



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS: CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PERFILES INSTITUCIONALES (*FACEBOOK Y TWITTER*) DEL SERVICIO DE OBRAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS DEL CABILDO INSULAR DE GRAN CANARIA.

ÍNDICE

1.	OBJETO DEL PLIEGO	3
2.	DIRECCIÓN DE LOS SERVICIOS Y TRABAJOS	3
3.	DESARROLLO DE LAS RELACIONES DEL ADJUDICATARIO CON LA ADMINISTRACIÓN	3
3.1	EN RELACIÓN CON EL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DESIGNADO POR LA EMPRESA CONTRATADA	3
3.2	EN RELACIÓN CON LAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONTRATADA	4
4.	TRABAJOS A DESARROLLAR POR EL ADJUDICATARIO	5
4.1	ANTECEDENTES	5
4.2	OBJETO DEL TRABAJO	5
4.3	OBJETIVOS DEL TRABAJO	6
4.4	CONTENIDO DEL TRABAJO	6
4.4.1	<i>Disposiciones Generales.....</i>	<i>6</i>
4.4.2	<i>Servicios y Tareas del Contrato.....</i>	<i>7</i>
4.4.3	<i>Gestión del Contrato.....</i>	<i>8</i>
5.	MEDIOS A DISPOSICIÓN DEL CONTRATO	10
6.	PRESUPUESTO DEL CONTRATO.....	11
7.	PLAZO DEL CONTRATO Y GARANTÍA.....	11
8.	REVISIÓN DE PRECIOS.....	11
9.	CUMPLIMIENTO DE PLAZOS Y PENALIZACIONES POR RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO.	11
10.	ABONO DE LOS TRABAJOS.....	12
11.	A N E X O I – JUSTIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO.....	13

Código Seguro De Verificación	cuQhpUct5DlCi7DNnqnnFw==	Fecha	07/04/2021
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Manuel Rodriguez-Batllori de la Nuez - Jefe/a Serv. Tecnico Obras Publicas Jose Manuel Quevedo Lopez		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/cuQhpUct5DlCi7DNnqnnFw=	Página	1/13





CONSEJERÍA
DE OBRAS PÚBLICAS,
INFRAESTRUCTURAS,
TRANSPORTE
Y MOVILIDAD

CONSEJERÍA DE GOBIERNO DE OBRAS PÚBLICAS,
INFRAESTRUCTURAS, TRANSPORTES Y MOVILIDAD

SERVICIO DE TÉCNICO DE OBRAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS

Página 2 de 13

Código Seguro De Verificación	cuQhpUct5DlCi7DNnqnnFw==	Fecha	07/04/2021
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Manuel Rodriguez-Batllori de la Nuez - Jefe/a Serv. Tecnico Obras Publicas Jose Manuel Quevedo Lopez		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/cuQhpUct5DlCi7DNnqnnFw=	Página	2/13



1. OBJETO DEL PLIEGO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares es describir los trabajos y, fijar las condiciones técnicas y económicas, que regirán en el Contrato de Servicios para la gestión, mantenimiento, actualización y seguimiento de los perfiles institucionales (*Facebook* y *Twitter*) del servicio de obras públicas e infraestructuras del cabildo insular de gran canaria.

2. DIRECCIÓN DE LOS SERVICIOS Y TRABAJOS

El "*Director del Contrato*" (en lo sucesivo "*Director*") es la persona, directamente responsable de la comprobación, coordinación y vigilancia de la correcta realización del Contrato de acuerdo con lo dispuesto en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del mismo.

El *Director*, y, en su nombre, el personal que lo represente, desempeñará las funciones directoras indicadas en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y cuantas sean propias del caso, a fin de que los trabajos sirvan de la mejor forma a los intereses y objetivos perseguidos por el Cabildo de Gran Canaria.

3. DESARROLLO DE LAS RELACIONES DEL ADJUDICATARIO CON LA ADMINISTRACIÓN

Durante el desarrollo de los trabajos del contrato, todas las relaciones directas del Adjudicatario con la Administración se desarrollarán a través del Director o persona que éste designe para representarle, con el Delegado del Adjudicatario.

