

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE EXPERIENCIA DE USUARIO (CXM) DE LA SOCIEDAD MERCANTIL CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, S. A.

**- PROCEDIMIENTO ABIERTO -
-TEXTO MODIFICADO-**

EXPEDIENTE N.º 2407OB07

PRIMERA.- RÉGIMEN JURÍDICO

1.1. El contrato se rige por este pliego de cláusulas administrativas y por el pliego de prescripciones técnicas, cuyas cláusulas se consideran parte integrante del contrato. Además, se rige por la siguiente normativa:

- a) Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- b) Decreto Ley 3/2016, de 31 de mayo, de medidas urgentes en materia de contratación pública.
- c) Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de contratos del sector público (en adelante, RD 817/2009).
- d) Reglamento general de la Ley de contratos de las administraciones públicas aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, en todo lo no modificado ni derogado por las disposiciones mencionadas anteriormente (en adelante, RGLCAP).
- e) Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- f) Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que se refiere al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- g) Orden PDA/21/2019, de 14 de febrero, por la que se determina el sistema de notificaciones electrónicas de la Administración de la Generalitat de Cataluña y de su sector público.
- h) Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Adicionalmente, también se rige por las normas aplicables a los contratos del sector público en el ámbito de Cataluña y por su normativa sectorial que resulte de aplicación.

1.2. El desconocimiento de las cláusulas del contrato en cualquiera de sus términos, de los demás documentos contractuales que forman parte del mismo y también de las instrucciones u otras normas que resulten de aplicación en la ejecución de lo pactado, no exime a la empresa adjudicataria de la obligación de cumplirlas.

SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO

2.1. El objeto del contrato es la prestación de los servicios que se describen en el **apartado A del cuadro de características**.

2.1. Los lotes en los que se divide el objeto del contrato se identifican en el **apartado A del cuadro de características**.

2.3. La expresión de la codificación correspondiente a la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos Públicos (CPV) es la que consta en el **apartado A del cuadro de características**.

TERCERA.- DATOS ECONÓMICOS DEL CONTRATO

3.1. El valor estimado del contrato es el que se indica en el **apartado B.1 del cuadro de características**.

3.2. El presupuesto base de licitación es el que se indica en el **apartado B.2 del cuadro de características**. Este es el límite máximo de gasto (IVA incluido) que, en virtud de este contrato, puede comprometer el órgano de contratación, y constituye el precio máximo que pueden ofrecer las empresas que concurren a la licitación de este contrato.

3.3. El precio del contrato es el de adjudicación y debe incluir, como partida independiente, el impuesto sobre el valor añadido. En el precio se considerarán incluidos los tributos, las tasas, los cánones de cualquier tipo que sean de aplicación y todos los gastos que se originen como consecuencia de las obligaciones establecidas en este pliego que deben cumplirse durante el ejecución del contrato.

CUARTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato es la que se establece en el **apartado C del cuadro de características**. Los plazos de las prestaciones empezarán a contar desde el día que se estipule en el contrato y, si no se estipula ninguno en concreto, empezarán desde el día de la formalización del contrato.

El contrato se podrá prorrogar si así se ha previsto en el **apartado C del cuadro de características**.

QUINTA.- TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

La forma de tramitación del expediente y el procedimiento de adjudicación del contrato son los establecidos en el **apartado D del cuadro de características**.

SEXTA.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Podrán contratar las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incluidas en ninguna de las circunstancias descritas en el artículo 71 de la LCSP y acrediten su solvencia económica, financiera, técnica y profesional.

Los concurrentes tendrán que estar habilitados profesionalmente para la realización de la actividad que constituye el objeto del contrato según resulte de sus estatutos o reglas fundacionales.

La CCMA, S. A. podrá contratar con Uniones de Empresarios que se constituyan temporalmente al efecto, sin que sea necesaria la formalización de estas en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación a su favor. Estos empresarios quedarán obligados solidariamente ante la CCMA, S. A. y deberán nombrar un representante o apoderado único de la unión con poderes suficientes para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones que se deriven del contrato hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que puedan otorgar las empresas para cobros y pagos de cuantía significativa.

A efectos de la licitación, los empresarios que quieran concurrir integrados en una unión temporal deben indicar los nombres y las circunstancias de quienes la constituyan y la participación de cada uno, así como que asumen el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal si resultan adjudicatarios del contrato. En las uniones temporales de empresarios, cada uno de los que la componen debe acreditar su capacidad y solvencia de acuerdo con lo establecido en el presente pliego. A efectos de la determinación de la solvencia de la unión temporal, se acumularán las características acreditadas para cada uno de sus integrantes.

La duración de las Uniones Temporales de Empresarios deberá ser, como mínimo, la duración del contrato hasta su extinción.

SÉPTIMA.- ACREDITACIÓN DE LA CAPACIDAD DE OBRAR

Los licitadores acreditarán su **capacidad de obrar** de la siguiente manera:

1. Las **empresas españolas personas jurídicas** acreditarán su capacidad de obrar mediante:
 - La escritura de constitución o modificación inscrita en el Registro Mercantil, cuando sea exigible conforme a la legislación mercantil, y, cuando no lo sea, se acreditará mediante la escritura o el documento de constitución, estatutos o acta fundacional, donde consten las normas que regulan su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente registro oficial.
 - El NIF de la empresa.
 - Documento acreditativo del poder de representación mediante escritura pública cuando se comparezca o firme en nombre de otro.
 - Documento nacional de identidad de quien firma la oferta.
2. Las **empresas españolas personas físicas** acreditarán su capacidad de obrar con la presentación del NIF.
3. Los **empresarios no españoles nacionales de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo** la acreditarán mediante la inscripción en los registros profesionales o mercantiles correspondientes de su Estado miembro de establecimiento o la presentación de una declaración jurada o una de las certificaciones que se indican en el anexo XI de la Directiva 2014/24/UE.



4. La capacidad de obrar de las **empresas extranjeras de estados no miembros de la Unión Europea ni signatarios del Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo** se acredita con la aportación de un informe emitido por la misión diplomática permanente o por la oficina consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en el que conste, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el registro local profesional, comercial o análogo, o, en su defecto, que actúan habitualmente en el tráfico local dentro del ámbito de las actividades que abarca el objeto del contrato.

OCTAVA.- ACREDITACIÓN DE LA SOLVENCIA

8.1. Las empresas deben acreditar que cumplen los requisitos mínimos de solvencia que se detallan en el **apartado E.1 del cuadro de características**.

8.2. Las empresas licitadoras pueden recurrir para la ejecución del contrato a las capacidades de otras entidades, con independencia de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas, a fin de acreditar su solvencia económica y financiera, y técnica y profesional, siempre que estas entidades no se encuentren incursas en la prohibición de contratar y que las empresas licitadoras demuestren que, durante toda la duración de la ejecución del contrato, dispondrán efectivamente de los recursos necesarios, mediante la presentación a tal efecto del compromiso por escrito de las citadas entidades.

No obstante, respecto a los criterios relativos a los títulos de estudios y profesionales y a la experiencia profesional, las empresas solo podrán recurrir a las capacidades de otras entidades si estas prestan los servicios para los que dichas capacidades son necesarias.

En las mismas condiciones, las UTE pueden recurrir a las capacidades de los participantes en la unión o de otras entidades.

NOVENA.- MEDIOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICOS

9.1. De acuerdo con la Disposición Adicional Decimoquinta de la LCSP, la tramitación de esta licitación comporta la práctica de las notificaciones y comunicaciones que se deriven de la misma por medios exclusivamente electrónicos.

No obstante, se podrá utilizar la comunicación mediante correo electrónico para comunicaciones distintas de las relativas a los elementos esenciales, esto es, los pliegos y las ofertas, dejando el contenido de la comunicación debidamente documentado.

