



UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**SERVICIO DE AUDITORÍA Y CONSULTORÍA DE ANALÍTICA WEB Y
PAGO DE CONSUMOS PARA LA GESTIÓN DE DATOS DE LA
HERRAMIENTA BIGQUERY PARA LA UOC**

**EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN
N.º HSE00032/2023**

ÍNDICE

1. Objeto del contrato

2. Objetivos del contrato

3. Alcance y descripción del servicio objeto del contrato

- 3.1. Acompañamiento en la elaboración y el mantenimiento de los diferentes planes de analítica digital del ecosistema de webs de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) bajo demanda de los diferentes equipos que integran la universidad.
- 3.2. Acompañamiento en la conceptualización y el seguimiento de las diferentes propuestas de optimización web dentro del ecosistema de webs de la UOC bajo demanda de los equipos que integran la universidad.
- 3.3. Acompañamiento en la elaboración y el mantenimiento de las diferentes acciones SEO del ecosistema de páginas web de la UOC bajo demanda de los diferentes equipos y áreas que integran la universidad.

4. Planificación y fases de la prestación

- 4.1. Acompañamiento en la elaboración y el mantenimiento de los diferentes planes de analítica digital del ecosistema de webs de la Universitat Oberta de Catalunya bajo demanda de los diferentes equipos que integran la universidad.
- 4.2. Acompañamiento en la conceptualización y el seguimiento de las diferentes propuestas de optimización web dentro del ecosistema de webs de la UOC bajo demanda de los equipos que integran la universidad.
- 4.3. Acompañamiento en la elaboración y el mantenimiento de las diferentes acciones SEO del ecosistema de páginas web de la UOC bajo demanda de los diferentes equipos y áreas que integran la universidad.

5. Modelo de gestión del servicio

6. Volúmenes

7. Condiciones del servicio

- 7.1. Modelo de relación
 - 7.1.1. Comité de dirección
 - 7.1.2. Perfiles profesionales
- 7.2. Ejecución del servicio
 - 7.2.1. Entregables
 - 7.2.2. Acuerdos de nivel de servicio

7.2.3. Sistema de penalizaciones

7.3. Condiciones del servicio relativas al pago de la herramienta BigQuery

8. Auditorías

9. Otras condiciones

- 9.1. Horario del servicio
- 9.2. Ubicación del servicio
- 9.3. Desplazamientos
- 9.4. Medios técnicos requeridos

10. Devolución del servicio

1. Objeto del contrato

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones técnicas que deben regir la contratación de una empresa especializada que se encargue i) del servicio de auditoría y consultoría de analítica web de la Universitat Oberta de Catalunya (en adelante UOC) y ii) del uso y pago del consumo de la herramienta BigQuery.

El servicio de auditoría y consultoría de analítica web incluye: definir, implementar, mantener y optimizar el plan de analítica web de la UOC que permite realizar el seguimiento de la consecución de los objetivos de negocio, así como optimizar las campañas y las siguientes acciones:

1. Acciones de tipo publicitario en la web y en el resto de soportes y canales
2. Acciones destinadas a lograr objetivos estratégicos como el SEO (*Search Engine Optimization*) o a aumentar el tráfico de una web gracias a la mejora de su posicionamiento en los diferentes buscadores
3. Acciones de tipo comunicativo que incluyen las acciones destinadas a comunicar otros aspectos de la UOC no vinculados con la oferta formativa como los servicios de biblioteca, portal institucional, alumni, etc.

La empresa contratista deberá usar la herramienta BigQuery, de pago, para el procesamiento de la información de analítica web. BigQuery es la solución de big data de Google. Es un servicio web que permite almacenar y consultar grandes volúmenes de datos en pocos segundos. BigQuery es un almacén de datos de Google de bajo coste y totalmente administrado que permite extraer analíticas de petabytes de datos. Es autónomo, por lo que no es necesario gestionar ninguna infraestructura ni disponer de un administrador de base de datos.

BigQuery es indispensable para gestionar grandes cantidades de datos y permite centrar los esfuerzos en analizar datos.

Las empresas que participen en el presente procedimiento deberán basar su gestión en lo siguiente:

- Análisis y auditoría de los proyectos de analítica planteados por la UOC
- Realización del plan de analítica web de los proyectos planteados por la UOC
- Realización del plan de medición y de implementación de analítica web
- Mantenimiento del plan de medición e implementación de analítica web
- Planteamiento y ejecución del plan de mejora continua
- Acompañamiento a la UOC en todo el proceso de ejecución de los diversos proyectos y fases anteriormente descritas
- Uso y pago del consumo de la herramienta BigQuery

La contratación de este servicio viene justificada por la carencia de medios personales y materiales y el alto grado de especialización y pericia que se requieren para satisfacer las necesidades expuestas en el presente contrato de licitación.

