

Pliego de Condiciones Técnicas.
Concurso Público de Precios.

Adquisición de servicios de diseño gráfico.

Gerencia de Comunicación y Marca.

1. Introducción

Ceibal tiene como misión ser el centro de innovación educativa con tecnologías digitales del Uruguay, promoviendo la integración de la tecnología a la educación con el fin de mejorar los aprendizajes e impulsar procesos de innovación, inclusión y crecimiento personal.

Su visión institucional es impulsar junto al sistema educativo una educación innovadora e inclusiva mirando al futuro, aprovechando las oportunidades que ofrece la tecnología, para que cada estudiante del Uruguay desarrolle su potencial de aprendizaje y creatividad, construyendo capacidades para la ciudadanía global.

En el marco de la implementación de su plan estratégico 2021 - 2025 Ceibal busca consolidar los procesos de comunicación que permitan mejorar el vínculo con usuarios. Asimismo, se propone que los beneficiarios y la sociedad en su conjunto conozcan en profundidad la propuesta de valor de Ceibal.

Desde la Gerencia de Comunicación y Marca es un objetivo y compromiso de gestión contribuir a la percepción de valor de Ceibal, vía, entre otros, la mejora de calidad de su diseño gráfico y animaciones.

2. Objeto del llamado

Ceibal llama a empresas para prestar el servicio de diseño gráfico, para el desarrollo de materiales de difusión de las diversas actividades de la organización.

El plazo de adjudicación será de un año con opción de renovación por igual período bajo acuerdo de ambas partes. Si debiera considerarse alguna paramétrica de ajuste de precios para la renovación se solicita incluir explícitamente en la propuesta.

2.1 Servicio requerido

El proveedor de diseño se ocupará del desarrollo de materiales gráficos requeridos por Ceibal y las distintas áreas que componen la organización.

El servicio será coordinado por la Gerencia de Comunicación y Marca, quien establecerá los lineamientos, revisará el nivel de cumplimiento de los criterios establecidos y solicitará los ajustes que crea necesarios, para lograr entregas que cumplan plenamente con la calidad previamente definida de común acuerdo con el proveedor.

La Gerencia de Comunicación podrá realizar solicitudes por cuenta propia o gestionar solicitudes de áreas internas de la organización, que hagan llegar solicitudes al equipo de Comunicación, quien resuelva derivarlas al proveedor adjudicado, siendo en todo momento responsable de la supervisión del proceso, así como del cumplimiento de los entregables acordados con las áreas internas solicitantes.

La empresa oferente deberá:

- Capacitarse en el [manual de identidad gráfica](#) de Ceibal, para garantizar su pleno cumplimiento en todos los diseños que ofrezca.
- Conocimiento y experiencia en diseños digitales, con foco en redes sociales.
- Ofrecer la capacidad de desarrollar diversidad de diseños gráficos, contemplando la vasta amplitud que pueda requerir la organización.

A modo de referencia se listan algunos de los materiales más frecuentes, sin perjuicio de que puedan incluirse otros tipos de soluciones gráficas no contempladas en este detalle.

- Key Visual
- Posteos de redes sociales
- Invitaciones digitales
- Insumos gráficos para newsletters digitales
- Diseño editorial para versiones impresas y digitales de e-books
- Desarrollo de íconos y logos que se sumen al sistema de identidad gráfico
- Diseño de presentaciones
- Diseño de infografías
- Animaciones de diseños gráficos
- Adaptaciones de diseños y animaciones en variedad de formatos.
- Diseño de elementos de cartelería, señalética y paragráfica.
- Diseño de elementos institucionales en base a lineamientos preestablecidos: Tarjetas personales. Merchandising. Papelería.