9.2. Las comunicaciones y notificaciones que se realicen durante el procedimiento de contratación y durante la vigencia del contrato se efectuarán por medios electrónicos a través del sistema de notificación **e-NOTUM**, de acuerdo con la LCSP, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y la Orden PDA/21/2019, de 14 de febrero, por la que se determina el sistema de notificaciones electrónicas de la Administración de la Generalitat de Cataluña y de su sector público. A estos efectos, se enviarán los avisos de la puesta a disposición de las notificaciones y comunicaciones a las direcciones de correo electrónico y a los teléfonos móviles que las empresas hayan facilitado al efecto en el DEUC o declaraciones responsables.

Los plazos que se deben contar desde la notificación se computarán desde la fecha de

envío del aviso de notificación, si el acto objeto de notificación se ha publicado el mismo día en el perfil del contratante del órgano de contratación.

9.3. Certificados digitales: De acuerdo con la disposición adicional primera del DL 3/2016, será suficiente el uso de la firma electrónica avanzada basada en un certificado cualificado de firma electrónica en los términos previstos en el Reglamento (UE) 910/2014/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE. Por tanto, este es el nivel de seguridad mínimo necesario del certificado de firma electrónica admitida para la firma del DEUC y de la oferta.

En cuanto a los certificados extranjeros comunitarios, se aceptarán los certificados cualificados en cualquier país de la Unión Europea de acuerdo con el mencionado artículo 25.3 del Reglamento (UE) 910/2014/UE sobre identificación electrónica y servicios de confianza, que dispone que «una firma electrónica cualificada basada en un certificado cualificado emitido en un Estado miembro será reconocida como firma electrónica cualificada en el resto de los Estados miembros».

DÉCIMA.- PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

10.1. Las empresas pueden presentar sus ofertas en **tres sobres** y para el número de lotes indicados en el **apartado A del cuadro de características hasta las 13:00:59 horas del día 6 de septiembre de 2024**, por lo que las ofertas recibidas con posterioridad (es decir, a partir de las 13:01:00 horas) se considerarán extemporáneas.

Una vez que accedan a través de este enlace a la herramienta web de Sobre Digital, las empresas licitadoras deberán rellenar un formulario para darse de alta en la herramienta y, a continuación, recibirán un mensaje, en el/los correo/s electrónico/s indicado/s en este formulario de alta, de activación de la oferta.

Las direcciones electrónicas que las empresas licitadoras indiquen en el formulario de inscripción de la herramienta de Sobre Digital, que serán las empleadas para enviar correos electrónicos relacionados con el uso de la herramienta de Sobre Digital, deben ser las mismas que las que designen en su DEUC para recibir los avisos de notificaciones y comunicaciones mediante el e-NOTUM.

Las empresas licitadoras deben conservar el correo electrónico de activación de la oferta, dado que el enlace que se contiene en el mensaje de activación es el acceso exclusivo del que dispondrán para presentar sus ofertas a través de la herramienta de Sobre Digital.

10.2. Accediendo al espacio web de presentación de ofertas a través de este enlace enviado, las empresas licitadoras deberán preparar toda la documentación requerida y adjuntarla en formato electrónico en los sobres correspondientes. Las empresas licitadoras pueden preparar y enviar esta documentación de forma escalonada, antes de realizar la presentación de la oferta.

Para poder iniciar el envío de la documentación, la herramienta requerirá a las empresas licitadoras que introduzcan una palabra clave para cada sobre con documentación cifrada que forme parte de la licitación (para el sobre A no se requiere palabra clave, dado que la documentación no está cifrada). Con esta palabra clave se cifrará, en el momento del envío de las ofertas, la documentación. Por tanto, este proceso de cifrado lo lleva a cabo la herramienta de Sobre Digital, de modo que las empresas licitadoras

NO deben cifrar previamente los archivos mediante otra herramienta. Asimismo, el descifrado de los documentos de las ofertas se realiza mediante la misma palabra clave, que deben custodiar las empresas licitadoras. Hay que tener en cuenta la importancia de custodiar correctamente esta o estas claves (puede ser la misma clave para todos los sobres o diferentes claves para cada uno de ellos), ya que solo las empresas licitadoras la/s tiene/n (la herramienta de Sobre Digital no guarda ni recuerda las contraseñas introducidas) y son imprescindibles para el descifrado de las ofertas y, por tanto, para el acceso a su contenido.

Se pedirá a las empresas licitadoras, mediante el correo electrónico señalado en el formulario de inscripción a la oferta de la herramienta de Sobre Digital, que accedan a la herramienta web de Sobre Digital para introducir sus palabras clave en el momento que corresponda. Las empresas licitadoras pueden acceder al espacio web de preparación y presentación de la oferta y, mediante el botón «ir a enviar palabras clave», acceder al espacio desde el que enviar las palabras clave, una vez finalizado el plazo de presentación de ofertas, sin necesidad de requerimiento ni recordatorio previo alguno por parte del órgano de contratación o de la herramienta de licitación electrónica.

Cuando las empresas licitadoras introduzcan las palabras clave, se iniciará el proceso de descifrado de la documentación, que se encontrará guardada en un espacio virtual seguro que garantiza su inaccesibilidad antes, en su caso, de la constitución de la Mesa y del acto de apertura de los sobres, en la fecha y hora establecidas.

Las empresas licitadoras deben introducir, en cualquier caso, la palabra clave antes de la finalización del acto de apertura del primer sobre cifrado.

En caso de que alguna empresa licitadora no introduzca la palabra clave, no se podrá acceder al contenido del sobre cifrado. Así, dado que la presentación de ofertas a través de la herramienta de Sobre Digital se basa en el cifrado de la documentación y requiere necesariamente la introducción, por parte de las empresas licitadoras, de las palabras clave, que solo ellas custodian durante todo el proceso, para poder acceder al contenido cifrado de los sobres no se podrá efectuar la valoración de la documentación de su oferta que no pueda descifrarse por no haber introducido la empresa la palabra clave.

Una vez cumplimentada toda la documentación de la oferta y adjuntados los documentos que la conforman, se hará la presentación propiamente dicha de la oferta, que no se considerará presentada hasta que no haya sido registrada, con el apunte de entrada correspondiente, a través de la herramienta. A partir del momento en el que la oferta se haya presentado, ya no podrá modificarse la documentación enviada.

Hay que tener en cuenta que la herramienta de Sobre Digital no permite suprimir ni modificar las ofertas una vez presentadas (sí es posible hacerlo en cualquier momento anterior al envío de la oferta). En caso de que una empresa licitadora presente dos o más ofertas en un mismo lote/contrato dentro del plazo de presentación de ofertas, pretendiendo que la última sustituya a una o varias ofertas anteriores, debe informarlo fehacientemente al órgano de contratación, y este o, en su caso, la mesa de contratación valorará lo que proceda respecto a estas ofertas.

10.3. Las ofertas presentadas deben estar libres de virus informáticos y de cualquier tipo de programa o código nocivo, ya que en ningún caso se pueden abrir los documentos afectados por un virus con las herramientas corporativas de la Generalitat de Catalunya. Así, es obligación de las empresas contratistas pasar los documentos por un antivirus y, en caso de llegar documentos de sus ofertas con virus, será responsabilidad de ellas que la Administración no pueda acceder al contenido de estos.

En caso de que algún documento presentado por las empresas licitadoras esté dañado, en blanco, sea ilegible o esté afectado por algún virus informático, la Mesa de Contratación valorará, en función de cuál sea la documentación afectada, las consecuencias jurídicas respecto de la participación de esta empresa en el procedimiento, que deban derivarse de la imposibilidad de acceder al contenido de alguno de los documentos de la oferta. En caso de tratarse de documentos imprescindibles para conocer o valorar la oferta, la Mesa podrá acordar la exclusión de la empresa.

Las empresas licitadoras podrán presentar una copia de seguridad de los documentos electrónicos presentados en soporte físico electrónico, que será solicitada a las empresas licitadoras en caso de necesidad, a fin de poder acceder al contenido de los documentos en caso de que estén dañados. En este sentido, cabe recordar la importancia de no manipular estos archivos para no variar su huella electrónica, que es la que se comprobará para asegurar la coincidencia de los documentos de la copia de seguridad, remitidos en soporte físico electrónico, y de los remitidos en la oferta, a través de la herramienta de Sobre Digital. Asimismo, hay que tener en cuenta que esta copia no podrá ser utilizada en el caso de haber enviado documentos con virus a través de la herramienta de Sobre Digital, dada la imposibilidad técnica en estos casos de poder hacer la comparación de las huellas electrónicas y, por tanto, de poder garantizar que no se modifiquen las ofertas una vez finalizado el plazo de presentación.