2. Objetivos del contrato

Los principales objetivos del contrato son:

- Ayudar a los diferentes equipos que operan con todo el ecosistema de páginas web de la UOC a definir sus propios objetivos y a desarrollar un plan de analítica digital que permita lograrlos
- Ayudar a optimizar y mantener el plan de analítica digital definido e implementado
- Ayudar a la UOC a desarrollar los canales de no pago
- Maximizar la rentabilidad de la inversión y establecer un método de mejora continua
- Ayudar a la UOC a conseguir los objetivos de negocio

3. Alcance y descripción del servicio objeto del contrato

La prestación del servicio se estructura de acuerdo con la realización de las siguientes actividades:

3.1. Acompañamiento en la elaboración y el mantenimiento de los diferentes planes de analítica digital del ecosistema de webs de la Universitat Oberta de Catalunya bajo demanda de los diferentes equipos que integran la universidad.

Las tareas que la empresa contratista debe llevar a cabo son las siguientes:

- Análisis de la situación
- Apoyo en la elaboración de los objetivos
- Definición de métricas
- Elaboración del plan de medición
- Elaboración del plan de implementación
- Mantenimiento y desarrollo del plan de medición sobre la base de las nuevas necesidades de la UOC
- Mantenimiento y desarrollo del plan de implementación sobre la base de las nuevas necesidades de la UOC
- Inserción de píxeles y tags publicitarios, analíticos y de otro tipo en las herramientas de gestión de etiquetas sobre la base de las necesidades de la UOC

- Elaboración de respuestas a las diferentes dudas y consultas sobre analítica web que puedan surgir en los diferentes equipos de la Universitat Oberta de Catalunya que trabajan en la gestión y mantenimiento de los diferentes ecosistemas web
- Conceptualización, diseño y realización de dashboards e informes para Google Analytics 4 (GA4), así como con fuentes de datos combinados con SpreadSheet y BigQuery sobre la base de las necesidades de la UOC
- Conceptualización, diseño y realización de dashboards e informes para Adobe Analytics dentro de su propio WorkSpace o con otras plataformas de visualización de datos que la UOC determine y sobre la base de las necesidades de la UOC
- Definición, diseño, realización y mantenimiento de los scripts y tablas necesarios en BigQuery para poder obtener las métricas y dimensiones que se consideren relevantes para el seguimiento de los objetivos de negocio.

Para la correcta ejecución de las citadas tareas, la empresa contratista gestionará el gestor de etiquetas y la herramienta de analítica web con la que trabaje la UOC.

En estos momentos la UOC trabaja con la herramienta de analítica Google Analytics y su gestor de etiquetas Google Tag Manager. En cualquier momento, sin embargo, se podría solicitar cualquier otra herramienta, como pueden ser el uso de Adobe Analytics y su gestor de etiquetas Launch, de ahí que en algunos perfiles ya se incluyan el conocimiento de dichas herramientas y las certificaciones concretas ya mencionadas en el apartado 7.1 de este pliego.

Las licencias de estas herramientas son de la UOC.

La empresa contratista deberá utilizar y pagar el consumo de la herramienta BigQuery, que sirve para almacenar, procesar y consultar grandes cantidades de datos y que es necesaria para el análisis en Google Analytics.

3.2. Acompañamiento en la conceptualización y el seguimiento de las diferentes propuestas de optimización web dentro del ecosistema de webs de la UOC bajo demanda de los equipos que integran la universidad.

Las tareas que la empresa contratista debe llevar a cabo son las siguientes:

- Análisis de la situación
- Definición de métricas
- Realización de experimentos y planteamientos analíticos para la optimización

- Elaboración de respuestas a las diferentes consultas y dudas sobre la optimización de sites/landings que puedan surgir en los diferentes equipos de la UOC que trabajan en la gestión y mantenimiento de los diferentes subdominios

3.3. Acompañamiento en la elaboración y el mantenimiento de las diferentes acciones SEO del ecosistema de páginas web de la UOC bajo demanda de los diferentes equipos y áreas que integran la universidad.