2.2 Productos requeridos

El proveedor a postularse debe tener capacidad técnica para ofrecer los siguientes tipos de productos:

- 1. Diseño gráfico
 - Realización original de una propuesta completa con base en los lineamientos que ofrece el sistema de identidad gráfico y acorde a los requerimientos previamente establecidos en la solicitud.
 - Implica el cumplimiento de aspectos técnicos así como de plazos de entrega acorde a la necesidad de la organización.
- 2. Adaptación
 - Adecuación de materiales pre existentes, donde únicamente se requieran alteraciones de formato, duración o tipo de archivo.
 - Ajustes menores, que solo comprometan la modificación de datos o elementos gráficos puntuales, cuya solución no requiere rehacer el diseño, sino simplemente alterar aspectos menores del diseño existente.
- 3. Animación
 - Desarrollo de animaciones en base a diseños gráficos pre existentes, pudiendo estos haberse realizado por el mismo proveedor o ser provistos por Ceibal.

2.3 Responsabilidades y forma de trabajo

1-Rol del departamento de Comunicación de Ceibal:

El departamento y sus referentes de cada proyecto son la contraparte que establecen los lineamientos, tiempos, y especificaciones acerca del producto gráfico a desarrollar.

Coordinación de diseño: Habrá una persona de contacto dentro del equipo de comunicación, quien tiene el rol de coordinar la labor de diseño, priorizar proyectos, establecer plazos de entrega e informar sobre ajustes necesarios hasta alcanzar el producto final aprobado.

El proveedor no deberá tener contacto directo con las áreas solicitantes de los diseños, ya que serán centralizados en la coordinación de diseño y enviados a las áreas a través del coordinador que corresponda para cada solicitud.

Rol de diseño: Dentro del equipo de la Gerencia de Comunicación habrá una persona in house con el rol de diseño gráfico, quien revisará técnicamente la calidad de los diseños elaborados, otorgará lineamientos y solicitará correcciones en caso de encontrar desviaciones.

Herramienta de gestión: Los trabajos serán gestionados a través de la herramienta TRELLO en la cual el proveedor de diseño deberá seguir el flujo de solicitudes, comentarios, ajustes y entregas finales.

Para iniciar la realización de cualquier trabajo el proveedor recibirá un detalle vía mail, con la siguiente información:

- . Datos del solicitante
- . Descripción
- . Objetivo
- . Medios
- . Referencias o antecedentes
- . Nivel de prioridad
- . Fecha de entrega

Este detalle será volcado a TRELLO donde se dará seguimiento al curso de la solicitud. Cualquier comentario, solicitud de ajuste o cambio que realice el solicitante del pedido o que el equipo de la Gerencia de Comunicación y Marca entienda pertinente realizar, se deberán reflejar en este seguimiento a fin de dar curso a los mismos.

2-Rol de la empresa proveedora del servicio:

El rol de la empresa será dar servicio de desarrollo de diseño abarcando el total de las solicitudes que Ceibal le tercerice, debiendo tener la flexibilidad de gestionar meses de alta demanda (octubre, noviembre) y meses de baja demanda (enero), así como garantizar que haya personal disponible para recibir las solicitudes, quedando enteramente a cargo del proveedor la gestión de licencias, rotación de personal, etc. y garantizando la plena transferencia de conocimientos, documentos y lineamientos necesarios para que otro profesional pueda dar continuidad al trabajo, sin necesidad de que el equipo de Ceibal deba gestionar ese traspaso.

Volumen de trabajo: Se estima que el volumen requerido sea variable, pero se enmarque en los siguientes parámetros:

- Mínimo 40 horas semanales, con períodos de hasta 60 horas dependiendo del volumen de trabajo.
- Máximo de hasta 120 horas semanales*

*Escenario estimado que posiblemente pueda ser demandado a partir de 2024. Este volumen fluctúa y dependerá tanto del momento del año y las actividades en curso, así como su cumplimiento dependerá de la velocidad y capacidad de trabajo del equipo de diseño a cargo, donde la minimización de errores y ajustes contribuye a disminuir esta estimación.

