

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE GESTIÓ, DESENVOLUPAMENT I MANTENIMENT D'APLICACIONS PER A
MÒBILS DE LA SOCIETAT MERCANTIL CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS
AUDIOVISUALS, SA**

- PROCEDIMENT OBERT -

EXPEDIENT NÚM. 2105OB02

1. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

L'àrea responsable de la presència de la CCMA, SA a les aplicacions per a mòbils és la de Mitjans Digitals. Els serveis es dissenyen amb un equip de disseny d'Experiència d'Usuari i diversos equips de desenvolupament, que treballen amb la metodologia Scrum, els desenvolupen.

A data d'abril de 2021, la CCMA, SA ha consolidat les següents aplicacions: TV3, Catalunya Ràdio, 324, Esport3, Super3, Super3 Carnets i iCat, tant per a iOS com per a Android. A més, s'ha consolidat una versió de TV3 per a Apple TV, així com a un reproductor de vídeos i àudios propi, i un de mercat, que és transversal per a totes les aplicacions.

És objecte d'aquesta licitació el manteniment evolutiu i correctiu de les aplicacions per a mòbil i tablet anteriorment descrites, així com el reproductor. També és objecte d'aquesta licitació el desenvolupament i posterior manteniment de noves aplicacions.

Pel que fa a tecnologies relacionades en l'àmbit de les aplicacions (per exemple, solucions d'enviament de pushos, reproductors de vídeo, etc...), si la CCMA SA disposa d'alguna d'aquestes solucions, l'empresa adjudicatària d'aquesta licitació, les haurà d'integrar.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei sol·licitat s'ha d'estructurar en base als següents conceptes:

- Gestió i seguiment del servei
- Nous desenvolupaments a partir dels requeriments i dissenys aportats per la CCMA,SA.
- Manteniment evolutiu, que pot incloure la incorporació de noves funcionalitats a les aplicacions existents o l'actualització tècnica de les aplicacions (en funció de l'evolució dels sistemes operatius, dispositius mòbils o de les actualitzacions de llibreries de tercers).
- Control de qualitat en el desenvolupament de les aplicacions i serveis.
- Manteniment correctiu (resolució d'incidències)

Els perfils necessaris per prestar el servei són: Cap de projectes i desenvolupadors.

Degut a que les nostres aplicacions estan fetes amb un codi fet a mida no podem acceptar propostes de tipus SaaS (software as a service) que signifiquin adaptar-se a un framework concret. En aquest sentit, els desenvolupaments s'hauran d'adaptar a l'arquitectura actual desenvolupada a les aplicacions de la CCMA, SA.

3. ABAST DEL SERVEI

Els continguts de les aplicacions per a mòbils de la CCMA, SA són generats per les redaccions de Televisió de Catalunya i Catalunya Ràdio, a través dels gestors de continguts digitals habilitats a tal efecte, i la seva creació no és objecte d'aquest manteniment.

En general, les aplicacions per a mòbils de la CCMA, SA agafen les dades a través d'una API, desenvolupada internament a la CCMA, SA. Els feeds de l'API proporcionen les dades per poder obtenir els llistats de canals, vídeos destacats, programes de televisió en emissió, vídeos d'un programa, etc. La generació dels feeds de dades a través d'una API no és objecte d'aquest manteniment, si bé l'empresa licitant sí haurà d'assegurar-ne la bona integració. Cada aplicació o Servei té un arbre de feeds per tal d'arribar a obtenir les dades de tots els seus continguts.

Totes les aplicacions per a mòbils de la CCMA, SA inclouen diversos marcatges d'audiències, que necessiten d'un marcatge específic de les planes i els events de l'aplicació, a més de la inclusió de diverses llibreries. En el moment de l'elaboració d'aquest plec, els marcatges d'audiències que inclouen les aplicacions són ComScore, Adobe SiteCatalyst i el propi de la CCMA. El marcatge d'audiències, així com la integració de les llibreries corresponents, sí formen part de l'objecte d'aquest servei.

La majoria de les aplicacions per a mòbils de la CCMA, SA inclouen diverses integracions publicitàries de vídeo (pre-rolls, mid-rolls i post-rolls). La gestió de les campanyes publicitàries que s'hi planifiquen es realitza a través dels gestors digitals destinats a tal efecte (adserver), i ni la gestió ni la planificació són objecte d'aquest servei. Sí que n'és objecte la correcta integració de les crides publicitàries. Part de lògica d'integració publicitària està inclosa en el reproductor de la CCMA, SA.