3.1 EN RELACIÓN CON EL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DESIGNADO POR LA EMPRESA CONTRATADA

La empresa contratada deberá designar al menos un coordinador o responsable de la ejecución del contrato, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Actuar como interlocutor de la empresa contratada frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratada y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y la entidad contratante, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

Código Seguro De Verificación	cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw==	Fecha	07/04/2021
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Manuel Rodriguez-Batllori de la Nuez - Jefe/a Serv. Tecnico Obras Publicas Jose Manuel Quevedo Lopez		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw=	Página	3/13



b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal.

d) Organizar el régimen de vacaciones, licencias y permisos del personal adscrito a la ejecución del contrato, de forma que no se altere la correcta ejecución del servicio.

e) Informar a la entidad contratante sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

3.2 EN RELACIÓN CON LAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONTRATADA.

- 1) Corresponde exclusivamente a la empresa contratada la selección del personal que, reuniendo, en su caso, los requisitos de titulación y experiencia exigidos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la entidad contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.
- 2) La empresa contratada asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.
- 3) La empresa contratada velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.
- 4) En el caso de que la empresa contratada incumpla las obligaciones asumidas en relación con su personal, dando lugar a que el órgano o ente contratante resulte sancionado o condenado, la empresa contratada deberá indemnizar a éste de todos los daños y perjuicios que se deriven de tal incumplimiento y de las actuaciones de su personal, mediante el eventual ejercicio de las acciones legales oportunas.

Código Seguro De Verificación	cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw==	Fecha	07/04/2021
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Manuel Rodríguez-Batllori de la Nuez - Jefe/a Serv. Tecnico Obras Publicas Jose Manuel Quevedo Lopez		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw=	Página	4/13



4. TRABAJOS A DESARROLLAR POR EL ADJUDICATARIO

4.1 ANTECEDENTES

El Servicio de Obras Públicas e Infraestructuras genera una cantidad ingente de información relacionada con la red viaria; cierres por obras, cierres por operaciones de mantenimiento, cierres por eventos deportivos, etc. Esta información puede ser de mucho interés para el usuario de las carreteras.

El parque de vehículos de Gran Canaria ascendió a 758.798 (aprox.) en el año 2017.

La red viaria de Gran Canaria está alcanzando puntos con Intensidad Media Diarias (IMD) de más de 150.000 veh/día. Estos niveles son equiparables a vías de situadas en grandes urbes (Madrid y Barcelona) de este país.

Es de vital importancia mantener una "ventana" de comunicación entre el Servicio de Obras Públicas y esos casi 800.000 conductores que cada día usan la red de carreteras de Gran Canaria.

Hay una cantidad ingente de información que influye en el día a día que es susceptible de ser comunicada como:

- Actuaciones por Obras.
- Actuaciones de Conservación de Carreteras.
- Estado de las carreteras por situación de *Fenómeno Meteorológico Adverso (FMA)*.
- Autorizaciones de Usos Especiales:
 - o Transportes especiales.
 - o Rallys.
 - o Cabalgatas.
 - o Procesiones.
 - o Carreras populares.
 - o Etc.

Ante la carencia de medios para atender adecuadamente esta necesidad, es necesaria la contratación de dichos trabajos de manera externa, por parte del Cabildo de Gran Canaria.

4.2 OBJETO DEL TRABAJO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, es el de establecer las condiciones que han de regir los trabajos de Continuidad del Plan de comunicación en redes social s (*Facebook* y *Twitter*) del Servicio de Obras Públicas, para transmitir los contenidos de información que se generan en el Servicio de Obras Públicas e Infraestructuras de esta Consejería y que afectan

Código Seguro De Verificación	cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw==	Fecha	07/04/2021
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Manuel Rodríguez-Batllore de la Nuez - Jefe/a Serv. Tecnico Obras Publicas Jose Manuel Quevedo Lopez		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw=	Página	5/13



directamente a las infraestructuras viarias y de costas de las misma. Estas condiciones serán entre otras:

- 1) Revisar y, en su caso rediseñar, la estrategia, la planificación y objetivos **Social Media** en coherencia con la identidad del Servicio de Obras Públicas e Infraestructuras del Cabildo Insular de Gran Canaria y su público.
- 2) Revisar y, en su caso redefinir, la estrategia para construir/aumentar las bases de *followers/fans*.
- 3) Revisar y, en su caso, redefinir la estrategia de contenido, estilo de comunicación y controlar la ejecución del calendario de contenido.
- 4) Controlar constantemente indicadores básicos como: *likes, clicks, reach*, participación, cantidad de comentarios.
- 5) Dar *Feedback* diario de la actividad del perfil *carreterasgc*.
- 6) Responder los comentarios publicados.
- 7) Respuesta en tiempo rápido y traslado de contenidos, y darle forma, para los perfiles de *carreterasgc*.
- 8) Disponibilidad 24 horas en situaciones de alerta y/o emergencia.
- 9) Crear y hacer seguimiento de la presencia del Servicio de Obras Públicas e Infraestructuras del Cabildo de Gran Canaria en las distintas redes sociales.

En ningún caso, será objeto del contrato la creación y/o obtención de recursos (fotografías, videos, etc.) para los contenidos de los perfiles (Twitter y Facebook).

4.3 OBJETIVOS DEL TRABAJO

Los principales objetivos que se tiene previsto alcanzar con la continuidad del plan de comunicación en redes sociales (*Facebook* y *twitter*) del Servicio de Obras Públicas son los que se citan a continuación:

- a) Obtener y/o recoger y/o procesar la información de los perfiles *carreterasgc*, tanto en *Facebook* como en *Twitter*, del Servicio de Obras Públicas del Cabildo de Gran Canaria.

4.4 CONTENIDO DEL TRABAJO

4.4.1 Disposiciones Generales

Todos los trabajos deberán ejecutarse con arreglo a las directrices expuestas en el presente documento, a la normativa general de aplicación y en todo caso, a las reglas técnicas de buena práctica propia de los trabajos que enmarcan el presente estudio.

Código Seguro De Verificación	cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw==	Fecha	07/04/2021
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Manuel Rodriguez-Batllori de la Nuez - Jefe/a Serv. Tecnico Obras Publicas Jose Manuel Quevedo Lopez		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw=	Página	6/13



El trabajo final, y todos los parciales, serán de propiedad del Cabildo Insular de Gran Canaria quién podrá destinarlos al fin que tenga por conveniencia. Lo anteriormente expuesto se extiende a la documentación aportada incluida su difusión pública, total o parcial, por cualquier método o soporte.

El *Adjudicatario* no podrá utilizar para sí ni proporcionar a terceros, dato alguno que afecte a los trabajos, ni publicar total o parcialmente el contenido de los mismos, pudiendo tipificarse como apropiación indebida el incumplimiento de esta cláusula.

Contenidos

- 1) Revisar y, en su caso rediseñar, la estrategia, la planificación y objetivos **Social Media** en coherencia con la identidad del Servicio de Obras Públicas e Infraestructuras del Cabildo Insular de Gran Canaria y su público.
- 2) Revisar y, en su caso redefinir, la estrategia para construir/aumentar las bases de *followers/fans*.
- 3) Revisar y, en su caso, redefinir la estrategia de contenido, estilo de comunicación y controlar la ejecución del calendario de contenido.
- 4) Controlar constantemente indicadores básicos como: *likes, clicks, reach*, participación, cantidad de comentarios.
- 5) Dar *Feedback* diario de la actividad del perfil *carreterasgc*.
- 6) Responder los comentarios publicados.
- 7) Respuesta en tiempo rápido y traslado de contenidos, y darle forma, para los perfiles de *carreterasgc*.
- 8) Disponibilidad 24 horas en situaciones de alerta y/o emergencia.
- 9) Crear y hacer seguimiento de la presencia del Servicio de Obras Públicas e Infraestructuras del Cabildo de Gran Canaria en las distintas redes sociales.

4.4.2 Servicios y Tareas del Contrato

- 1) El Servicio de Obras Públicas e Infraestructuras, a través del **DIRECTOR**, se encargará de la dirección y supervisión de los trabajos objeto del contrato para su adecuado desarrollo y ejecución.
- 2) A los efectos de este contrato, la empresa adjudicataria seguirá las directrices en el trabajo diario marcadas por el **DIRECTOR**
- 3) Periódicamente se celebrarán reuniones de trabajo para planificar la estrategia a seguir en virtud de los resultados obtenidos.
- 4) La adjudicataria deberá designar un interlocutor válido y único, con plena dedicación, que estará en contacto permanente con el **DIRECTOR** y que será el ejecutor del servicio y responsable de la comunicación y de la correcta prestación del mismo. Este interlocutor, con funciones de Community manager, deberá contar

Código Seguro De Verificación	cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw==	Fecha	07/04/2021
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Manuel Rodriguez-Batllori de la Nuez - Jefe/a Serv. Tecnico Obras Publicas Jose Manuel Quevedo Lopez		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw=	Página	7/13



con la experiencia, formación académica y competencias que se señalan en la cláusula 5 de este PPT.