Algunos de los trabajos mensuales recurrentes son:

- Posteos para redes sociales, en 6 ecosistemas con varias redes activas cada uno, donde se postea un máximo de 4 contenidos mensuales
- Una campaña de comunicación digital al mes, para la que puede requerirse un diseño de cero o emplearse materiales preexistentes, desarrollados in house o por terceros.
- KV para proyectos o actividades que luego se adapten a invitaciones digitales, posteos, newsletter, etc.

Disponibilidad del equipo: Ceibal requiere que el equipo de diseño esté disponible los días hábiles, de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 h. a excepción de feriados y fines de semana. Esta disponibilidad debiera garantizar una gran fluidez y velocidad de respuesta, para acordar los detalles de la gestión de cada trabajo el mismo día que es solicitado. El equipo de Ceibal está activo y disponible en estos mismos días y horarios, por lo que en la medida que se van recibiendo solicitudes deben poder enviarse en el momento al proveedor para acordar cómo se dará curso a la misma.

Calidad de servicio: El nivel de los entregables debe respetar los lineamientos del manual de identidad gráfico, así como criterios estéticos propios del medio en el que vaya a ser empleado (digital, editorial) y promover el porte de valor para lograr destaque y atractivo visual, componiendo diseños innovadores y creativos que reflejen el espíritu de Ceibal como centro de innovación con tecnologías.

3. Gestión y calidad

3.1 Gestión administrativa.

Modalidad de control de horas, facturación y gestión de pago.

El proveedor adjudicado deberá llevar un control de horas de dedicación para cada uno de los proyectos solicitados, mediante un sistema digital de control conjunto con Ceibal, donde se reflejen las horas de trabajo asociadas al servicio brindado. Se sugiere la utilización de Clockify o Redmine. Ceibal tendrá potestad de controlar y supervisar las horas que se adjudiquen a cada proyecto, analizando la razonabilidad de cada caso según el nivel de dificultad y los plazos de interacción y respuesta propios del proyecto.

En base a las horas de trabajo imputadas, se realizará la facturación mensual, para lo cual el proveedor deberá presentar un resumen de las horas trabajadas en el mes, detallando a los proyectos que correspondan. Dicho resumen deberá ser aprobado por Ceibal a través de la figura de coordinación digital, quien validará la veracidad del resumen presentado y será responsable de aprobar que el proveedor emita la factura

por esa cantidad de horas de trabajo. Solo mediante esta autorización previa el proveedor estará en condiciones de facturar y dicha aprobación será incluida como documento de control anexo a la factura mensual.

En caso de encontrar desviaciones, inconsistencias o cantidad de horas que no logren razonabilidad para los trabajos abordados, Ceibal, mediante el rol de coordinación digital podrá notificar al proveedor solicitando justificación o ajuste de las horas de trabajo declaradas.

La gestión de pago se hará de forma mensual y retroactiva, a mes vencido, debiendo gestionarse a través de las vías administrativas habituales, lo que será informado oportunamente.

3.2 Gestión de calidad.

Modalidad de control de calidad del servicio y no conformidades.

Ceibal será responsable de auditar el cumplimiento del servicio ofrecido, mediante el análisis de los trabajos presentados por el proveedor.

Los criterios de evaluación serán los siguientes:

CRITERIO		ALTO	MEDIO	BAJO
Plazos	Cumplimiento de tiempos previamente establecidos de común acuerdo.	Cumple sin excepción.	Cumple de forma razonable.	No logra cumplir con los plazos.
Calidad	Adecuación a los lineamientos del manual de identidad gráfica.	Logra plena alineación con la identidad y aporta valor adicional.	Propone un nivel de alineación aceptable.	No logra alinearse a la identidad gráfica.
Horas	Razonabilidad de las horas planteadas para los trabajos solicitados.	Plantea un consumo de horas eficiente y razonable.	Plantea un consumo de horas aceptable.	Plantea un consumo de horas excesivo e injustificado.

Ceibal, a través de los roles de coordinación de diseño y de diseño gráfico in house de la Gerencia de Comunicación y Marca, llevarán adelante esta evaluación de forma semestral y tendrán reuniones donde discutirán los aspectos analizados con el proveedor.