Les aplicacions per a mòbils de la CCMA, SA inclouen eines de seguiment i control d'errors com poden ser Firebase Crashlytics, que necessiten d'una implementació de llibreries específica. La implementació de les llibreries corresponents, així com el seguiment i la correcció dels errors reportats per aquestes eines, formen part de l'objecte d'aquest servei.

La majoria de les aplicacions mòbils de la CCMA, SA també inclouen una integració amb les llibreries d'enviament de notifikacions push. És objecte d'aquest servei el manteniment, les integracions de noves funcionalitats, les evolucions i les actualitzacions de les llibreries de notifikacions push en les aplicacions. No s'inclouen els desenvolupaments o les integracions en la part servidora d'aquest servei.

Totes les aplicacions mòbils de la CCMA, SA estan desenvolupades amb el codi natiu de cada sistema operatiu, i es fa ús de webviews en certes seccions. És part de l'objecte del servei, la integració i manteniment d'aquests tipus de components webviews. En alguns casos (per exemple, el reproductor de vídeo) també serà part de l'objecte del servei, l'evolució i manteniment del propi codi web del component.

Així mateix, la majoria d'aplicacions també inclouen una integració amb el registre únic de CCMA,SA relacionat amb un seguit de funcionalitats, com poden ser la participació en concursos, gestionar la llista de continguts per veure més tard, el sistema de recomanacions, etc... És objecte d'aquest servei la seva integració.

El nucli de les aplicacions per a mòbils de la CCMA, SA és el reproductor de vídeo i àudio. La CCMA, SA té un reproductor propi i un de mercat, que cal integrar amb els reproductors nadius de cadascun dels sistemes operatius. És objecte d'aquesta licitació la integració dels reproductors de la CCMA, SA a totes les plataformes on la CCMA, SA vulgui publicar les seves aplicacions. La integració inclourà totes les funcions de reproducció de vídeo i àudio (sigui consum en directe o a la carta), els marcatges d'audiències i la integració publicitària.

Actualment la CCMA, SA manté un llindar alt de qualitat del codi de les aplicacions. Serà objecte d'aquest servei mantenir la qualitat del codi i fer ús d'eines pròpies o de la CCMA, SA per a fer el control, seguiment i millora d'aquest.

Finalment, pel que fa als sistemes operatius, com a mínim, el servei ha de garantir el funcionament de les aplicacions de CCMA, SA amb les dues darreres versions majors del sistema operatiu iOS i les tres del sistema operatiu Android.

Aplicacions subjectes de manteniment correctiu o evolutiu

Actualment la CCMA, SA té 7 aplicacions natives per a mòbils i tauletes en les plataformes de distribució iOS (a més d'una app per a TV OS) i Android. Algunes d'elles tenen parts híbrides (webviews). Són aquestes:

TV3:

Aquesta app permet veure tots els canals de TV3 en directe: TV3, 324, Esport3, 33 i Super3. També permet veure les emissions d'internet exclusives: retransmissions esportives, plens parlamentaris, jornades castelleres, etc. A més, es poden recuperar els programes a la carta, identificar-se com a usuari per participar en concursos, gestionar continguts per veure'ls més tard o enviar continguts des del mòbil (fotos, vídeo, etc.), rebre notificacions amb informació d'última hora, accedir a les novetats de programació i veure els vídeos a la carta al televisor amb Chromecast i Apple AirPlay.

A més, disposem d'una app de TV3 per a Apple TV amb les principals funcionalitats anteriorment descrites

Més informació a: <https://www.ccma.cat/app-tv3/mobils-i-tauletes/> i <https://www.ccma.cat/apple-tv-tv3/televisors-connectats/>

Catalunya Ràdio:

Aquesta app permet sentir en directe Catalunya Ràdio, Catalunya Informació, Catalunya Música i lcat.cat. A més, es poden recuperar els programes a la carta, escoltar-ne els àudios i veure'n els vídeos, subscriure's als podcasts dels programes o compartir els àudios a les xarxes socials i enviar-los per correu electrònic. També permet identificar-se com a usuari per participar als concursos, gestionar continguts per veure'ls més tard o enviar continguts des del mòbil (fotos, vídeo, etc.) o rebre notificacions amb informació d'última hora i les novetats de programació.