- 5) Es de obligado cumplimiento para la empresa en el desempeño de este contrato la Guía de Usos y Estilo de las cuentas oficiales del Cabildo Insular de Gran Canaria en Redes Sociales: Perfiles institucionales @GranCanariaCab y/u otros y cualesquiera otras normas que el Cabildo Insular de Gran Canaria apruebe y que afecten a este contrato, como normativa de imagen corporativa, logotipos, normas gráficas, revisiones y nuevas ediciones de la *Marca del Cabildo de Gran Canaria*, etc.
- 6) La información y contenidos destinados a ser publicados en las cuentas oficiales del Servicio de Obras Públicas e Infraestructuras del Cabildo de Gran Canaria en las redes sociales deberán ser validados previamente por el **DIRECTOR**.
- 7) Además de lo especificado en el punto anterior, el Community manager de la empresa adjudicataria habrá de tener disponibilidad para personarse en el Servicio de Obras Públicas o en aquellos otros lugares, dentro del ámbito insular, en los que se requiera su presencia por el **DIRECTOR**.
- 8) Esto supone la asistencia a actos y eventos hasta un máximo de 10 cada mes, la redacción de contenidos y adaptación de imágenes a los formatos de las redes, y la participación en reuniones de trabajo periódicas. El desplazamiento es por cuenta del adjudicatario.
- 9) Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el **DIRECTOR**, la información y documentación que estas soliciten para conocer las circunstancias en las que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

4.4.3 Gestión del Contrato

- 1) En desarrollo de esta gestión de los perfiles institucionales del Servicio de Obras Públicas e Infraestructuras en las redes sociales, la empresa adjudicataria será responsable de las siguientes tareas:
 - a. Dinamización de los perfiles existentes en las redes sociales (Facebook y Twitter) en base a la estrategia acordada con el **DIRECTOR** y seguimiento de su evolución mediante la elaboración de informes mensuales con las métricas adecuadas, utilizando herramientas de software especializadas que aporten un valor añadido a los gestores de estadísticas implícitos en cada una de las grandes plataformas social media (Twitter y Facebook).
 - b. En estos informes, que se entregarán al vencimiento de cada mes, la empresa adjudicataria deberá proporcionar una evaluación del funcionamiento de las cuentas institucionales en las redes sociales, aportando, como mínimo:

Código Seguro De Verificación	cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw==	Fecha	07/04/2021
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Manuel Rodriguez-Batllori de la Nuez - Jefe/a Serv. Tecnico Obras Publicas Jose Manuel Quevedo Lopez		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw=	Página	8/13