Las tareas que la empresa contratista debe llevar a cabo son las siguientes:

- Análisis de la situación
- Asesoramiento y ayuda en la elaboración de los objetivos
- Definición de métricas
- Elaboración de documentación de evaluación de implementaciones SEO
- Elaboración de respuestas a las diferentes consultas y dudas sobre SEO que puedan surgir en los diferentes equipos de la Universitat Oberta de Catalunya que trabajan en la gestión y mantenimiento de los diferentes subdominios

4. Planificación y fases de la prestación

Una vez analizada la necesidad, entraremos a la prestación del servicio, donde las fases de la prestación se pueden definir según la siguiente ordenación de procedimientos lógicos de cada proyecto que haya que auditar:

4.1. Acompañamiento en la elaboración y el mantenimiento de los diferentes planes de analítica digital del ecosistema de webs de la Universitat Oberta de Catalunya bajo demanda de los diferentes equipos que integran la universidad.

Fase de preparación

- Análisis de la situación analítica de la UOC y de sus necesidades
- Identificación de los objetivos del proyecto entre la empresa contratista y la UOC
- Identificación de las métricas e indicadores de relevancia entre la empresa contratista y la UOC
- Elaboración del listado de necesidades en materia de informes y dashboards para el seguimiento de la UOC y conceptualización de los mismos.
- Acuerdo entre ambas partes sobre el alcance del proyecto y elaboración del calendario de trabajo

Fase de ejecución

- Realización del plan de medición por parte de la empresa contratista con la validación de la UOC

- Realización del plan de implementación por parte de la empresa contratista e implementación del mismo en las herramientas de analítica y gestión de etiquetas, así como en otros entornos requeridos
- Revisión/seguimiento de la implementación realizada por la empresa contratista
- Mantenimiento y actualización del plan de medición y de implementación sobre la base de las nuevas necesidades de la UOC
- Incorporación de los tags y píxeles publicitarios necesarios
- Diseño y realización de los dashboards e informes requeridos por la UOC
- Definición, diseño, realización y mantenimiento de los scripts y tablas necesarios en BigQuery

Fase de cierre

- Evaluación de los resultados
- Mejora continua sobre la base de las nuevas necesidades de la UOC
- Asistencia y resolución de dudas a lo largo de la relación contractual

4.2. Acompañamiento en la conceptualización y el seguimiento de las diferentes propuestas de optimización web dentro del ecosistema de webs de la UOC bajo demanda de los equipos que integran la universidad.

Fase de preparación

- Análisis de la situación en materia de optimización web de la UOC
- Identificación de los objetivos del proyecto entre la empresa contratista y la UOC
- Identificación de las métricas e indicadores de relevancia entre la empresa contratista y la UOC
- Acuerdo entre ambas partes sobre el alcance del proyecto y elaboración del calendario de trabajo

Fase de ejecución

- Asesoramiento y ayuda en la elaboración de diseños
- Realización de experimentos y planteamientos analíticos para la optimización
- Revisión/seguimiento de la implementación realizada por la empresa contratista

Fase de cierre

- Evaluación de los resultados
- Mejora continua sobre la base de las nuevas necesidades de la UOC
- Asistencia y resolución de dudas a lo largo de la relación contractual

4.3. Acompañamiento en la elaboración y el mantenimiento de las diferentes acciones SEO del ecosistema de páginas web de la UOC bajo demanda de los diferentes equipos y áreas que integran la universidad.

Fase de preparación

- Análisis de la situación analítica de la UOC y de sus necesidades
- Identificación de los objetivos del proyecto entre la empresa contratista y la UOC
- Identificación de las métricas e indicadores de relevancia entre la empresa contratista y la UOC
- Acuerdo entre ambas partes sobre el alcance del proyecto y elaboración del calendario de trabajo

Fase de ejecución

- Resolución de las dudas vinculadas a las implementaciones SEO
- Elaboración de la documentación requerida para garantizar las implementaciones SEO

Fase de cierre

- Evaluación de los resultados
- Mejora continua sobre la base de las nuevas necesidades de la UOC
- Asistencia y resolución de dudas a lo largo de la relación contractual

5. Modelo de gestión del servicio

El presupuesto del pliego de cláusulas particulares de la presente licitación establece, a efectos de facturación, los precios unitarios por horas de trabajo de los diferentes perfiles y expertos, así como por los proyectos que haya que desarrollar; esos expertos serán designados por la empresa contratista en cada uno de los proyectos o tareas encargados por la UOC.

6. Volúmenes

El valor estimado del contrato se ha calculado i) de acuerdo con la estimación de gasto previsto en consultoría y analítica web, ii) sobre la base del número de proyectos auditados en los últimos dos años y el mantenimiento realizado, iii) actualizando los precios según mercado, iv) añadiendo la facturación del consumo de la herramienta BigQuery, imprescindible para desarrollar la analítica y los dashboards de seguimiento de la UOC en el nuevo entorno de analítica de Google, y v) incluir una Bolsa para posibles necesidades de “análisis funcional previo”.