10.4. De acuerdo con el artículo 23 del RGLCAP, las empresas extranjeras deben presentar la documentación traducida de forma oficial al catalán o al castellano.

10.5. Las personas interesadas en el procedimiento de licitación podrán dirigirse a la CCMA, S. A. para solicitar aclaraciones sobre los pliegos o demás documentación, a través del apartado de preguntas y respuestas del tablón de avisos del espacio virtual de la licitación. Estas preguntas y respuestas serán públicas y accesibles a través del citado tablón, residenciado en el perfil de contratante de la CCMA, S. A.:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/perfil/CCMASA

Las empresas interesadas podrán formular **consultas a la CCMA, S. A. en dos períodos:**

- **Del 19 de julio hasta el 30 de julio de 2024.**
- **Del 28 de agosto de 2024 al 3 de septiembre de 2024.**

10.6. Las proposiciones son secretas y su presentación supone la aceptación incondicional por parte de la empresa licitadora del contenido del presente pliego y del pliego de prescripciones técnicas, así como la autorización a la Mesa y al órgano de contratación para consultar los datos que se recogen en el Registro Electrónico de Empresas Licitadoras de la Generalitat de Catalunya o el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público, o las listas oficiales de operadores económicos de un Estado miembro de la Unión Europea.

10.7. Cada empresa licitadora no puede presentar más de una proposición. Tampoco puede suscribir ninguna propuesta en UTE con otras si lo ha hecho individualmente ni figurar en más de una unión temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de ninguna de las propuestas que haya suscrito.

10.8. CONTENIDO DE LOS SOBRES:

1.- Contenido del Sobre A: Documentación general.

a) Formulario del **Documento Europeo Único de Contratación (DEUC)** que se adjunta como Anexo a este pliego, mediante el cual declaran lo siguiente:

- Que la sociedad está constituida válidamente y que, de conformidad con su objeto social, puede presentarse a la licitación, así como que la persona firmante del DEUC tiene la debida representación para presentar la proposición y el DEUC;
- Que cumple con los requisitos de solvencia económica y financiera y de solvencia técnica y profesional, de conformidad con los requisitos mínimos exigidos en este pliego;
- Que no está incurso en prohibición de contratar;
- Que cumple con el resto de requisitos que se establecen en este pliego y que pueden acreditarse mediante el DEUC.

Asimismo, debe incluirse la designación del nombre, apellido y NIF de la persona o personas autorizadas para acceder a las notificaciones electrónicas, así como las direcciones de correo electrónicas y, adicionalmente, los números de teléfono móvil donde recibir los avisos de las notificaciones, de acuerdo con la cláusula octava de este pliego. Con el fin de garantizar la recepción de las notificaciones electrónicas, se recomienda designar a más de una persona autorizada a recibirlas, así como varias direcciones de correo electrónico y teléfonos móviles donde recibir los avisos de las puestas a disposición. Estos datos deben incluirse en el apartado relativo a «persona o personas de contacto» de la Parte II.A del DEUC.

Además, las empresas licitadoras indicarán en el DEUC, en su caso, la información relativa a la persona o personas habilitadas para representarlas en esta licitación. El DEUC debe presentarse firmado electrónicamente por la persona o personas que tienen la debida representación de la empresa para presentar la proposición.

En el caso de empresas que concurran a la licitación con el compromiso de agruparse en una unión temporal si resultan adjudicatarias del contrato, cada una debe acreditar su personalidad, capacidad y solvencia, y presentar un DEUC separado. Además del DEUC, deben aportar un documento donde conste el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarias del contrato.

En caso de que la empresa licitadora recurra a la solvencia y medios de otras empresas, de conformidad con lo previsto en el artículo 75 de la LCSP, o tenga la intención de suscribir subcontratos, debe indicar esta circunstancia en el DEUC y se debe presentar otro DEUC separado para cada una de las empresas a cuya solvencia recurra o que tenga intención de subcontratar.

b) Declaración responsable de acuerdo con el modelo del **Anexo 6** que indique si la empresa tiene 50 o más trabajadores.

En caso de que la empresa tenga 50 o más personas trabajadoras, deberá aportar además los siguientes certificados:



- 1) Certificado del cumplimiento del requisito de que al menos el 2 por ciento de sus empleados sean personas trabajadoras con discapacidad, de conformidad con el artículo 42 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, o de haber adoptado alguna de las medidas alternativas contempladas en el artículo 2 del Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de las personas trabajadoras con discapacidad.
 - 2) Declaración de contar con un plan de igualdad conforme a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- c) Declaración de ausencia de conflictos de interés para la empresa contratista o subcontratista de acuerdo con el modelo del **Anexo 7**.

2.- Contenido del Sobre B: Documentación relativa a los criterios de valoración cualitativos.

Para valorar los criterios de valoración cualitativos, los licitadores deberán aportar la siguiente documentación:

▪ **Informe 1: «Plan general del servicio»**

Teniendo en cuenta el alcance del servicio definido en el punto 3 del pliego técnico, y teniendo en cuenta las características del servicio del punto 4 del mismo pliego técnico, la empresa licitante deberá realizar un informe detallando su propuesta global para el servicio. Este informe contendrá los siguientes subinformes:

• **Informe 1.1: Organización y metodología del servicio:**

Documento donde se detalle cómo se organizarán los equipos del servicio entre ellos y una propuesta de cómo organizar la relación con la CCMA, S. A. En la propuesta organizativa de los equipos del servicio, es necesario detallar las jerarquías en la coordinación de equipos y toma de decisiones y utilizar diagramas tipo organigrama para representar a esta organización.

También es necesario detallar los horarios de cada uno de los equipos de trabajo y perfiles asignados al servicio para garantizar el horario y las guardias requeridas para el servicio y detalladas en el punto 5.3. del pliego técnico («Horario del servicio»).

• **Informe 1.2: Descripción de los equipos del servicio:**

Documento donde se describe la propuesta de equipos de trabajo por cada uno de los ámbitos del servicio:

- **Ámbito de «Coordinación del servicio»**
- **Ámbito de «Implementación, configuración y mantenimiento tecnológico»**
- **Ámbito de «Estrategia, analítica, operación y calidad de datos»**



En el informe se deben detallar todos los perfiles profesionales que asignaría a cada uno de los ámbitos del servicio, detallando la misión, las responsabilidades, las funciones y las tareas concretas de cada uno de los equipos y de cada uno de los perfiles profesionales que se van a destinar. También debe detallar la experiencia profesional de estos perfiles (y cuántos años) y las certificaciones o experiencias requeridas.

En la propuesta ha de quedar claro cuántas personas habría de cada perfil profesional (por ejemplo, si proponen un perfil profesional de Ingeniero de Datos, deben especificar cuántas personas tendría el servicio con este perfil profesional).

En la propuesta debe quedar claro qué tareas realizaría cada perfil profesional dentro del servicio. El global de perfiles propuestos debe dar respuesta a la totalidad de tareas necesarias para el correcto funcionamiento de la globalidad del servicio según los requerimientos definidos en el punto 4.1. («Funciones y tareas del servicio») del pliego técnico.

- **Informe 1.3: Informes de seguimiento del servicio**

Documento donde se definan todos los informes que la empresa adjudicataria realizará para realizar el seguimiento del servicio.

En estos informes se deben proponer indicadores globales y específicos para realizar un seguimiento del servicio eficiente y orientado a objetivos, en todos sus ámbitos. El informe debe proponer un ejemplo completo de cuadro de mando global del servicio, donde se vean los principales indicadores de seguimiento y pueda observarse su evolución.

