Zaragoza deberá demostrar una experiencia de al menos cinco años en Social Media y haber trabajado para instituciones, organismos u empresas generadores de grandes contenidos de información y con alto volumen de interacciones.

Los profesionales adscritos directamente al servicio deberán poseer la licenciatura/grado en 'Ciencias de la Información', 'Periodismo, Publicidad y Relaciones Públicas' o 'Comunicación Audiovisual' o un master/posgrado en estos ámbitos. Además tendrán que dominar las nuevas narrativas y tener conocimientos de edición de imágenes y vídeo, creación de infografías, streaming, monitorización y analítica. Así mismo deberán tener experiencia contrastada en planificación, gestión y optimización de campañas de publicidad en las diferentes plataformas.

La empresa contratista deberá procurar la estabilidad del equipo de trabajo asignado, de forma que las variaciones en su composición serán puntuales en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio.

El equipo de profesionales asignados directamente a la gestión de las cuentas deberá conocer el funcionamiento básico y la estructura del Ayuntamiento de Zaragoza y la actualidad municipal.

Para desempeñar las funciones establecidas en esta memoria descriptiva el adjudicatario contará con el soporte informático y las herramientas necesarias (edición de fotografía y vídeo, diseño gráfico e infografías, monitorización y análisis...)

4. PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO

El presupuesto máximo asciende a la cantidad de DIECISIETE MIL OCHOCIENTOS (17.800 €) IVA excluido, al que adicionando el 21% de IVA (3.738 €) supone un presupuesto total de VEINTIUN MIL QUINIENTOS TREINTA Y OCHO EUROS (21.538 € IVA incluido).

Los licitadores podrán modificar el presupuesto de licitación mejorándolo a la baja.

El precio del contrato será el que resulte de la adjudicación del mismo, debiendo indicar como partida independiente el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) vigente.

En el precio del contrato se considerarán incluidos los impuestos, tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contractuales.

El presupuesto deberá ir debidamente firmado y sellado en sobre separado.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es> null/VerificacionAction.action Ayuntamiento de Zaragoza -



MTE5LzEwODc5NzUvVDE\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzEwODc5NzUvVDE\$	PÁGINA	3 / 8
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
13929L MARINA FORTUÑO CEBAMANOS	Responsable de la Unidad Administrativa	14/02/2018	4190142
13928K IVAN ANDRES MARTINEZ	Responsable del Órgano de Contratación	14/02/2018	4190245

El pago se efectuará mensualmente mediante la emisión de la correspondiente factura por el importe fijo resultante de dividir el importe total del contrato por los meses de vigencia del mismo.

Prestada la conformidad a la factura, en su caso, por la Dirección de Comunicación del Ayuntamiento de Zaragoza, el pago al contratista se efectuará mediante transferencia bancaria a la entidad financiera y en la cuenta que se señale.

5. PLAZO DE EJECUCIÓN

El servicio se prestará hasta el 31 de diciembre de 2018.

6. DEPENDENCIA PERSONAL

El servicio objeto de este contrato se llevará a cabo en las oficinas del adjudicatario salvo las ocasiones en las que la Dirección de Comunicación establezca la necesidad de desplazamiento de los responsables de la empresa para cubrir ruedas de prensa, actos y eventos; desplazamientos que serán por cuenta de la adjudicataria. Ello requeriría disponibilidad horaria por parte del personal de la empresa, incluida en las condiciones de este contrato.

La coordinación con la Dirección de Comunicación se llevará a cabo diariamente de forma on line o telefónicamente y periódicamente se establecerán reuniones presenciales.

Los trabajadores del adjudicatario no adquirirán vínculo laboral con el Ayuntamiento de Zaragoza y éste no asumirá responsabilidad alguna respecto de las obligaciones existentes entre el contratista y sus empleados, aun cuando las medidas que en su caso adopten sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento, interpretación o resolución del contrato

7. DOCUMENTACION A PRESENTAR

7.1 Documentación general

Podrán presentar sus proposiciones personas físicas y jurídicas que cuenten con la debida capacidad de obrar y, en su caso, la habilitación profesional que la legislación sectorial exija en función del objeto contractual.