Así, el presupuesto establecido en el pliego de cláusulas particulares de la presente licitación se divide de la siguiente forma:

1- Servicio de auditoría y consultoría de analítica web:

Corresponde al importe destinado a todas las acciones/intervenciones/proyectos que se van a llevar a cabo, según valoración de precio/hora/tiempo destinado a las diferentes intervenciones de los distintos perfiles profesionales necesarios para hacer realidad los siguientes proyectos estimados:

Tipo intervención	Nº/ año	Técnicos (1 técnico de datos, 1 técnico de optimización web)		Analistas (1 Analista especialista en Google Analytics, 1 Analista especialista en Adobe Analytics)		Responsables de Servicio (1 Gestor de Cuentas)		Formadores (técnicos, consultores, analistas, ingenieros de datos, realizando tareas de formación)		Ingenieros de Datos (1 ingeniero de datos)		Consultores (1 consultor de analítica global, 1 consultor SEO)		TOTAL
		Total horas	€/hora	Nº /año	€/hora	Nº/ año	€/hora	Nº/ año	€/hora	Nº /año	€/hora	Nº /año	€/hora	
Mantenimiento píxeles/tags	50	100	60,00 €	0	75,00 €	0	110,00 €	0	250,00 €	0	115,00 €	0	110,00 €	6.000,00 €
Definición y mantenimiento planes de medición e implementación	50	0	60,00 €	100	75,00 €	0	110,00 €	0	250,00 €	0	115,00 €	25	110,00 €	10.250,00 €
Proyectos Analítica Digital	50	15	60,00 €	100	75,00 €	0	110,00 €	0	250,00 €	15	115,00 €	100	110,00 €	21.125,00 €
Proyectos Optimización Web	30	50	60,00 €	0	75,00 €	0	110,00 €	0	250,00 €	0	115,00 €	10	110,00 €	4.100,00 €
Proyectos SEO técnico	30	10	60,00 €	50	75,00 €	0	110,00 €	0	250,00 €	0	115,00 €	80	110,00 €	13.150,00 €
Disponibilización de datos en crudo	50	0	60,00 €	0	75,00 €	0	110,00 €	0	250,00 €	10	115,00 €	10	110,00 €	12.600,00 €
Formaciones	5	0	60,00 €	0	75,00 €	0	110,00 €	30	250,00 €	0	115,00 €	0	110,00 €	7.500,00 €
Gestión	270	0	60,00 €	0	75,00 €	100	110,00 €	0	250,00 €	0	115,00 €	0	110,00 €	11.000,00 €
Total anual	85.725,00 €													

2- Pago del consumo de la herramienta BigQuery, valorado según la previsión de los volúmenes de datos que necesitaremos explotar a través de esta herramienta:

- 1) 10.000 euros correspondientes al presupuesto neto
- 2) 2.100,00 € euros en concepto de IVA al tipo del 21 %

3- Bolsa análisis funcional/planificación previa: En algún caso muy específico y sólo para auditorías muy complejas, donde se requiera un *expertise* muy concreto no disponible en el equipo de la UOC que realiza la planificación previa, se incluye esta bolsa de € para poder cubrir la posibilidad de requerir al contratista la elaboración de un análisis funcional previo, necesario para afrontar cambios en los proyectos contemplados en dicha volumetría y para afrontar futuros cambios organizativos dentro de la UOC que afecten a los proyectos previstos.

La estimación del importe total de esta bolsa se ha calculado teniendo en cuenta:

- i) el precio dentro del mercado por hora de un *analista profesional* = 115€/h
 - ii) estimación total de horas máximas que podrían asumirse al mes = 5h/mes
- Teniendo un total/anual para esta bolsa = 6.900,00 €

Dicha estimación obedece a una previsión sobre las posibles necesidades de toda la UOC, sin que la UOC esté obligada a su realización parcial o total.
Ver funcionamiento “Bolsa” en el PCP.

7. Condiciones del servicio

7.1. Modelo de relación

El modelo de relación define las funciones y responsabilidades de la empresa contratista y la UOC, en un marco de actuación común, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de cada una de las partes. Se trata de un marco de relación que permite acordar el contenido y el nivel de la prestación de los servicios, así como el seguimiento de la prestación real en los aspectos estratégicos, contractuales, tácticos y operativos.

La relación entre la UOC y la empresa contratista será continua durante todo el periodo de prestación del servicio. El proyecto deberá incluir evaluaciones periódicas con entregables de cada una de ellas, de conformidad con lo que establece el siguiente apartado. A tal fin, el licitador deberá presentar una planificación completa en la cual se detallen los puntos de control del proyecto, así como los entregables de cada uno de ellos.