Més informació a: <https://www.ccma.cat/app-catalunya-radio/mobils-i-tauletes/>

324:

Aquesta app permet veure en directe el canal de notícies 3/24 o sentir l'emissora Catalunya Informació. També es pot accedir a les notícies, àudios i vídeos del portal 324 i rebre alertes quan hi hagi una notícia destacada. Inclou, també, la identificació d'usuari i la possibilitat d'enviar vídeos o fotos en diferents accions de participació.

Més informació a: <https://www.ccma.cat/app-324/mobils-i-tauletes/>

Esport3:

Aquesta app permet veure el canal d'Esport3 en directe, seguir l'actualitat esportiva a través de notícies, vídeos, resultats de les diferents categories esportives, la programació del canal Esport3, les alertes de les retransmissions en directe, etc.

Més informació a: <https://www.ccma.cat/app-esport3/mobils-i-tauletes/>

Super3:

Aquesta app permet veure els millors vídeos sota demanda de les sèries i programes del Super3 així com la possibilitat de veure els vídeos de les sèries en anglès i els clips musicals del canal. A més, l'app incorpora opcions de control parental, un cercador i un accés a les superactivitats del carnet del Super3.

Més informació a: <https://www.ccma.cat/app-super3/mobils-i-tauletes/>

Super3 Carnet:

Aquesta app centralitza tot el que els súpers poden fer amb el carnet. L'avantatge principal que ofereix és que es pot donar d'alta un súper al moment, portar els carnets virtuals al mòbil i fer-los servir com si fossin els carnets convencionals. Així doncs, dins de l'app mateixa es poden gestionar les dades dels súpers amb la possibilitat de fer una alta, modificar les dades o sol·licitar la renovació de carnet.

També es pot participar en concursos i en campanyes de contingut generat per usuari (els súpers poden enviar fotos o vídeos), accedir a les propostes de superactivitats del Super3, recerca filtrada per diversos criteris, anar a la secció d'aniversari per consultar el regal del mes i els guanyadors del dia.

Més informació a: <https://www.ccma.cat/app-super3-carnet/mobils-i-tauletes/>

iCat:

Aquesta app permet sentir en directe lcat.cat. a més, es poden recuperar tots els programes a la carta, escoltar-ne els àudios i veure'n els vídeos, subscriure's als podcasts dels programes o compartir els àudios a les xarxes socials i enviar-los per correu electrònic. També permet identificar-se com a usuari per participar als concursos, gestionar continguts per veure'ls més tard o enviar continguts des del mòbil (fotos, vídeo, etc.) o rebre notificacions amb informació d'última hora i les novetats de programació.

Més informació a: <https://www.ccma.cat/app-icat/mobils-i-tauletes/>

A més, tenim una app de testeig interna, que és:

App de test:

App interna que serveix per testejar noves implementacions, abans de ser estrenades. Finalment, es disposa d'un reproductor de vídeo i àudio transversal que incorporen les aplicacions en producció, i que és:

Reproductors de video i àudio

MVP (Mobile Video Player):

Aquest reproductor de vídeo i àudio és un desenvolupament propietat de la CCMA, SA que permet, com el seu nom indica, reproduir en directe i diferit els continguts de vídeo i àudio que es serveixen des de les aplicacions. És un reproductor transversal amb les funcionalitats essencials de reproducció de vídeo i àudio, incorpora la gestió de la publicitat i les audiències, i té altres funcionalitats avançades com mostrar informació del contingut relacionat, subtítols, compatibilitat amb Chromecast i Airplay, etc.

El servei de manteniment inclòs en aquesta licitació comporta el manteniment evolutiu i correctiu de les aplicacions anteriorment detallades i de les futures que l'empresa adjudicatària desenvolupi en el context del servei.

Player de mercat:

Actualment, CCMA, SA disposa d'un reproductor de vídeo i àudio que és una solució de mercat. Incorpora les funcionalitats abans explicades pel MVP i s'utilitza en algunes de les seves aplicacions.