También deben proponerse otros tipos de informes que la empresa proporcionaría de forma periódica, como informes de rendimiento del sistema CXM o informes de tendencias del mercado en el ámbito de relación con el servicio.

- **Informe 2: «Plan de alimentación de datos»**

Documento en el que se plantea un plan de alimentación de datos asociado al registro de usuarios 3Cat, que permita conocer mejor a los usuarios y ofrecerle un mejor servicio, más personalizado, tanto a nivel de comunicaciones/activaciones como a nivel de producto digital (web/app móvil/app SmartTV).

El plan de alimentación debe ser multicanal, pudiendo contar con canales digitales, pero también con canales experienciales.

El plan debe proponer todas las acciones que se realizarían en un plazo de un año, y debe periodificar esas acciones en estos 12 meses. Cada acción debe tener un objetivo concreto de alimentación asociado a una mejora de la experiencia de usuario.



▪ **Informe 3: «Plan de márketing relacional en base a posibilidades del sistema CXM para los usuarios de la plataforma 3Cat»**

Documento en el que se plantea una estrategia y el conjunto de acciones requeridas para establecer conexiones significativas y de valor con los usuarios de la plataforma 3Cat que mejoren su experiencia y fomenten la retención y la fidelización.

El documento debe detallar acciones y tácticas para generar este nivel de relación y compromiso con la audiencia a través del sistema CXM.

▪ **Informe 4. «Plan de calidad y seguridad de los datos»**

Documento que plantee el plan de calidad y seguridad de los datos que la empresa licitante aplicará al sistema de CXM si es la adjudicataria del servicio.

El plan debe detallar cómo garantizará los aspectos en materia de ciberseguridad y protección de los datos, dando cobertura a los siguientes puntos:

- Seguridad de Datos:
 - Explicar que se cumple con las normativas de protección de datos, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR). Garantizar la privacidad de los usuarios y la seguridad de sus datos personales.
- Autenticación y Control de Acceso:
 - Explicar sistemas de autenticación robustas para los usuarios y control del acceso a los recursos del sistema. Utilizar autenticación multifactorial.
- Cifrado de Datos:
 - Explicar cómo todos los datos almacenados y transmitidos por el sistema CXM están cifrados. Se utilizan protocolos seguros como HTTPS para la comunicación.
- Auditoría y Monitorización:
 - Explicar los mecanismos para la monitorización y la auditoría del sistema. Registro de los eventos relevantes y mantener un seguimiento constante.
- Gestión de Parches y Actualizaciones:
 - Explicar cómo se mantiene el sistema actualizado con las últimas correcciones de seguridad y parches. Evitar siempre el uso de versiones obsoletas.
- Formación y Concienciación del Personal:
 - Explicar cómo gestiona dentro del equipo las buenas prácticas de seguridad y fomenta la conciencia sobre los riesgos cibernéticos.
- Evaluación de Riesgos:
 - Explicar cómo a lo largo del servicio realizará una evaluación de riesgos específica para el sistema CXM. Identificar los posibles riesgos y desarrollar planes de mitigación.
- Respuesta a Incidentes:

- Explicar el plan de respuesta a incidentes para hacer frente a posibles ataques o violaciones de seguridad. Procedimiento de comunicación y alerta.
- Gestión del ciclo de vida de los datos personales.
 - Explicar la definición de los procesos para la gestión del ciclo de vida de los datos personales, incluyendo la retención, eliminación segura y el archivo, entre otros.

Formato de presentación de las propuestas:

La extensión máxima total de los informes (1.1, 1.2, 1.3, 2, 3 y 4) es de 50 páginas, escritas a una cara, letra Arial, tamaño 11 puntos e interlineado sencillo. Es necesario identificar bien cada parte con el nombre del informe y el entregable correspondiente. La portada, el índice, los separadores, los anexos y la contraportada no se incluirán dentro de las 50 páginas.

Si existen enlaces con información complementaria que está fuera de los documentos, ésta también será computable para determinar la extensión máxima permitida. En caso de exceso, los documentos externos enlazados y las últimas páginas afectadas no serán objeto de valoración.

A.5 5 Sesión de presentación y explicación del servicio a la CCMA, S. A

La empresa licitadora debe facilitar los contactos necesarios para la convocatoria de esta sesión tal y como se detalla en el **Anexo 8**.

La inclusión en el Sobre B de la oferta económica, así como de cualquier información de la oferta de carácter relevante evaluable de forma automática y que, por tanto, debe incluirse en el sobre C, conllevará la exclusión de la empresa licitadora, cuando se vulnere el secreto de las ofertas o el deber de no tener conocimiento del contenido de la documentación relativa a los criterios de valoración objetiva antes de la relativa a los criterios de valoración subjetiva.

3.- Contenido del Sobre C: Documentación relativa a los criterios de valoración cuantificables de forma automática.

a) Oferta económica:

El importe de la oferta económica se adecuará al modelo **del Anexo 9**.

En el importe se entenderán comprendidos a todos los efectos los impuestos y gastos de cualquier índole que graven la ejecución del servicio, salvo el IVA, que se desglosará aparte.

b) Otros criterios de valoración cuantificables de forma automática según el modelo del **Anexo 10.**

No se aceptarán las ofertas que tengan omisiones, subsanaciones o errores que impidan conocer claramente lo que se considera fundamental para su valoración.

10.9. Acto de apertura

El acto de apertura de las proposiciones se realizará con **medios electrónicos** en todas sus fases y, por lo tanto, no será en acto público.

UNDÉCIMA.- MESA DE CONTRATACIÓN

Los miembros que constituirán la Mesa de Contratación de este expediente son los siguientes:

- Presidencia: Ignasi Jaén Viñuales, dirección de Servicios Jurídicos.
- Vocal: Cristina Villà Font, área, dirección Innovación, Investigación y Estrategia digital
- Vocal: Anna M.^a López González, jefa de producción Innovación, Investigación y Estrategia digital
- Vocal: Francesc J. González González, producción ejecutiva Activos Digitales
- Vocal: Teresa Farré Lladó, dirección de Gestión Económico-financiera.
- Secretaría: Ivan Delgado Abad, departamento de Contratación y Compras.

- Suplente: Eva Carretero Ors, Servicios Jurídicos.
- Suplente: Marta Escudé Fornés, departamento de Contratación y Compras.

La Mesa de Contratación calificará la documentación contenida en los Sobres y, en caso de observar defectos subsanables, o de necesitar aclaraciones o subsanaciones, lo comunicará a las empresas licitadoras afectadas para que los subsanen en el plazo de tres días.

La Mesa de Contratación podrá solicitar y admitir la aclaración o subsanación de errores en las ofertas cuando sean de tipo material o formal, no sustanciales y no impidan conocer el sentido de la oferta. Únicamente se permitirá la aclaración o subsanación de errores en las ofertas siempre y cuando no conlleven una modificación o concreción de la oferta, con el fin de garantizar el principio de igualdad de trato entre empresas licitadoras.

Una vez subsanados, en su caso, los defectos en la documentación contenida en los Sobres, la Mesa la evaluará y determinará las empresas admitidas a la licitación y las excluidas, así como, en su caso, las causas de la exclusión.

Las solicitudes de aclaraciones o subsanaciones se llevarán a cabo a través de la funcionalidad que a tal efecto tiene la herramienta de Sobre Digital, mediante la cual se enviará un correo electrónico a la dirección o direcciones indicadas por las empresas licitadoras en el formulario de inscripción, con el enlace para que accedan al espacio de la herramienta en el que deben aportar la documentación correspondiente.

Estas peticiones de subsanación o aclaración se comunicarán a la empresa mediante comunicación electrónica a través de **e-NOTUM**, integrado con la Plataforma de Servicios de Contratación Pública, de acuerdo con la cláusula octava de este pliego.

DUODÉCIMA.- VALORACIÓN DE LAS PROPOSICIONES

12.1. Para la valoración de las proposiciones y la determinación de la mejor oferta, debe atenderse a los criterios de adjudicación establecidos en el **apartado F del cuadro de características**.