Se utilizará la herramienta Trello (u otro tipo de herramienta colaborativa de gestión de proyectos que la UOC decida) para gestionar los diferentes proyectos y tareas que vayan a desarrollarse.

7.1.1. Comité de dirección

La supervisión de los trabajos, así como las funciones de dirección general de las acciones que vaya a realizar la empresa contratista corresponden a los responsables del Área de Marketing de la UOC y, si estos lo consideran conveniente, podrán establecer determinadas normas de procedimiento. Las normas de procedimiento pueden contemplar los siguientes aspectos:

- Reuniones de trabajo con la empresa contratista, preferiblemente telemáticas
- Informes sobre cómo se está llevando a cabo el servicio

Los responsables de marketing de la UOC ejercerán las siguientes funciones:

- Velar por la correcta realización del servicio
- Determinar y hacer cumplir el método de realización del servicio contratado
- Fijar el calendario de reuniones con el adjudicatario
- Decidir la aceptación de las modificaciones propuestas por la empresa contratista y los aspectos de gestión en la ejecución del contrato en el desarrollo de los servicios contratados.
- Regular aquellos aspectos de carácter auxiliar no previstos expresamente en los documentos contractuales necesarios para una óptima ejecución del contrato

7.1.2. Perfiles profesionales

La empresa contratista designará a un (1) **Gestor de la Cuentas, como responsable del servicio, que será el único interlocutor con la UOC**. Su función será canalizar las comunicaciones, instrucciones, consultas y modificaciones que se produzcan en la ejecución del contrato, así como llevar a cabo las actividades, en el ámbito de los servicios, necesarias para su correcta prestación.

El **responsable del contrato de la UOC** (se podrá designar a más de un responsable del servicio como interlocutor único de la UOC, uno por cada área implicada o peticionaria), trabajará en estrecha colaboración con el responsable del contrato de la empresa contratista quien, en cuanto interlocutor único, proporcionará toda la información necesaria para poder conocer con el suficiente nivel de detalle cómo avanza el servicio en curso.

Además, la empresa contratista tiene que disponer de un **equipo de profesionales** suficientemente extenso para poder dar solución y cobertura a la UOC en función de sus necesidades. Así pues, será responsabilidad de la empresa contratista disponer de los recursos necesarios para realizar el servicio cumpliendo con el nivel de servicio establecido.

Es fundamental garantizar que la empresa contratista disponga de la solvencia técnica suficiente para el nivel de gestión que precisa la UOC, tanto por lo que respecta a la empresa como a los profesionales asignados. Para la ejecución de este contrato se requiere los siguientes perfiles, con la experiencia y formación requerida en el apartado R del PCP:

- Un (1) Gestor de Cuentas, que será el interlocutor único (aunque puede darse la necesidad de hablar directamente con alguna otra persona del equipo) y se encargará de coordinar el equipo de técnicos y de las asignaciones de estos, en función de los temas y destrezas, en los diferentes proyectos, en base a las indicaciones de la UOC.

El gestor de cuentas mantendrá al menos una reunión semanal telefónica o por videoconferencia y, al menos, una reunión trimestral por videoconferencia o en las oficinas de la UOC, cuando ambas partes lo consideren oportuno, con el fin de informarse de la correcta realización de los servicios objeto del contrato. Con todo, se pueden convocar reuniones con una periodicidad inferior a petición de cualquiera de las partes.

A las reuniones asistirá como mínimo el gestor de cuentas y responsable del contrato de la UOC, pero también podrán asistir en caso necesario los técnicos implicados en los trabajos si alguna de las partes lo considera oportuno.

La empresa contratista levantará acta de las reuniones que se celebren, que suscribirán todas las personas asistentes y en la que se dejará constancia de los servicios/proyectos que se encarguen. En cuanto a los trabajos que estén en proceso de ejecución, se dejará constancia de su estado y evolución, así como de las incidencias que hayan surgido y las medidas que vayan a adoptarse para solucionarlas.

Además, para la gestión del presente contrato de licitación se requiere que la empresa contratista cuente con un (1) equipo técnico formado, como mínimo, por los expertos que se indican en el apartado P del cuadro de características del PCP y que posean la experiencia, formación y certificaciones indicadas en dicho apartado: un (1) consultor de analítica global, un (1) analista especialista en Google Analytics, un (1) analista especialista en Adobe Analytics, un (1) técnico de datos, un (1) ingeniero de datos, un (1) consultor SEO y un (1) técnico de optimización web. Estos desarrollarán las funciones siguientes:

- **Consultor de analítica global**: se encargará de la elaboración de objetivos y definición de métricas; además, coordinará la realización del plan de medición y de implementación de la UOC y velará por su coherencia a lo largo del tiempo que dure el contrato. De igual modo, será responsable de la conceptualización, diseño y realización de los dashboards e informes para el seguimiento de analítica web encargados.
- **Analista especialista en Google Analytics**: se encargará del mantenimiento y desarrollo del plan de medición e implementación sobre la base de las nuevas necesidades de la UOC en la herramienta Google Analytics. También se encargará de las diversas implementaciones en Google Tag Manager.