No obstante, la herramienta podrá emplearse a demanda frente a casos que lo requieran, como instrumento útil para entablar la conversación con el proveedor a fin de ajustar los aspectos del servicio con los que no esté logrando cumplimiento.

Frente a cualquier incumplimiento de estos aspectos que se considere inaceptable por parte de Ceibal y mediando la debida justificación, Ceibal podrá hacer uso de los

recursos de Observación y No Conformidad para dejar constancia de estos incumplimientos en el legajo del proveedor dentro de la organización, e incluso rescindir el contrato por incumplimiento, ejecutar la garantía de cumplimiento de contrato y reclamar los daños y perjuicios generados.

3.3 Plazos de prestación del servicio.

Tiempos de respuesta deseables:

PRODUCTO	PLAZO	CUMPLIMIENTO ESPERADO
Adaptación	0 a 1 días hábiles	Respuesta en el correr del día de la solicitud o al día siguiente como plazo máximo.
Diseño	1 a 3 días hábiles	Respuesta al día siguiente de la solicitud o en los 3 días hábiles inmediatamente posteriores como plazo máximo.
Animación	2 a 5 días hábiles	Respuesta a los dos días de realizada la solicitud o en los 5 días hábiles inmediatamente posteriores como plazo máximo.

Si el proveedor no especifica nada en su propuesta se entenderá que está en condiciones de cumplir con los plazos previstos.

4. Presentación de la oferta

Los oferentes deberán presentar 3 aspectos a ser evaluados.

1. Antecedentes

1.1. **Experiencia:** detallando los proyectos más relevantes en los que hayan tenido participación, priorizando aquellos cuyos servicios requeridos tengan mayor similitud con los que se solicitan en este llamado. Se valorará especialmente experiencia en gestión y desarrollo de manuales de identidad de organizaciones grandes o complejas.

1.2. **Referencias de clientes (actuales o recientes) indicando:** empresa, persona de contacto, teléfono de contacto, período en que se prestó el servicio detalle de los servicios prestados y cualquier otra información que la empresa considere relevante. Ceibal podrá contactar a las referencias a efectos de corroborar datos aportados y ampliar información.

2. Oferta técnica

2.1. **Portfolio:** Adjuntar portafolio de trabajo del equipo de diseño afectado a la prestación del servicio. El mismo debe contener al menos tres piezas realizadas en los últimos tres años relacionados a los 3 tipos de productos solicitados: diseño, adaptación y animación. Se valorará especialmente el nivel creativo y de aporte de valor estético en las propuestas que logren mayor atractivo y nivel de destaque.

2.2 **Equipo:** Detalle de los profesionales que integrarán el equipo de trabajo afectado al contrato con Ceibal para la realización de los trabajos solicitados. Se podrán detallar CV, nivel de formación, nivel de experiencia y nivel de dedicación a los servicios de Ceibal, además del portfolio solicitado en el punto anterior. Se valorará especialmente antecedentes en vinculación directa con temáticas similares a las áreas de trabajo de Ceibal como tecnología y educación.

3. Oferta económica.

El precio cotizado debe incluir la totalidad de los insumos para la realización del servicio. El presupuesto debe ser expresado en pesos uruguayos con impuestos desglosados.

El plazo de contratación será de 1 año con opción de renovación por igual período bajo acuerdo de ambas partes. Si se requiere alguna paramétrica de ajuste anual debe ser detallada expresamente.

Es necesario completar el cuadro a continuación:

COSTO POR HORA S/IMP. \$ UY	IMPUESTOS \$ UY	TOTAL C/IMP. \$ UY

5. Evaluación de la oferta

Las ofertas serán evaluadas con base en tres aspectos:

ASPECTOS A EVALUAR	PESO
1. Antecedentes (experiencia y referencias de clientes)	30 %
2. Oferta técnica (portfolio y recursos humanos)	30 %
3. Oferta económica (costo por hora)	40 %
TOTAL	100 %