12.2 Valoración en caso de empate:

En caso de empate en las puntuaciones obtenidas por las ofertas de las empresas licitadoras, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato y por el siguiente orden de prelación:

- a) La proposición de la empresa con mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación de exclusión social en la plantilla de cada una de las empresas, primando, en caso de igualdad, el mayor número de trabajadores fijos con discapacidad en plantilla, o el mayor número de personas trabajadoras en inclusión en la plantilla.
- b) La proposición de la empresa con menor porcentaje de contratos temporales en la plantilla de cada una de las empresas.
- c) La proposición de la empresa con mayor porcentaje de mujeres empleadas en plantilla de cada una de las empresas.
- d) El sorteo, en caso de que la aplicación de los criterios anteriores no hubiera dado lugar al desempate.

DECIMOTERCERA.- RENUNCIA Y DESISTIMIENTO

El órgano de contratación podrá renunciar a la adjudicación o celebración del contrato, por razones de interés público debidamente justificadas y con la correspondiente notificación a las empresas licitadoras, antes de la formalización del contrato.

También podrá desistir del procedimiento, antes de la formalización del contrato, cuando se aprecie una infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación.

En ambos supuestos, se compensará a las empresas licitadoras por los gastos en los que hayan incurrido y que estén debidamente justificados.

La decisión de no adjudicar o suscribir el contrato y el desistimiento del procedimiento de adjudicación se publicará en la Plataforma electrónica de contratación pública de la Generalitat de Catalunya.

DECIMOCUARTA.- ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

El órgano de contratación, previa valoración de la Mesa, adjudicará el contrato en el plazo máximo de 60 días contados desde la apertura de las proposiciones.

Durante este período, la CCMA, S. A. podrá recabar de las empresas concurrentes las informaciones complementarias y aclaraciones que considere convenientes.

De no producirse la adjudicación dentro del plazo señalado, los licitadores tendrán derecho a retirar su propuesta.

DECIMOQUINTA.- DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

La CCMA, S. A., comunicará al licitador seleccionado su propuesta de adjudicación mediante la funcionalidad que a tal efecto tiene la herramienta de Sobre Digital.

Este requerimiento se efectuará mediante notificación electrónica a través de **e-NOTUM**, integrado con la Plataforma de Servicios de Contratación Pública.

El licitador seleccionado aportará en el plazo de 10 días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en que reciba la comunicación, los siguientes documentos:

A) Empresas no inscritas en el Registro Electrónico de Empresas Licitadoras de la Generalitat de Cataluña (RELI) o en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECE).

- a) Acreditación de la capacidad de obrar y de la personalidad jurídica del licitador.
- b) Acreditación de la solvencia económica y financiera.
- c) Acreditación de la solvencia técnica y profesional
- d) Certificado positivo de la Agencia Tributaria que acredite que se encuentra al corriente de sus obligaciones tributarias y no tiene deudas de naturaleza tributaria. La fecha del certificado deberá ser posterior a la fecha de comunicación de la propuesta de adjudicación enviada por la CCMA, S. A.
- e) Certificado positivo de la Tesorería de la Seguridad Social que acredite estar al corriente de sus obligaciones con la Seguridad Social. La fecha del certificado deberá ser posterior a la fecha de comunicación de la propuesta de adjudicación enviada por la CCMA, S. A.
- f) Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE). El licitador propuesto como adjudicatario deberá presentar el documento de alta del impuesto relativo al ejercicio corriente en el epígrafe correspondiente al objeto del contrato, el último recibo del impuesto o, en su caso, documento o declaración responsable que acredite que el licitador se encuentra en alguno de los supuestos legales de exención del impuesto.
- g) Declaración responsable con indicación por parte del adjudicatario de la ubicación de los servidores y desde dónde se prestarán los servicios asociados a los mismos. La declaración se hará de acuerdo con el modelo del **Anexo 11**.

B) Empresas inscritas en el Registro Electrónico de Empresas Licitadoras de la Generalitat de Cataluña (RELI) o en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECE).

Las empresas inscritas en el RELI o en el ROLECE estarán exentas de aportar la documentación requerida en el apartado anterior y solo estarán obligadas a aportar la siguiente documentación:

- a) Declaración responsable que acredite la vigencia de los datos inscritos en el registro y la ficha resumen del registro.

- b) Acreditación de la solvencia técnica y profesional.
- c) Declaración responsable con indicación por parte del adjudicatario de la ubicación de los servidores y desde dónde se prestarán los servicios asociados a los mismos. La declaración se hará de acuerdo con el modelo del **Anexo 11**.

La aportación de documentación se llevará a cabo a través de la funcionalidad que a tal efecto tiene la herramienta de Sobre Digital, mediante la cual se enviará un correo electrónico a la dirección o direcciones indicadas por las empresas licitadoras en el formulario de inscripción, con el enlace para que accedan al espacio de la herramienta en el que deben aportar la documentación correspondiente.

Si no se cumplimenta de manera adecuada por parte del licitador seleccionado el requerimiento de presentar la documentación solicitada en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta y se procederá a pedir la documentación al licitador siguiente, atendiendo al orden de clasificación de las ofertas.

Si se detectan defectos u omisiones subsanables en la documentación aportada sobre la capacidad de obrar, la solvencia económica y demás documentación, se comunicará al licitador seleccionado para que lo subsane en un plazo no superior a tres días hábiles.

DECIMOSEXTA.- GARANTÍA DEFINITIVA

16.1. El importe de la garantía definitiva es el que se indica en el **apartado G del cuadro de características**.

16.2. Las garantías se pueden prestar en alguna de las siguientes formas:

- a) En efectivo o en valores de deuda pública con sujeción, en cada caso, a las condiciones establecidas reglamentariamente. El efectivo y los certificados de inmovilización en los valores anotados deben depositarse en la Caja General de Depósitos de la Tesorería General de la Generalitat de Catalunya o en las cajas de depósitos de las tesorerías territoriales.
- b) Mediante aval, prestado en la forma y las condiciones establecidas reglamentariamente, por alguno de los bancos, cajas de ahorro, cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito y sociedades de garantía recíproca autorizados para operar en España, que deben depositarse en alguno de los establecimientos mencionados en el apartado a).
- c) Mediante contrato de seguro de caución con una entidad aseguradora autorizada para operar en la forma y las condiciones establecidas reglamentariamente. El certificado del seguro debe entregarse en los establecimientos señalados en el apartado a).

16.3. En el caso de unión temporal de empresas, la garantía definitiva puede constituirse por una o varias de las empresas participantes, siempre que, en conjunto, llegue a la cuantía requerida en el apartado 16.1 y garantice solidariamente a todas las empresas integrantes de la unión temporal.

16.4. La garantía definitiva responde de los conceptos definidos en el artículo 110 de la LCSP.

16.5. En caso de amortización o sustitución total o parcial de los valores que constituyen la garantía, la empresa adjudicataria está obligada a reponerlos en la cuantía necesaria para que el importe de la garantía no disminuya por este motivo, debiendo quedar constancia documentada de la citada reposición.

16.6. Cuando, a consecuencia de la modificación del contrato, su valor total experimente variación, la garantía constituida deberá ajustarse a la cuantía necesaria para que se mantenga la debida proporción entre la garantía y el presupuesto del contrato vigente en cada momento, en el plazo de quince días contados desde la fecha en la que se notifique a la empresa el acuerdo de modificación. A estos efectos, no se considerarán las variaciones de precio que se produzcan como consecuencia de una revisión del mismo de conformidad con lo señalado en el capítulo relativo a la revisión de precios en los contratos del sector público de la LCSP.

16.7. Cuando se hagan efectivas sobre la garantía las penalidades o indemnizaciones exigibles a la empresa adjudicataria, esta deberá reponer o ampliar la garantía, en la cuantía que corresponda, en el plazo de quince días desde su ejecución.

16.8. En caso de que la garantía no se reponga en los supuestos mencionados en el apartado anterior, la CCMA, S. A., puede resolver el contrato.