El servei de manteniment inclòs en aquesta licitació inclou la implementació d'aquest reproductor allà on CCMA,SA ho requereixi.

4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Activitats que inclou el servei.

El servei inclou les següents activitats:

- Activitats de planificació, control i seguiment del projecte

S'inclouen les activitats de control i seguiment centrades en la monitorització de l'estat del projecte, la resolució de problemes i la informació de l'estat al responsable de la CCMA, SA.

S'inclouen també els serveis de gestió i planificació de la implementació.

Aquestes activitats han de permetre corregir desviacions i detectar problemes fins i tot abans que aquests es presentin.

- Activitats de desenvolupament

A partir de les especificacions d'estructura, navegació, interacció i disseny visual aportades per la CCMA, SA, s'inclouen les activitats de desenvolupament, des de la

maquetació de la part gràfica fins la codificació en el llenguatge de l'aplicació, i la documentació tècnica dels mateixos.

S'inclouen les activitats d'integració del reproductor, de les aplicacions amb APIs i de llibreries de tercers.

S'inclouen les tasques de control de qualitat amb test unitaris, tests d'integració, tests d'acceptació i tests funcionals, així com d'altres procediments acordats amb la CCMA, SA per garantir la qualitat del desenvolupament.

S'inclou el manteniment i actualització del codi, tests, documentació i entregables en els repositoris de codi i documentació de la CCMA, SA

- **Activitats de Gestió de Markets**

S'inclouen les tasques de empaquetament, certificació i distribució als Markets dels fabricants.

- **Activitats de traspàs de coneixement**

S'inclou la impartició de la formació necessària (relacionada amb les activitats realitzades per l'adjudicatari en el marc del servei) al personal de la CCMA, SA quan es consideri necessari.

Coordinació del servei entre l'empresa i la CCMA, SA.

El servei haurà de seguir una operativa de treball basada en 3 fases, en la qual s'estableixen diferents punts de control per part de Mitjans Digitals (C1, C2, C3).

Tota la comunicació relacionada amb l'execució del servei es farà exclusivament entre l'interlocutor de la CCMA i el coordinador del servei designat pel proveïdor.

- **Planificació i seguiment dels projectes**

- Mitjans Digitals o el Responsable/s de Servei detecten una necessitat pel servei i procedeix a determinar les tasques necessàries.
- C1: Cada quan es determini s'efectuarà una reunió entre l'interlocutor o interlocutors de Mitjans Digitals i el coordinador del Servei designat, on aquest últim presentarà les tasques desenvolupades en les últimes setmanes, i Mitjans Digitals prioritzarà les tasques que cal abordar en les properes setmanes.
- En cas de tractar-se d'un nou desenvolupament, el coordinador del Servei farà una recollida de requeriments amb la informació necessària i proposarà, una planificació de desenvolupament i un pressupost, que Mitjans Digitals ha d'aprovar i validar. Serà necessari aportar una planificació detallada del projecte, en la qual es detallaran les diferents activitats a desenvolupar per cadascuna de les fases. També s'han de detallar les diferents fites pels diferents lliuraments del projecte, i un pla de test pactat amb CCMA que cal assolir per a la correcta implementació del projecte.

- **Control del desenvolupament i qualitat**

- El prestador del servei desenvolupa el producte basant-se en el briefing, la conceptualització i el disseny gràfic aportat per la CCMA, SA. El desenvolupament de l'aplicació ha d'incloure tots els tests unitaris, tests d'integració i tests d'acceptació acordats amb el servei de QA de la CCMA, SA.
- C2: Per tal que Mitjans Digitals faci una validació funcional del producte, el prestador del servei posarà a disposició de la CCMA, SA les eines necessàries per a poder fer la validació de les entregues en dispositius reals abans de publicar-ho.
- Quan Mitjans Digitals hagi validat el producte funcionalment, el coordinador del servei realitzarà l'entrega de:
 - Codi font en els repositoris de codi de la CCMA, SA
 - Complementació i verificació del Pla de test específic per a cada desenvolupament que s'haurà pactat amb la CCMA, SA on es contemplaran els tests funcionals, d'usabilitat, de rendiment i les proves exploratòries que cal superar, identificant-ne la prioritat en cadascuna d'elles.
 - Documentació bàsica de manteniment de l'aplicació i novetats de la versió actual en el gestor de documentació tècnica de la CCMA, SA (actualment Atlassian Confluence).