La documentación a presentar será original o copias debidamente compulsadas. Para el caso de que los documentos presentados sean fotocopias, quien resultase adjudicatario del contrato deberá aportar los originales para su cotejo y compulsas o bien presentar copias debidamente compulsadas.

- Personas jurídicas:

Deberán presentar escritura de constitución, y de modificación en su caso, debidamente inscrita en el Registro Mercantil si se trata de sociedades, o bien en los estatutos y

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificacionAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - http://www.zaragoza.es



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEwODc5NzUvVDE\$	PÁGINA	4 / 8
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
13929L MARINA FORTUÑO CEBAMANOS	Responsable de la Unidad Administrativa	14/02/2018	4190142
13928K IVAN ANDRES MARTINEZ	Responsable del Órgano de Contratación	14/02/2018	4190245

documento que acredite el acto fundacional de la entidad de que se trate, en el que consten las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro Público que corresponda, en función del tipo de persona jurídica de que se trate, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación que les sea aplicable. Las personas jurídicas sólo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas en los fines, objeto social o ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales les sean propios.

- Empresarios individuales:

Será obligatoria la presentación de Documento Nacional de Identidad o el documento que lo sustituya legalmente, debidamente compulsado.

Los licitadores deberán acreditar estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con la Administración del Estado, con las Comunidades Autónomas, con el Ayuntamiento de Zaragoza y con cualquier otra Administración tributaria, en su caso, así como con la Seguridad Social.

Igualmente deberán acreditar su solvencia técnica o profesional en la siguiente forma:

- Documentación que acredite que el personal a adscribir a este servicio cuenta con la titulación y conocimientos técnicos indicados en el apartado 2.2. de esta memoria
- Documentación /curriculum vitae que acredite que el personal a adscribir a este servicio cuenta con la experiencia establecida en el apartado 2.2 de esta memoria.

7.2 Propuesta Técnica

El licitador deberá presentar una propuesta técnica, que se someterá a valoración, que constará de:

- boceto de la estrategia de gestión de los diferentes perfiles institucionales, indicando el crecimiento orgánico previsto tanto en alcance como en grado de interacción en promedio mensual
- diseño de un borrador de plan de monitorización
- equipo de trabajo, detallando el personal encargado directamente de la prestación del servicio
- herramientas y materiales propios a utilizar para la prestación del servicio

7.3 Oferta económica

Deberá presentarse, en sobre separado, una sola oferta económica a la baja sin superar el presupuesto máximo detallado en el apartado 4 de esta Memoria Descriptiva, conforme al siguiente modelo:

..... euros (IVA excluido)

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificaciónAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - http://www.zaragoza.es



MTE5LzEwODc5NzUvVDE\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzEwODc5NzUvVDE\$	PÁGINA	5 / 8
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
13929L MARINA FORTUÑO CEBAMANOS	Responsable de la Unidad Administrativa	14/02/2018	4190142
13928K IVAN ANDRES MARTINEZ	Responsable del Órgano de Contratación	14/02/2018	4190245

..... euros (IVA incluido)

Bolsa de horas de dedicación al proyecto (*ajustadas a la oferta económica*)

Serán excluidos del procedimiento aquellos licitadores que oferten un importe superior al presupuesto de licitación.

8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Para determinar la oferta más ventajosa y la adjudicación del contrato se tendrán en cuenta los siguientes criterios de valoración que, sobre un máximo de 100 puntos, serán aplicados a las ofertas presentadas:

8.1 CRITERIOS DE VALORACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA. 51 puntos

8.1.1 Precio. Hasta un máximo de 30 puntos

La oferta presentada por cada licitador será valorada aplicando un criterio de proporcionalidad respecto de la oferta más reducida, a la que se atribuirá la puntuación máxima, calculando la ponderación de las demás ofertas con arreglo a la fórmula siguiente:

$$P = (30 \times \text{Min}) / \text{Of}$$

P es la puntuación obtenida por la oferta que se valora

Min es el importe de la oferta económica más reducida

Of es la oferta económica que se valora

8.1.2 Bolsa de horas dedicadas al proyecto. Hasta un máximo de 21 puntos

La oferta presentada por cada licitador será valorada aplicando un criterio de proporcionalidad respecto de la oferta más elevada, a la que se atribuirá la puntuación máxima, calculando la ponderación de las demás ofertas con arreglo a la fórmula siguiente:

$$P = (21 \times \text{Of}) / \text{Max}$$

P es la puntuación obtenida por la oferta que se valora

Of es la bolsa de horas que se valora

Max es la bolsa de horas ofertada más elevada

8.2 CRITERIOS DE VALORACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR. 49 puntos

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es> null/VerificacionAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzEwODc5NzUvVDE\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzEwODc5NzUvVDE\$	PÁGINA	6 / 8
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
13929L MARINA FORTUÑO CEBAMANOS	Responsable de la Unidad Administrativa	14/02/2018	4190142
13928K IVAN ANDRES MARTINEZ	Responsable del Órgano de Contratación	14/02/2018	4190245

Se valorará la propuesta técnica atendiendo a los siguientes aspectos:

8.2.1 Propuesta de estrategia de gestión. Hasta un máximo de 29 puntos

8.2.2 Propuesta de monitorización. Hasta un máximo de 8 puntos

8.2.3 Equipo de trabajo y herramientas propias. Hasta un máximo de 12 puntos

La puntuación máxima que podrá obtener un licitador es de 100 puntos, de acuerdo a los criterios anteriores. En caso de que dos o más licitadores obtengan la misma puntuación, el contrato será adjudicado a la oferta económica más ventajosa en precio.

9. PLAZOS, LUGAR Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

Plazo de presentación de las ofertas.- El plazo será de QUINCE DÍAS naturales contados a partir del siguiente al de la publicación del anuncio en el Perfil del Contratante de www.zaragoza.es finalizando a las 13,00 horas del último día del plazo.

En el supuesto de que el día de finalización del plazo de presentación de proposiciones fuera sábado o festivo, se entenderá prorrogado hasta el siguiente día hábil.

Lugar de presentación de las proposiciones.- Los licitadores presentarán la documentación para participar en este procedimiento en:

Dirección de Comunicación del Ayuntamiento de Zaragoza
Plaza del Pilar. Planta 2ª

Forma de presentar la documentación.- La documentación exigida deberá presentarse en documentos claramente diferenciados, dentro de un sobre, indicando en su exterior, de forma clara y legible la siguiente información obligatoria:

- Número de referencia del contrato menor: C.M. 144.473/2018
- Objeto del contrato menor: SERVICIO DE APOYO A LA GESTIÓN DE REDES SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
- Nombre, apellidos, firma y NIF de la persona que firma la proposición y el carácter con que lo hace (es decir si actúa en representación de otro, o en nombre propio).
- Domicilio a efectos de notificaciones
- Teléfono
- Fax
- Correo electrónico

La documentación exigida podrá, además, presentarse en formato pdf. Una vez presentada la documentación, ésta no podrá ser modificada bajo ningún pretexto.

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es> null/VerificacionAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzEwODc5NzUvVDE\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzEwODc5NzUvVDE\$	PÁGINA	7 / 8
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
13929L MARINA FORTUÑO CEBAMANOS	Responsable de la Unidad Administrativa	14/02/2018	4190142
13928K IVAN ANDRES MARTINEZ	Responsable del Órgano de Contratación	14/02/2018	4190245

Para solicitar información adicional o complementaria o aclaraciones, los licitadores podrán dirigirse al siguiente correo electrónico acdomingo@zaragoza.es y/o teléfono 976.72.40.94

Cada licitador podrá presentar una única proposición en el plazo señalado en el anuncio de licitación.

La presentación de proposiciones supone por parte del licitador la aceptación incondicional de las cláusulas de esta Memoria y la declaración responsable de que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar con el sector público.

I.C. de Zaragoza, a 12 de febrero de 2018

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzEwODc5NzUvVDE\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzEwODc5NzUvVDE\$	PÁGINA	8 / 8
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
13929L MARINA FORTUÑO CEBAMANOS	Responsable de la Unidad Administrativa	14/02/2018	4190142
13928K IVAN ANDRES MARTINEZ	Responsable del Órgano de Contratación	14/02/2018	4190245