DECIMOSÉPTIMA.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

La adjudicación del contrato se formalizará mediante documento privado en un plazo no superior a 5 días una vez transcurridos 15 días hábiles desde que se envíe la notificación de la adjudicación a los licitadores y candidatos.

DECIMOCTAVA.- PAGO DEL PRECIO

18.1. La CCMA, S. A. efectuará los pagos por transferencia bancaria a la cuenta indicada por el adjudicatario, el día 30 del mes siguiente al de la fecha de la factura. La factura deberá llevar, como máximo, la fecha del día 30 del mes en que se hayan prestado los servicios y deberá ser recibida por parte de la CCMA, S. A., antes del día 5 del mes siguiente a la fecha de la factura.

De acuerdo con lo que establece la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público, las facturas deben firmarse con firma avanzada basada en un certificado cualificado, y deben incluir, necesariamente, el número de pedido.

El formato de la factura electrónica y firma deben ajustarse a lo que dispone el anexo 1 de la Orden ECO/306/2015, de 23 de septiembre, por la que se regula el procedimiento de tramitación y anotación de las facturas en el Registro contable de facturas en el ámbito de la Administración de la Generalitat de Cataluña y el sector público dependiente.

La plataforma e.FACT es el punto general de entrada de facturas electrónicas de la Administración de la Generalitat de Catalunya y de su sector público.

Las fechas de pago previstas de las facturas se podrán consultar en la web del proveedor de la web 3cat (<https://epc.ccma.cat/Proveedor/index.jsf>) previo registro para acceder al espacio privado.

No tendrán la obligación de presentar la factura electrónica las personas y en los casos en que la normativa reguladora lo exceptúe.

La facturación mensual será de acuerdo con el volumen de horas realizadas y al precio por hora ofertado por cada anualidad en el **Anexo 9** de este Pliego.

Los diferentes precios/hora corresponderán a los servicios:

- SERVICIO GESTIÓN DEL SERVICIO
- SERVICIO TÉCNICO OPERATIVO
- SERVICIO EXPERIENCIA DE CLIENTE, ANÁLISIS Y OPTIMIZACIÓN
- SERVICIO MÁRQUETING RELACIONAL, CREATIVIDADES Y COMUNICACIONES
- SERVICIO ALTAMENTE CUALIFICADO

El SERVICIO ALTAMENTE CUALIFICADO corresponde a los precios/hora que no podrán superar los precios máximos no sujetos a valoración tal y como constan en el punto 4.2 «Perfiles asignados al servicio» del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Toda facturación deberá ser validada previamente por la CCMA, S. A.

En caso de penalizaciones, se descontarán del servicio correspondiente, de acuerdo con lo que prevé el apartado 5.9 «Acuerdos de servicio y penalizaciones» del pliego de prescripciones técnicas.

18.2. Revisión de precios

La revisión de precios aplicable a este contrato se detalla en el **apartado H del cuadro de características**.

DECIMONOVENA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El contratista será responsable de la calidad de las prestaciones realizadas, así como de las consecuencias que se deduzcan para la CCMA, S. A. o para terceros, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

El contratista ejecutará el contrato a su riesgo y ventura y estará obligado a indemnizar los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato.

Otras obligaciones:

a) Obligaciones de carácter laboral:

- La empresa adjudicataria está obligada, en la ejecución del contrato, al cumplimiento de las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social y laboral que establezcan el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Estado y, en particular, las que establece el anexo V de la LCSP.

También está obligada a cumplir las disposiciones vigentes en materia de integración social de personas con discapacidad y fiscales.



- La empresa adjudicataria se obliga a cumplir las condiciones salariales de los trabajadores de conformidad con el convenio colectivo sectorial de aplicación.
- Si fuera necesario, la CCMA, S. A. podrá solicitar al adjudicatario que acredite documentalmente que cumple con las prescripciones establecidas en el convenio colectivo que le sean de aplicación. Se procederá de igual forma para el resto de profesionales adscritos al servicio que no les sea de aplicación el convenio de referencia.

Si se comprueba el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes, en aplicación de lo previsto en el art. 201 de la LCSP y, especialmente, los incumplimientos o retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos que sea grave y dolosa, la cual dará lugar a la resolución del contrato.

- La empresa adjudicataria deberá promover condiciones de trabajo que eviten la comisión de delitos y otras conductas contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo, incidiendo especialmente en el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, incluidos los cometidos en el ámbito digital.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un protocolo para la prevención del acoso sexual y por razón de sexo. En caso de no disponer de un protocolo propio, la empresa adjudicataria adoptará como propio el protocolo de la CCMA, S. A., debiendo comunicar su aplicación al personal destinado al servicio objeto del contrato.

- La empresa adjudicataria seleccionará y asignará al personal necesario para atender sus obligaciones. Dicho personal dependerá exclusivamente del contratista, por lo que tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de prevención de riesgos laborales y de la Seguridad Social referidas al personal propio a su cargo.

La empresa adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, a fin de no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando de ello en todo momento a la CCMA, S. A.

- En relación con los trabajadores destinados a la ejecución de este contrato, la empresa contratista asume la obligación de ejercer de forma real, efectiva y continua el poder de dirección y gestión inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y el pago de los salarios, la asignación de los distintos servicios por prestar, así como la fijación de los horarios y turnos de trabajo, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en los 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 derivan de la relación contractual entre empleado y empleador.
- El contratista, exclusivamente, será el encargado de realizar el control de presencia y registro del horario de su personal destinado a la ejecución de este contrato.
- El contratista deberá observar que sus trabajadores se diferencien claramente del personal de la CCMA, S. A. mediante la uniformidad, identificación, títulos de crédito, acreditaciones y cualquier otro medio distintivo, y no está



permitido que el personal del contratista utilice anagramas o logos de la CCMA, S. A. en su vestimenta, coches y material de producción en general.

- El contratista tendrá que rotular los espacios y su equipamiento con todos los medios materiales necesarios para la prestación del servicio y diferenciarlos de los de la CCMA, S. A.
- El adjudicatario deberá dar la formación profesional necesaria a sus empleados, con el fin de actualizar los conocimientos tecnológicos y profesionales que se vayan produciendo durante la ejecución del contrato.
- El contratista será responsable de la vigilancia y dirección del trabajo de sus empleados, así como de su correcta formación para las labores que se deben realizar en ejecución del contrato de servicios. Los trabajadores del adjudicatario únicamente recibirán órdenes de los responsables superiores jerárquicos de su empresa, sin que les esté permitido atender órdenes de trabajo impartidas directamente por personas vinculadas laboralmente a la CCMA, S. A.
- El adjudicatario se compromete a velar por una correcta ejecución de este servicio que evite que se pueda considerar la existencia de cesión ilegal de alguno de sus trabajadores/as asignados/as al mismo.
- El contratista designará a un coordinador general de servicio que será el encargado de mantener el enlace con la persona responsable de la CCMA, S. A., y de determinar la organización, la adecuación y el funcionamiento del servicio contratado, así como de dirigir su ejecución y las actividades de su personal. Toda comunicación relacionada con la ejecución del servicio se realizará exclusivamente entre este coordinador y el interlocutor designado por la CCMA, S. A.
- El adjudicatario estará obligado a cumplir la Ley de prevención de riesgos laborales, la normativa derivada y las normas internas de la CCMA, S. A., con el fin de garantizar unos niveles adecuados de seguridad y salud, y específicamente el RD 171/2004, que desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales en materia de coordinación de actividades empresariales.
- Una vez comunicada la adjudicación, el contratista dispondrá de 20 días hábiles para presentar la siguiente documentación de Prevención de Riesgos Laborales:
 - Informe de evaluación de riesgos laborales con los riesgos y las medidas preventivas del servicio adjudicado.
 - Certificados de formación en prevención.
 - Certificados de aptitud médica o renuncia de los trabajadores.
 - Certificados de entrega de los equipos de protección individual, en su caso.

Esta documentación deberá presentarse antes del inicio de la actividad y hará referencia a todos los trabajadores que prestarán el servicio.