- **Publicació**

- A través del seu interlocutor, la CCMA, SA fa la proposta de continguts al coordinador del servei (descripció, metadades, imatges) per acompanyar la pujada de l'aplicació als Markets en el cas de les aplicacions.
- El prestador del servei publica les aplicacions seguint els mecanismes d'Integració Continua definits per la CCMA, SA.
- El prestador del servei passa el procés de QA que marquen els fabricants, la pujada de l'aplicació i la publicació del producte als Markets. El coordinador del servei avisa de la posta en producció de la versió de l'aplicació a l'interlocutor de Mitjans Digitals amb l'enllaç a la documentació de manteniment.
- C3: Mitjans Digitals dona l'aprovació final del projecte i es procedeix al seu tancament.

METODOLOGIA DE TREBALL

La metodologia de treball serà Scrum amb iteracions de dues o tres setmanes, segons convingui.

El Cap d'equip actuarà amb el rol de ScrumMaster i la CCMA, SA assumeix el rol de Product Owner. Ambdós treballaran amb un backlog conjunt on s'aniran prioritzant les tasques, i un gestor documental, on es documentaran els diferents projectes. A tal efecte, s'empraran les eines (actualment, es treballa amb Atlassian Jira i Confluence) i les normes de documentació que indiqui la CCMA, SA.

Es realitzaran els següents punts de control:

- Reunions de planificació cada 2-3 setmanes. Trobada amb el ScrumMaster del servei (coordinador del servei) amb els interlocutors de la CCMA, SA designats a tal efecte. Aquesta reunió pot ser presencial a les oficines de l'empresa adjudicatària o la CCMA, SA., o a través de videoconferència, segons convingui.
- Reunions de revisió i acceptació de la feina cada 2-3 setmanes on l'ScrumMaster del servei mostrarà la feina realitzada als interlocutors de la CCMA, SA designats a tal efecte. Aquesta reunió pot ser presencial a les oficines de l'empresa adjudicatària o la CCMA, SA., o a través de videoconferència, segons convingui. Comunicació diària per part de l'ScrumMaster del servei per informar de l'avanç de la feina.

5. REQUERIMENTS NECESSARIS DE L'EQUIP DE TREBALL

En quant a l'equip professional assignat al servei

Els licitadors hauran de posar a disposició del servei els perfils professionals adequats per a executar-lo amb plenes garanties.

Per l'experiència adquirida al llarg dels anys, l'empresa adjudicatària ens ha posat a disposició del servei un mínim d'entre 3 i 5 perfils, (un responsable de servei o director de projecte, desenvolupadors iOS i Android, i desenvolupador javascript/HTML5), en funció de les necessitats puntuals del servei i en la quantitat d'hores requerides en aquell moment. Aquests perfils son els encarregats de gestionar i executar els diferents encàrrecs de servei que puguin rebre. Es desitjable mantenir un equip amb aquest abast i flexibilitat.

El coordinador del servei (o en el seu defecte, un interlocutor que designi en la seva absència) farà d'interlocutor amb CCMA, SA.

Les principals característiques i funcions d'aquests perfils seran:

- Scrummaster / Cap de projecte: El licitador assignarà al servei un perfil amb més de 2 anys d'experiència en Projectes de desenvolupament d'aplicacions per a mòbils i que realitzaran funcions de direcció, planificació, control i supervisió dels projectes encarregats seguint metodologies Àgils. A més, pel que fa al responsable del Servei, ha de conèixer els idiomes: català i/o castellà, oral i/o escrit.
- Desenvolupadors: El licitador assignarà al servei els perfils amb més de 2 anys d'experiència en Projectes de desenvolupament d'aplicacions per a mòbils per a iOS, Android, i Javascript/HTML5 respectivament. El prestador del servei serà sobirà per seleccionar i assignar el personal, i només haurà d'acreditar que compta amb la formació i experiència sol·licitada en aquest contracte.