- **Analista especialista en Adobe Analytics**: se encargará del mantenimiento y desarrollo del plan de medición e implementación sobre la base de las nuevas necesidades de la UOC en la herramienta Adobe Analytics. También se encargará de las diversas implementaciones en Launch.
- **Técnico de datos**: se encargará de realizar implementaciones de eventos de analítica, inserciones de píxeles o tags y realizar reports de analítica según peticiones e indicaciones de UOC.
- **Ingeniero de datos**: se encargará de la conceptualización, diseño, implementación y mantenimiento de las estructuras de datos y procesos para extraer el dato en crudo y disponibilizarlo para poder ser explotado posteriormente.
- **Consultor SEO**: se encargará de la auditoría SEO de los diversos espacios de UOC desde una perspectiva técnica.
- **Técnico de optimización web**: se encargará de la realización de experimentos y planteamientos analíticos para la optimización, junto con la definición de métricas y objetivos, así como de dar respuesta a las diferentes consultas y dudas relacionadas.

Una misma persona podrá cubrir hasta un máximo de dos puestos o perfiles requeridos, siempre y cuando cumpla con todos los requisitos exigidos en el apartado R del PCP.

Todos los perfiles ejercerán de formadores de sus especialidades en caso de que la UOC lo considere necesario. La formación se impartirá a los trabajadores de la UOC, que decida el Área de Marketing y se realizará a petición de la UOC.

7.2. Ejecución del servicio

La relación entre la UOC y la empresa contratista será continua durante todo el periodo de prestación del servicio.

7.2.1. Entregables

Para dar correcto cumplimiento a la prestación del servicio, la empresa contratista deberá presentar, con carácter obligatorio, los siguientes entregables:

Dado que el servicio que la empresa contratista ofrece es sobre proyectos y tareas solicitados y priorizados por la UOC, su actividad se centra en la gestión dentro del plazo y en la forma oportuna, de este backlog.

Para la correcta realización de las diversas tareas y proyectos de cada uno de los servicios, así como para la gestión del proyecto de manera global se solicitará lo siguiente:

Gestión global del proyecto:

- **Informe mensual de horas consumidas y proyectos/tareas realizadas:**
 - Entrega en un plazo máximo de una semana (7 días laborables), a contar desde el último día del mes, en formato Excel
 - El informe se enviará por correo electrónico
 - **Factura mensual del consumo de la herramienta BigQuery**
 - Entrega en un plazo máximo de 5 días laborables, a contar desde el último día del mes facturado
 - La factura se enviará por correo electrónico
1. **Acompañamiento en la elaboración y el mantenimiento de los diferentes planes de analítica digital del ecosistema de webs de la Universitat Oberta de Catalunya bajo demanda de los diferentes equipos que integran la universidad**

1.1. Plan de medición para cada espacio del ecosistema de webs de la Universitat Oberta de Catalunya

Este plan de medición es el resultado del ejercicio de auditoría inicial sobre la situación analítica de uoc.edu en el que queda plasmada su situación, sus objetivos y las métricas relevantes.

Entrega en 7 días laborables desde el momento de su definición conjunta entre la UOC y el adjudicatario.

Se guardará en el espacio de Drive que indique la UOC en formato PDF.

1.2. Plan de implementación para cada espacio del ecosistema de webs de la Universitat Oberta de Catalunya

Este plan de implementación incluye los datalayers, eventos y demás aspectos técnicos que deberán desarrollarse para garantizar que se cubre lo establecido en el plan de medición.

Entrega en 7 días laborables desde el momento de su definición conjunta entre la UOC y el adjudicatario.

Se guardará en el espacio de Drive que indique la UOC en formato PDF y Excel para la identificación de tags, píxeles, etiquetas y eventos.

1.3. Mantenimiento y actualización del plan de medición para cada espacio del ecosistema de webs de la Universitat Oberta de Catalunya

Con cada cambio solicitado por parte de la organización, ya sea por nuevas necesidades, incidencias o cambios internos, se deberá actualizar el plan de medición para mantenerlo siempre al día.

Entrega en 2 días laborables desde la realización del cambio.

Se guardará en el espacio de Drive que indique la UOC en formato PDF.