Si se trata de un contratista que ya ha realizado esta acción con anterioridad, solo será necesario revisar que el contenido de la coordinación existente sea aplicable a la nueva situación.

- b)** El contratista se obliga a aplicar, en la ejecución de las prestaciones propias del servicio, las medidas destinadas a promover la igualdad entre hombres y mujeres.

c) La empresa deberá utilizar preferentemente el catalán en sus relaciones con la CCMA, S. A.

d) Confidencialidad:

El contratista será responsable del tratamiento confidencial de las tareas y prestaciones que desarrolle, y se hará igualmente responsable de que sus trabajadores asuman esta confidencialidad. El contratista se comprometerá a utilizar la información que reciba única y exclusivamente para desarrollar los servicios objeto del contrato.

Los documentos y datos presentados por los licitadores pueden considerarse de carácter confidencial si incluyen secretos industriales, técnicos o comerciales o derechos de propiedad intelectual, y cuando su difusión a terceras personas pueda ser contraria a sus intereses comerciales legítimos o perjudicar la competencia leal entre las empresas del sector; o bien, cuando su tratamiento pueda ser contrario a las previsiones de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

Si procede, los licitadores deben presentar una declaración de confidencialidad que debe ser necesaria y proporcional a la finalidad o interés que se quiere proteger y debe determinar de forma expresa y justificada los documentos o los datos facilitados que consideren confidenciales. No se admiten declaraciones genéricas o no justificadas del carácter confidencial.

Sin perjuicio de la declaración de confidencialidad de los licitadores, ante una petición de información, corresponderá al órgano de contratación valorar si esta calificación es correcta, de acuerdo con los principios de publicidad y transparencia que rigen la actuación del sector público, y corregirla, en su caso, previa audiencia de los licitadores.

En ningún caso tienen carácter confidencial la propuesta económica, los datos del Documento Europeo Único de Contratación (DEUC) que constan en registros públicos, los datos de los anexos relativos a la solvencia y los datos de la propuesta técnica que el licitador no haya considerado de forma justificada como confidenciales.

e) Los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato podrán ser cedidos por el adjudicatario a un tercero siempre y cuando se cumplan los supuestos y requisitos establecidos en el artículo 214.2 de la LCSP, y siempre que las cualidades técnicas personales o técnicas del cedente no hubieran sido razón determinante de la adjudicación del contrato y que de la cesión no resulte una restricción efectiva de la competencia en el mercado. En cualquier caso, se requerirá autorización previa por parte de la CCMA, S. A.

f) La empresa adjudicataria, como condición esencial en relación con los datos a los que tenga acceso en ocasión del contrato, se obliga al cumplimiento de todo lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, en la normativa de desarrollo y en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

La documentación e información que se desprenda o a la que se tenga acceso con ocasión de la ejecución de las prestaciones objeto de este contrato y que corresponde a la CCMA, S. A., responsable del tratamiento de datos personales, tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial por ningún medio o soporte. Por lo tanto, no se podrá realizar ni tratamiento ni

edición informática, ni transmisión a terceros fuera del estricto ámbito de la ejecución directa del contrato.

VIGÉSIMA.- TRANSPARENCIA

Principios éticos y reglas de conducta a los que los licitadores y los contratistas deben adecuar su actividad:

1.- Los licitadores y contratistas adoptarán una conducta éticamente ejemplar y actuarán para evitar la corrupción en cualquiera de todas sus posibles formas.

2.- En este sentido —y al margen de aquellos otros deberes vinculados al principio de actuación mencionado en el punto anterior, derivados de los principios éticos y de las reglas de conducta a los que los licitadores y los contratistas deben adecuar su actividad—, asumen particularmente las siguientes obligaciones:

- a) Comunicar de inmediato al órgano de contratación las posibles situaciones de conflicto de intereses.
- b) No solicitar, directa o indirectamente, que un cargo o empleado público influya en la adjudicación del contrato.
- c) No ofrecer ni facilitar a cargos o empleados públicos ventajas personales o materiales, ni para aquellos mismos ni para personas vinculadas con su entorno familiar o social.
- d) No realizar ninguna otra acción que pueda vulnerar los principios de igualdad de oportunidades y libre competencia.
- e) No realizar acciones que pongan en riesgo el interés público.
- f) Respetar los principios de libre mercado y de competencia competitiva, y abstenerse de realizar conductas que tengan por objeto o puedan producir el efecto de impedir, restringir o falsear la competencia, como por ejemplo los comportamientos colusorios o de competencia fraudulenta (ofertas de resguardo, eliminación de ofertas, asignación de mercados, rotación de ofertas, etc.). Asimismo, denunciar cualquier acto o conducta dirigidos a aquellos fines y relacionados con la licitación o el contrato de los que tuviera conocimiento.
- g) No utilizar información confidencial, conocida mediante el contrato, para obtener, directa o indirectamente, una ventaja o un beneficio económico en interés propio.
- h) Observar los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios o las profesiones correspondientes a las prestaciones contratadas.
- i) Colaborar con el órgano de contratación en las actuaciones que este realice para el seguimiento o la evaluación del cumplimiento del contrato, particularmente facilitando la información que le sea solicitada para estos fines.
- j) Denunciar los actos de los que tenga conocimiento y que puedan comportar una infracción de las obligaciones contenidas en esta cláusula.
- k) Observar las obligaciones de transparencia respecto a las retribuciones del personal y en relación con el cumplimiento de la legislación vigente en cuanto a los derechos laborales de los trabajadores.

3.- El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en el anterior apartado 2 por parte de los licitadores o de los contratistas será causa de resolución del

contrato, sin perjuicio de aquellas otras posibles consecuencias previstas en la legislación vigente.

VIGESIMOPRIMERA.- SUBCONTRATACIÓN

La empresa contratista podrá concertar con otras empresas la realización parcial de la prestación objeto de este contrato.

La empresa contratista deberá comunicar por escrito a la CCMA, S. A., en el momento de enviar la documentación relativa a la solvencia técnica, la intención de suscribir subcontratos, indicando la parte de la prestación que pretende subcontratar y la identidad, los datos de contacto y el representante o representantes legales de la empresa subcontratista, justificando suficientemente la aptitud de esta para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que no se encuentra incurso en prohibición de contratar.

Si la empresa subcontratista tiene la clasificación adecuada para realizar la parte del contrato objeto de la subcontratación, la comunicación de esta circunstancia será suficiente para acreditar su aptitud.

Aunque se produzca la subcontratación consentida, será considerada únicamente y a todos los efectos como único contratista la empresa adjudicataria y responderá de la ejecución del contrato. En caso de que la responsabilidad tuviera el origen en la prestación de los servicios subcontratados, será el adjudicatario el que responderá primero ante la CCMA, S. A., sin perjuicio de la responsabilidad solidaria del subcontratista.

El adjudicatario, durante la vigencia del contrato, únicamente podrá cambiar de empresa subcontratada con autorización expresa y escrita de la CCMA, S. A. En caso de que el adjudicatario incumpliera esta obligación, la CCMA, S. A. podrá resolver automáticamente el contrato sin que deba indemnizar a la otra parte por ningún concepto.

VIGESIMOSEGUNDA.- PROTECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, las partes se informan mutuamente de que los datos personales que aporten para la formalización y el cumplimiento de la relación contractual se recogen con el fin de gestionar y mantener la relación establecida. Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación contractual que vincula a ambas partes y, una vez finalice, se conservarán el tiempo legalmente establecido. Los datos no serán cedidos a terceros sin el consentimiento previo de la otra parte, con excepción de aquellas cesiones que sean necesarias para cumplir con obligaciones legales o contractuales.

Ambas partes pueden ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad mediante correo electrónico en la dirección protecciodedades@ccma.cat (por parte de la CCMA) y en la que indique el adjudicatario, con la referencia «Protección de Datos» y acompañando la solicitud con una copia del DNI o cualquier otro documento que lo identifique. Si considera que sus derechos no se han atendido adecuadamente, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control competente.