A tal efecte, l'equip de desenvolupadors d'iOS i Android i JavaScript/HTML5 assignat al servei disposa d'un nivell AVANÇAT en TOTES les següents tecnologies, metodologies o eines:

Els desenvolupadors iOS

- Objective-C
- Swift
- Cocoa Touch

- Xcode
- Guies de disseny i programació d'interfícies d'Apple
- APIs RESTful de iOS
- APIs per notifikacions push
- Serveis de back-end de iOS (App Store Connect, Apple developer, ..)
- XML
- JSON

Els desenvolupadors Android

- Java
- Kotlin
- Android SDK (Android Studio)
- Gradle
- Guies de disseny i programació d'interfícies d'Android
- Serveis de back-end de Google (Google Play ..)
- APIs RESTful d'Android
- APIs per notifikacions push
- XML
- JSON

El desenvolupador Javascript

- HTML5
- Javascript, AJAX
- XML
- JSON
- jQuery v>=1.9.1
- require.js v>=2.0.6
- Aplicacions híbrides (comunicació webview amb app nativa)
- Eines Charles o Fiddler

A més, l'equip de desenvolupadors d'iOS i Android i JavaScript/HTML5 assignat al servei disposa d'un nivell BÀSIC en com mínim 6 de les següents metodologies o eines:

Els desenvolupadors iOS

- Frameworks de iOS (Core Data, Core Animation, ..)
- Jenkins, pipelines i eines d'integració continua
- Maven
- Git, Bitbucket
- Appium
- Reproductor natiu per iOS de vídeos i/o àudios (AVPlayer, ...)
- Eines de mesures de memòria, rendiment, performance (Instruments, Shark,...)
- Desenvolupament per tvOS
- API Firebase
- API de casting (Airplay, Chromecast)
- Jira
- Confluence
- Metodologia SCRUM / Kanban

- Eines Charles o Fiddler

Els desenvolupadors Android

- BBDD, SQLite
- Jenkins, pipelines i eines d'integració continua
- Maven
- Git, Bitbucket
- Appium
- Reproductor natiu per Android de vídeos i/o àudios (Exoplayer, ...)
- Eines de mesures de memòria, rendiment, performance (Android Vitals,...)
- API Firebase
- API de casting (Chromecast)
- Jira
- Confluence
- Metodologia SCRUM / Kanban
- Eines Charles o Fiddler

Desenvolupador Javascript/HTML5

- Jenkins, pipelines i eines d'integració continua
- Maven
- Gestors de paquets (rpm)
- Sonarqube
- Selenium
- Jasmine
- Jira
- Confluence
- Metodologia SCRUM / Kanban
- Framework backbone
- React
- Webpack

S'entendrà que una persona de l'equip té un coneixement AVANÇAT en cada metodologia, tecnologia o eina quan hi hagi treballat en un o diferents projectes durant un mínim de 2 anys de durada, o quan disposi d'una certificació oficial.

S'entendrà que una persona de l'equip té un coneixement BÀSIC en cada metodologia, tecnologia o eina quan hi hagi treballat en un o diferents projectes durant un mínim de 6 mesos, o quan disposi d'una certificació oficial.

Per acreditar que els desenvolupadors tenen un coneixement BÀSIC de la meitat de cada metodologia, tecnologia o eina caldrà omplir la taula de l'Annex 2 adjuntada en el PLEC administratiu d'aquesta licitació, detallant en quines hi ha treballat en un o diferents projectes durant un mínim de 6 mesos , o quan disposi d'una certificació oficial.

Equipament i infraestructura de l'empresa.

La CCMA, SA donarà accés remot a l'adjudicatari, via VPN o sistema alternatiu i a les eines que li calen per realitzar la seva tasca. Es podran proposar altres opcions de connexió que la CCMA,SA avaluarà i autoritzarà si les considera viables i prou segures.

El licitador haurà de fer-se càrrec de la resta d'infraestructura, maquinari i programari necessaris per dur a terme correctament el servei.

L'equipament amb el que es connectin haurà de disposar d'antivirus degudament actualitzat.

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

6.1 Disponibilitat del Servei dels perfils professionals

El nombre i composició dels perfils professionals assignats al servei haurà de tenir la continuïtat necessària per assegurar una correcta execució del contracte.

Per tal de realitzar el servei amb plenes garanties és imprescindible que l'equip assignat tingui els coneixements en les tecnologies, metodologies i eines que es consideren crítiques per al desenvolupament del servei.