- i. Twitter: Número de tweets; Número total de seguidores y crecimiento mensual; Número de menciones; Número de respuestas; Número de me gustas; Número de re tuits; Número de impresiones; Número de clics en el perfil, así como otros datos de tipo técnico que le sean requeridos.
 - 2) Facebook: Número de publicaciones (post); Número total de Fans; Fuente de los nuevos Fans (distinguiendo, si procede, entre el número de los que son orgánicos y los que son pagados), Alcance total; Tasa de compromiso; Número de me gustas en publicaciones; Número de comentarios en publicaciones; Número de publicaciones compartidas; Número de clics en enlaces, así como otros datos de tipo técnico que le sean requeridos.
 - 3) Elaboración, edición, publicación y actualización constante de información textual y gráfica de interés y relevancia para la ciudadanía distribuida a través de los perfiles institucionales en las redes sociales. Los contenidos a compartir deben cumplir con los siguientes requisitos:
 - a. Habrá publicaciones todos los días, salvo en casos específicos, incluidos los festivos.
 - b. El número de publicaciones dependerá de la actualidad y de la función de servicio informativo de interés público y/o de alerta. En el perfil de Twitter se establecen, diariamente, un mínimo de 4 tuits y un máximo de 16, con la excepción mencionada en el punto siguiente; en la cuenta de Facebook 1 post como mínimo y un máximo de 6 publicaciones diarias.
 - c. En la cuenta de Twitter se podrá superar el límite máximo diario de 16 tuits en la cobertura en directo de determinados actos y eventos. En estos casos, y en concreto en la cobertura de las situaciones de ALERTA y/o EMERGENCIA por los Fenómenos Meteorológicos Adversos (FMA) y/u otros, se podrá llegar hasta un máximo de 100 tuits si la información lo requiere.
 - d. Los principios básicos en la selección y difusión de la información a través de los perfiles institucionales de Twitter y Facebook son: veracidad, utilidad, transparencia, relevancia e interés para la ciudadanía, de todo aquello que promueva u organice, o en lo que participe o colabore el Servicio de Obras Públicas e Infraestructuras.
 - e. Se distinguen, en estos dos perfiles de Twitter y Facebook, tres grandes grupos de contenido en base a su origen:
 - i. Actualidad prevista.
 - ii. Actualidad sobrevenida e imprevista y alertas
 - iii. Información variada de interés para la ciudadanía como avisos de cortes de tráfico, información de actividades festivas, etc.
 - f. Todas las publicaciones deberán ir acompañadas de imagen, con las características que exige cada red para su correcta visualización. Estas imágenes o elementos gráficos pueden ser fotografías, carteles, infografías,

Código Seguro De Verificación	cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw==	Fecha	07/04/2021
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Manuel Rodriguez-Batllore de la Nuez - Jefe/a Serv. Tecnico Obras Publicas Jose Manuel Quevedo Lopez		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw=	Página	9/13



- imágenes animadas (GIFs) o vídeos y serán proporcionadas por el Servicio de Obras Públicas e Infraestructuras:
- g. Siempre que se pueda se enlazará con la web del Cabildo Insular de Gran Canaria (grancanaria.com), tanto a noticias de prensa como a contenidos, programas, campañas, etc., así como al resto de webs corporativas. Desde las cuentas institucionales no se enlaza ni se redirige al usuario a publicaciones o cuentas de medios de comunicación externos.
- 4) Gestión de la interacción de la ciudadanía.
- a. Enmarcado en la función de gestión constante de la interacción de la ciudadanía, la empresa adjudicataria debe responder en breve plazo (límite máximo de 2 horas en días laborables y 4 horas en festivos) los mensajes que la ciudadanía envía a las redes sociales, siempre que se trate de ofrecer una información de servicio a la ciudadanía. Si es posible se responde con la información que se solicita, siempre con las garantías de veracidad que resulten de contrastar las respuestas con **DIRECTOR**. Si no es posible, se traslada al **DIRECTOR** quien derivará la demanda al Servicio o responsables que puede responder o tramitar la petición o situación expuesta por el ciudadano, transmitiéndole la información solicitada cuando se obtenga la respuesta. En todo caso, se informará a la ciudadanía para que se sienta atendida y escuchada.
 - b. Mensualmente, al finalizar cada mes, la adjudicataria tendrá que presentar un informe al **DIRECTOR** de las interacciones ciudadanas recibidas en las cuentas oficiales @carreterasgc, que deberá incluir por cada una de ellas: Tipo de solicitud, distinguiendo entre sugerencias, quejas, incidencias y consultas; red social de entrada; fecha y hora; y, tema.

5. MEDIOS A DISPOSICIÓN DEL CONTRATO

El solicitante designará en la oferta al equipo técnico que, como mínimo, contará con los medios humanos suficientes.

Cómo mínimo, dos (2) personas para poder rotar en la atención al servicio, además de los medios tecnológicos adecuados para que se atienda el objeto y objetivos de los trabajos descritos en los apartados 4.2 y 4.4 de este PPT; todo teniendo en cuenta la necesidad de dar respuesta en tiempo rápido y disponibilidad 24 horas en situaciones de alerta y emergencia.