1.4. Mantenimiento y actualización del plan de implementación para cada espacio del ecosistema de webs de la Universitat Oberta de Catalunya

Con cada cambio solicitado por parte de la organización, ya sea por nuevas necesidades, incidencias o cambios internos, deberá actualizarse el plan de implementación para mantenerlo siempre al día, así como realizar el cambio solicitado en el gestor de etiquetas y herramienta de analítica.

Entrega en 2 días laborables desde la solicitud (actualización del documento y realización del cambio).

Se guardará en el espacio de Drive que indique la UOC en formato PDF y Excel para la identificación de tags, píxeles, etiquetas y eventos.

1.5. Planificación de cada proyecto encargado

Entrega en dos días laborables desde el momento en que se defina cada encargo.

El informe se enviará por correo electrónico en formato Excel.

1.6. Documento con el detalle de la resolución de cada tarea

Entrega en dos días laborables desde la finalización de la tarea realizada.

El informe se enviará por correo electrónico en formato PDF.

1.7. Realización de informes y *dashboards*

Entrega en 7 días laborables desde la aprobación de la conceptualización y el mockup de diseño.

El informe se realizará en la herramienta de visualización de datos elegida por la UOC de entre las solicitadas en el pliego. Se enviará el enlace para poderlo visualizar.

1.8. Revisión trimestral del plan de analítica implementado y detección de mejoras y errores

- Entrega en un plazo máximo de una semana (7 días laborables), a contar desde el último día del trimestre.
- El informe se enviará en PDF por correo electrónico y se realizará una videoconferencia para comentarlo y aclarar dudas.

2. Acompañamiento en la conceptualización y el seguimiento de las diferentes propuestas de optimización web dentro del ecosistema de webs de la UOC bajo demanda de los equipos que integran la universidad

2.1. Planificación de cada proyecto encargado

Entrega en dos días laborables desde el momento en que se defina cada encargo.
El informe se enviará por correo electrónico en formato Excel.

2.2. Documento con el detalle de la resolución de cada tarea

Entrega en dos días laborables desde la finalización de la tarea realizada.
El informe se enviará por correo electrónico en formato PDF.

3. Acompañamiento en la elaboración y el mantenimiento de las diferentes acciones SEO del ecosistema de páginas web de la UOC bajo demanda de los diferentes equipos y áreas que integran la universidad

3.1. Planificación de cada proyecto encargado

Entrega en dos días laborables desde el momento en que se defina cada encargo.
El informe se enviará por correo electrónico en formato Excel.

3.2. Documento con el detalle de la resolución de cada tarea

Entrega en dos días laborables desde la finalización de la tarea realizada.
El informe se enviará por correo electrónico en formato PDF.

3.3. Recopilación mensual de actualizaciones de Google relevantes en términos analíticos o de búsqueda

- Entrega en un plazo máximo de una semana (7 días laborables) a contar desde el último día del mes en cuestión
- El informe se enviará por correo electrónico, en PDF, y se comentará por esta vía y por teléfono o videoconferencia en caso de dudas

Además de facilitar los entregables, la empresa contratista se obliga a implementar y disponer de un sistema de alertas para notificar cualquier incidencia con los eventos de medición que provoque que estos no funcionen correctamente con el fin de detectarlos lo antes posible y resolverlos.

Con cada encargo de proyecto de auditoría la empresa contratista entregará el documento de la auditoría realizada entre uno y cuatro días laborables después de recibir el encargo por parte de la UOC, dependiendo de la complejidad del proyecto.

Gestión de las tareas y el mantenimiento:

- Para realizar el seguimiento de los proyectos se utilizará Trello, herramienta con la que se gestionarán
- Con cada encargo de tareas de mantenimiento la empresa contratista elaborará un documento en colaboración en el que la UOC introducirá las tareas que

solicita que se realicen y la empresa contratista dejará constancia de las tareas realizadas y de cuándo se han realizado

Toda la documentación generada durante la ejecución del servicio se entregará, como mínimo, en formato electrónico compatible para su tratamiento, correctamente editada y en catalán o castellano.

Asimismo, toda la documentación entregada deberá validarla de forma escrita la UOC. En caso de que se requieran modificaciones en los documentos entregados a la UOC, el contratista entregará los documentos corregidos en los plazos pactados por ambas partes (que en ningún caso podrán exceder el plazo de un (1) mes a contar desde el momento en que la UOC notifica por escrito las correcciones que deben realizarse).

7.2.2. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

Los ANS servirán para definir los compromisos de servicio acordados entre la UOC y el adjudicatario del contrato de licitación; se deberán aplicar los mecanismos de gestión necesarios para controlar su grado de cumplimiento.