En cas de rotació del personal assignat al servei, l'adjudicatari haurà de fer-se càrrec de les despeses de formació del nou personal, evitant així que la substitució causi efectes contraris al correcte desenvolupament del servei.

Si l'adjudicatari incorpora nou personal a l'equip de treball haurà de garantir que aquest estarà correctament format en la tecnologia i programari requerits pel servei. Dita incorporació no tindrà cap mena d'impacte econòmic per la CCMA, SA durant el període d'adaptació a l'entorn de la CCMA, SA que prèviament s'hagi pactat entre les parts.

El període d'adaptació anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Qualsevol incidència que afecti al desenvolupament del servei que superi un termini màxim de 20 dies, es penalitzarà segons el model d'acord de nivell del servei (Annex 4).

Per mesurar el compliment de l'ANS s'utilitzarà un únic indicador –punts- que es calcularà a partir del següent:

- Indisponibilitat total del servei i/o dels recursos assignats al projecte: 20 punts per dia.
- Indisponibilitat parcial del servei: A partir dels 20 dies que falti un recurs, es comptabilitzarà 2 punts per recurs/dia.

Els problemes d'indisponibilitat que siguin pactats entre les dues parts, causats per manca de planificació o mala configuració per part de la CCMA, SA o pels sistemes propietat de la CCMA, SA no generaran penalització.

6.2. Errors en els desenvolupaments:

Les penalitzacions en els errors de desenvolupament es comptabilitzaran segons la taula 1, de la següent manera:

- 5 punts per les incidències de prioritat 1, alta.
- 3 punts per les incidències de prioritat 2, mitjana.
- 3 punts per les incidències de prioritat 3, baixa.

L'adjudicatari farà els esforços possibles per resoldre tots els errors identificats de la pèrdua del servei a la CCMA, SA dins del període identificat en la següent taula:

Taula 1: Prioritats dels Incidents

Prioritat	Error
1. Alta: Que afecta a la totalitat de l'app o a una part o funció important d'aquesta.	a) L'app o el servei no s'obre, es tanca inesperadament o no carrega les dades. b) Incidències que afectin el servei de vídeo o àudio, en directe o a la carta, així com a la marcació d'audiències i la publicitat
2. Mitjana: no afecten a la totalitat de l'app.	2. Mitjana: no afecten a la totalitat de l'app. a) Incidències que afectin les funcionalitats de l'app, més enllà del vídeo o l'àudio (servei de login, ...) b) Incidències que suposin problemes severos d'usabilitat
3. Baixa	Aquelles Incidències no contemplades en punts anteriors

A més, el licitador haurà de complir amb la taula 2, on es mostren els temps de resposta associats amb esdeveniments identificats amb o pel servei. La prioritat assignada al cas per la CCMA, SA dictarà l'objectiu dels temps de resposta.

Taula 2 : Codis de prioritat i escala de temps dels incidents en dies laborables de 9 hores a 19 hores.

Prioritat	Temps de resposta	Temps de resolució
1	30 minuts màxim	4-8 hores
2	30 minuts màxim	màxim 24 hores
3	60 minuts màxim	minuts màxim 48 hores

Aquests temps no contemplen en cap cas els períodes de validació dels Markets.

Contactes en cas d'incidència.

En cas d'incidència, contactar amb les següents persones:

- Adjudicatari:
- Contacte Principal: (de 9h a 19h, els dies laborables),
- Telèfon:
- E-mail:

La CCMA, SA:

- Contacte Principal:
- Telèfon:
- Email:

6.3 Penalitzacions

A final de mes es computarà l'indicador a partir dels apartats anteriors i es determinarà la penalització corresponent si la puntuació supera els 5 punts.

El licitador haurà de definir quina penalització econòmica està disposat a assumir per infraccions de ANS en la proposta, complimentant les caselles de l'annex 4.

Si la puntuació supera els 20 punts durant 2 mesos en un període de 12 mesos, la CCMA, SA es reserva el dret a rescindir el contracte.

Les penalitzacions es comptabilitzaran i s'aplicaran de forma mensual, el que vol dir que no s'acumularan d'un mes a l'altre. A l'inici de cada mensualitat l'adjudicatari no tindrà pendent cap penalització per comptabilitzar.