La formación académica reglada del personal que de servicio dentro de este contrato debe atender a los siguientes requisitos mínimos:

Código Seguro De Verificación	cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw==	Fecha	07/04/2021
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Manuel Rodriguez-Batllori de la Nuez - Jefe/a Serv. Tecnico Obras Publicas Jose Manuel Quevedo Lopez		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw=	Página	10/13



- Formación universitaria de grado o superior, *Responsable de RR. SS, Marketing Digital, Community Manager o similar* con experiencia en el sector de al menos dos (2) años.

6. PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El Presupuesto de ejecución por contrata de los trabajos referidos asciende a CIENTO CUARENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS OCHO EUROS (142.308,00 €), con un I.G.I.C. de NUEVE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y UN EUROS CON CINCUENTA Y SEIS CÉNTIMOS (9.961,56 €) lo que hace un total de CIENTO CINCUENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y NUEVE EUROS CON CINCUENTA Y SEIS CÉNTIMOS (152.269,56 €).

7. PLAZO DEL CONTRATO Y GARANTÍA

El plazo fijado para la ejecución de los trabajos será de TRES (3) años, contados a partir del día siguiente a la firma del acta de inicio de la prestación.

En caso de prórroga, esta se realizará por meses, hasta un plazo máximo de UN (1) AÑO de prórroga.

El objeto del contrato quedará sujeto a un plazo de garantía de 1 año, a contar desde la fecha de recepción o conformidad del trabajo, plazo durante el cual la Administración podrá comprobar que el trabajo realizado se ajusta a lo contratado y a lo estipulado en el presente pliego.

8. REVISIÓN DE PRECIOS

No se aplicará fórmula de revisión de precios.

9. CUMPLIMIENTO DE PLAZOS Y PENALIZACIONES POR RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO.

El retraso y el incumplimiento de las condiciones de los trabajos (apartados 4.2 y 4.4 de este PPT), supondrán una penalización del 2/1.000 (dos por mil) del valor del contrato por cada día de retraso.

Los importes de estas penalizaciones se harán efectivos mediante deducción de los mismos en las certificaciones correspondientes.

Código Seguro De Verificación	cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw==	Fecha	07/04/2021
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Manuel Rodriguez-Batllori de la Nuez - Jefe/a Serv. Tecnico Obras Publicas Jose Manuel Quevedo Lopez		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw=	Página	11/13





10. ABONO DE LOS TRABAJOS

Los trabajos se abonarán mediante facturas mensuales una vez comprobado que se han cumplido las condiciones exigidas en este Pliego.

La cuantía de estas facturas resultará de dividir el importe de adjudicación entre la vigencia del contrato, treinta y seis (36) meses.

Es cuanto tengo el deber de informar. No obstante, usted con mejor criterio resolverá.

Las Palmas de Gran Canaria, en la fecha indicada en la firma electrónica.

El Jefe de Sección

Vº Bº, el Jefe del Servicio Técnico

Fdo.: José M. Quevedo López
(firmado electrónicamente)

Fdo.: Francisco M. Rodríguez-Batllori De la Nuez.
(firmado electrónicamente)

Código Seguro De Verificación	cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw==	Fecha	07/04/2021
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Manuel Rodriguez-Batllori de la Nuez - Jefe/a Serv. Tecnico Obras Publicas Jose Manuel Quevedo Lopez		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw=	Página	12/13



11. A N E X O I – JUSTIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO

UNIDAD/AÑO	DESCRIPCIÓN	HORAS AÑO	COSTE/HORA	COSTE
3	Coste L - V	1820	15,00 €	81.900,00 €
3	Coste S - D	208	50,00 €	31.200,00 €
3	Adicional Emergencias	50	50,00 €	7.500,00 €
	Parcial			120.600,00 €
	Gastos Generales		12%	14.472,00 €
	Beneficio Industrial		6%	7.236,00 €
	Suma			142.308,00 €
	<i>Impuesto General Indirecto Canario (IGIC)</i>		7,0%	9.961,56 €
	PRESUPUESTO DEL CONTRATO			152.269,56 €

Código Seguro De Verificación	cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw==	Fecha	07/04/2021
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Francisco Manuel Rodriguez-Batllore de la Nuez - Jefe/a Serv. Tecnico Obras Publicas Jose Manuel Quevedo Lopez		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/cuQhpUct5D1Ci7DNnqnnFw=	Página	13/13