Se considerará que la empresa contratista incumple las obligaciones derivadas del presente contrato de licitación y se procederá a la imposición de penalidades en los siguientes supuestos:

- No respetar la fecha de la entrega de los entregables (véase el apartado 7.2.1. "Entregables")

La empresa contratista deberá velar por que el servicio esté cubierto en todo momento y debe comprometerse a notificar y dar respuesta a todas las incidencias asociadas a la ejecución del servicio dentro del plazo indicado a continuación:

- Comunicación a la UOC de las Incidencias detectadas en los eventos de medición: máximo en las 24 horas siguientes (1 día laborable) a la detección de las mismas
- Implementación de nuevas funcionalidades analíticas: máximo en los 5 días laborables siguientes al encargo de la UOC

7.2.3. Sistema de penalizaciones

El adjudicatario estará sujeto al sistema de penalizaciones fijado en el pliego de cláusulas particulares, que también incluyen el incumplimiento de los niveles de servicio establecidos en este pliego.

7.3. Condiciones del servicio relativo al pago de la herramienta BigQuery

La empresa contratista será la encargada de pagar por el consumo de la herramienta BigQuery para el procesamiento y análisis de grandes cantidades de datos. Este pago lo efectuará mensualmente y según consumo realizado a Google.

El pago del consumo de la herramienta es indisponible para el contratista y no forma parte de la retribución que perciba por el mismo.

El pago por parte de la UOC a la empresa contratista de este consumo será mensual, contra recepción de factura.

8. Auditorías

La UOC se reserva el derecho a realizar todos aquellos controles e inspecciones que crea oportunos con el fin de garantizar el cumplimiento del contrato, de forma que podrá realizar auditorías para verificar el cumplimiento de los compromisos contractuales y la fiabilidad de la información facilitada.

El adjudicatario ofrecerá su total cooperación cuando se realicen esas auditorías, lo que incluye la entrega de documentación y el acceso físico a las instalaciones donde se estén realizando los servicios objeto del contrato al personal de la UOC o a los terceros subcontratados.

Para llevarlas a cabo no se requerirá previo aviso. Si la UOC solicita la colaboración activa del personal del adjudicatario, se avisará con una semana de antelación.

9. Otras condiciones

9.1. Horario del servicio

Se considerará franja de servicio normal el tramo horario en el cual se desarrollará el servicio de forma habitual. La franja de servicio normal se establece de lunes a viernes de 09.00 h a 18.00 h (viernes hasta las 16.00 h), teniendo en cuenta el calendario laboral de la UOC, siempre que sean días laborables. Durante esta franja horaria la empresa contratista atenderá cualquier petición del personal de la UOC.

9.2. Ubicación del servicio

La empresa contratista puede prestar sus servicios desde su propio centro de trabajo o instalaciones, excepto en aquellos casos en que se requiera la presencia del adjudicatario en las instalaciones de la UOC.

9.3. Desplazamientos

La empresa contratista debe estar dispuesta a desplazarse a los diferentes centros de trabajo de la UOC para efectuar reuniones o presentaciones. Los costes derivados de cualquiera de estos desplazamientos a las dependencias de la UOC serán a cargo del adjudicatario y con medios de transporte facilitados por él mismo.

El adjudicatario debe poder prestar sus servicios presenciales en cualquiera de las sedes generales de la UOC:

- Sede de Avda. Tibidabo (Avda. Tibidabo, 39, 08035, Barcelona)
- Sede de 22@ Barcelona (Rambla del Poblenou, 156, 08018, Barcelona)

9.4. Medios técnicos requeridos

La empresa contratista debe disponer de los medios técnicos especificados en el apartado R del PCP.

10. Devolución del servicio

Durante el último mes de contrato, en caso de que el nuevo contrato se haya adjudicado a un nuevo proveedor o sea asumido por la UOC, el contratista deberá prever la fase de devolución del servicio.

Durante este periodo el contratista será todavía responsable del servicio y deberá seguir cumpliendo los acuerdos de servicio que han estado vigentes durante todo el periodo de contrato.

El proceso de devolución contempla el traspaso del servicio asociado al nuevo adjudicatario del servicio o a la UOC. Durante el traspaso el contratista se compromete a facilitar la migración de la solución de gestión y del servicio. Los datos deberán estar disponibles en el formato que acuerden las dos partes durante el plan de devolución, en el plazo máximo de una semana. El adjudicatario deberá prestar su asistencia para la migración de los datos, así como del servicio.

Barcelona, a XX de XX de 202X.

Doña Silvia Soler García

Directora del Área de Marketing de la *Universitat Oberta de Catalunya*