7. PLA DE TRANSICIÓ I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

El servei integral licitat es presenta en 3 fases diferenciades:

7.1. Migració del servei actual a l'empresa adjudicatària.

L'objectiu d'aquesta fase és que l'empresa adjudicatària realitzi totes les tasques necessàries per a poder garantir el bon funcionament del servei i de manera transparent per l'usuari d'aquestes aplicacions.

La CCMA, SA farà entrega del codi font de cadascuna de les aplicacions, del material gràfic i de la documentació disponible. La CCMA, SA oferirà sessions presencials amb el Responsable de Servei per tal d'aclarir qualsevol dubte.

Aquesta fase s'inicia tan bon punt es formalitzi l'adjudicació, i ha de tenir una durada màxima de 2 mesos, en els quals es garantirà el funcionament de les aplicacions. L'adjudicatari haurà de destinar recursos durant aquests dos mesos a la formació i adquisició de coneixement i continguts..

7.2. Manteniment del servei.

Aquesta fase contempla el servei d'acord amb el que es descriu en el present document.

7.3. Tancament del servei.

Aquesta fase s'iniciarà 2 mesos abans de la finalització del contracte de servei integral objecte d'aquesta licitació, i té com a objectiu la transició del servei en mans de l'empresa adjudicatària cap a la CCMA, SA o cap a una tercera empresa adjudicatària.

Una vegada finalitzada la prestació dels serveis, la CCMA, SA podrà continuar amb els serveis objecte de la present concurrència o bé fer-ho amb els seus propis recursos. Al respecte, es recorda que l'empresa adjudicatària està obligada a lliurar el codi font, binaris i documentació.

L'adjudicatari estarà obligat a traspasar els continguts de la CCMA, SA a qui aquesta li indiqui en el cas de que la prestació de serveis sigui adjudicada a una nova empresa o bé la CCMA, SA decidís que vol realitzar els serveis amb els seus propis recursos.

L'adjudicatari haurà de destinar recursos durant dos mesos a realitzar el traspàs de coneixement i continguts.

8. UBICACIÓ DEL SERVEI

El servei es prestarà des de les dependències de l'adjudicatari, que també serà responsable de proporcionar l'equipament necessari per la prestació del servei:

- Ordinador, connectivitat de xarxa, internet, telèfon, TV's i dispositius mòbils necessaris per a fer les proves exhaustives sobre els productes de la CCMA, SA.

L'adjudicatari serà responsable dels consums derivats i del compliment dels protocols de seguretat establerts per CCMA,SA.

La CCMA, SA donarà accés remot a l'adjudicatari, via VPN o sistema alternatiu, a les eines que necessiti per realitzar la tasca encomanada. Es podran proposar altres opcions de connexió que la CCMA, SA avaluarà i autoritzarà si les considera adequades i segures.

Donat que per tasques de coordinació i per la instal·lació i manteniment dels equips informàtics s'hauran de fer desplaçaments dels diferents tècnics a les dependències de la CCMA, SA, no es consideraran costos facturables les hores dedicades als desplaçaments entre totes dues ubicacions ni els costos del transport.

9. PROTOCOLS DE SEGURETAT

L'adjudicatari està obligat a complir els requeriments que facilitarà CCMA,SA en quant a persones que accediran als sistemes de la CCMA, SA, els usuaris assignats, els programaris als que podran accedir i les dates de vigència d'accés al servei.

10.- DRETS

Sense perjudici dels coneixements adquirits per l'adjudicatari com a conseqüència de l'execució del contracte, la propietat intel·lectual dels treballs realitzats seran propietat en exclusiva de la CCMA, SA.

La CCMA, SA serà l'única i exclusiva titular dels desenvolupaments realitzats, de manera que li correspondrà la seva explotació i ús en totes les modalitats legalment permeses i autoritzades.

L'adjudicació del contracte comporta, per part de l'adjudicatari, la cessió i transmissió a CCMA, SA amb caràcter d'exclusiva i amb facultats de transmissió a tercers, sense limitacions temporals ni territorials, dels drets de propietat industrial, intel·lectual i d'explotació dels treballs realitzats en qualsevol forma, mitjançant qualsevol suport o mitjà, i per qualsevol procediment tècnic o sistema d'explotació conegut o per conèixer.

Sant Joan Despí, maig de 2021