VIGESIMOTERCERA.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

El contrato solo podrá modificarse por razones de interés público, en los casos y en la forma que se especifican en esta cláusula y de conformidad con lo previsto en los artículos 203 a 207 de la LCSP.

Modificaciones previstas:

Las modificaciones del contrato se llevarán a cabo en los supuestos y las condiciones que se detallan en el **apartado I del cuadro de características**.

Modificaciones no previstas:

Las modificaciones del contrato no contempladas en esta cláusula solo podrán efectuarse cuando se cumplan los requisitos y concurren los supuestos previstos en el artículo 205 de la LCSP, de conformidad con el procedimiento regulado en el artículo 191 de la LCSP y con las particularidades previstas en el artículo 207 de la LCSP.

VIGESIMOCUARTA.- RESOLUCIÓN

En caso de que alguna de las partes incumpla cualquiera de sus obligaciones, la parte que hubiera cumplido podrá optar entre exigir el cumplimiento a la otra o resolver el contrato, reservándose la parte cumplidora el derecho a reclamar las indemnizaciones de daños y perjuicios que correspondan.

Especialmente se considerarán causas de resolución del contrato las siguientes:

- a) Incumplimiento de las principales obligaciones del contrato y del resto de obligaciones esenciales siempre que hayan sido calificadas como tales en los pliegos.
- b) La falta de calidad suficiente en la ejecución de las actividades previstas que frustren el objetivo de este contrato.
- c) La muerte o incapacidad sobrevenida del contratista individual o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista.
- d) La declaración de concurso del adjudicatario o la declaración de insolvencia en cualquier otro procedimiento.
- e) El mutuo acuerdo de las partes.
- f) Las establecidas expresamente en el contrato.
- g) La imposibilidad de ejecutar la prestación del servicio en los términos inicialmente pactados y cuando no sea posible la modificación del contrato.
- h) El impago, durante la ejecución del contrato, de salarios por parte del adjudicatario a los trabajadores que estén participando en el contrato, el impago de las cuotas a la Seguridad Social o la falta de ingreso de las retenciones a cuenta del IRPF del personal adscrito al servicio, o el incumplimiento de las condiciones establecidas en los convenios colectivos en vigor para estos trabajadores también durante la ejecución del contrato.
- i) El contrato quedará automáticamente resuelto cuando el importe adjudicado esté consumido en su totalidad.
- j) El incumplimiento de los principios éticos y de las reglas de conducta recomendables en la contratación pública.
- k) Las que señale de forma general para todos los contratos y específicamente para cada categoría de contrato la LCSP.

Los efectos y la extinción del contrato se regirán por las normas del derecho privado y de acuerdo con lo que prevé el artículo 319 de la LCSP.

La CCMA, S. A. no estará obligada a indemnizar por ningún concepto en caso de que la resolución del contrato sea imputable al adjudicatario.

VIGESIMOQUINTA.- RÉGIMEN DE RECURSOS

Para este contrato y para los actos previstos en la LCSP, procederá el recurso especial en materia de contratación en los términos previstos en el artículo 44 y siguientes de esta norma.

El recurso especial en materia de contratación, previo a la interposición del recurso contencioso-administrativo, se presentará ante el Tribunal Catalán de Contratos del Sector Público en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente al que se remita esta notificación.

Contra la resolución del recurso especial en materia de contratación solo procede interponer recurso contencioso-administrativo, de conformidad con lo previsto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa. El recurso contencioso-administrativo se interpondrá ante el Juzgado de lo Contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la notificación del acto impugnado, sin perjuicio de que se pueda interponer cualquier otro recurso que se considere

VIGESIMOSEXTA.- RÉGIMEN DE INVALIDEZ

Este contrato está sometido al régimen de invalidez previsto en los artículos 38 a 43 de la LCSP.

VIGESIMOSÉPTIMA.- FUEROS

El orden jurisdiccional contencioso-administrativo será el competente para resolver las cuestiones litigiosas que surjan entre las partes en relación con la preparación, adjudicación y modificaciones contractuales, cuando la impugnación de estas últimas se base en el incumplimiento de lo establecido en los artículos 204 y 205 de la LCSP, cuando se entienda que dicha modificación debía haber sido objeto de una nueva adjudicación.

El orden jurisdiccional civil será el competente para resolver las controversias que surjan entre las partes en relación con los efectos y la extinción de este contrato.

Las partes se someten expresamente, con renuncia expresa de sus propios fueros en caso de tenerlos, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona.

Sant Joan Despí, julio de 2024



CUADRO DE CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

EXPEDIENTE N.º 2407OB07

A. OBJETO

Descripción:

El objeto de esta concurrencia es la contratación, por parte de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A. (en adelante, la CCMA, S. A.), del servicio de implantación, mantenimiento y explotación con creatividades y ejecución de comunicaciones de un sistema de gestión integral de experiencia de usuario (CXM).

El servicio operará sobre un conjunto de soluciones tecnológicas licenciadas por la CCMA, S. A. y contempla varios ámbitos de servicio interrelacionados, tanto de integración tecnológica como de estrategia y operativa.

Lotes:

SÍ: NO: **X**

Código CPV: 72400000-4

B. DATOS ECONÓMICOS

B1. Valor estimado del contrato: 5 942 373,37 €, IVA no incluido.

El valor estimado del contrato se desglosa en los siguientes conceptos:

	Inicial 2 años	Prórroga 1	Prórroga 2	TOTALES
Gestión	297.698,72	152.205,90	154.489,17	604.393,79
Técnicos operativos	671.888,97	344.215,04	349.378,86	1.365.482,87
Técnicos altamente especializados	574.861,73	293.220,22	297.619,03	1.165.700,98
Especialistas en experiencia de cliente, análisis y optimización	828.108,15	423.393,52	429.743,60	1.681.245,27
Especialistas en márketing relacional, creatividades y comunicaciones	554.396,58	283.450,97	287.702,91	152.205.489,17
	2.926.954,15	1.496.485,65	1.518.933,57	5.942.373,37

B2. Presupuesto base de licitación: 2.926.954,15 + 21 % IVA = 3.541.614,52 €.

El presupuesto base de licitación se desglosa en los siguientes conceptos:

Servicio	2.418.970,37
Coste indirecto	241.897,04
Beneficio industrial 10 %	266.086,74
Total	2.926.954,15

- Los gastos indirectos del 10 % incluyen cualquier gasto necesario que el normal funcionamiento del servicio requiera, incluidos las licencias de sus herramientas, así como los gastos propios de la empresa que pueden repercutir en el servicio contratado.
- El beneficio industrial estimado es del 10 %.

La estimación de los costes salariales se ha calculado tomando como base la tabla salarial del mercado del sector digital en Barcelona, en la «Guía del mercado Laboral 2024» de la consultora Hays.

Este es el precio máximo que pueden ofrecer las empresas que concurran a la licitación de este contrato.

C. DURACIÓN DEL CONTRATO

Duración inicial: dos años

Prórrogas:

SÍ: **X**

NO:

El contrato tendrá una duración inicial de dos años y se prorrogará automáticamente por anualidades hasta sumar un máximo de cuatro años, salvo que alguna de las partes manifieste a la otra parte, con una antelación mínima de 90 días a la fecha de finalización del período inicial o de la prórroga, su voluntad de no prorrogar el contrato.

D. TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE Y PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

Forma de tramitación: **Ordinaria**

Procedimiento de adjudicación: **Abierto**

E. SOLVENCIA Y CLASIFICACIÓN EMPRESARIAL

E1. Criterios de selección relativos a la solvencia económica y financiera y la solvencia técnica o profesional:

SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA:

La solvencia económica y financiera se acreditará mediante los siguientes documentos:

1. Volumen anual de negocio de la empresa referido al mejor ejercicio de entre los 3 últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de inicio de actividades de la empresa, igual o superior a 3.000.000 €.

El volumen anual de negocio se acreditará mediante la presentación de la siguiente documentación:

a) Sociedades que tengan obligación de presentar cuentas anuales:

- Cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, correspondientes a cada uno de los 3 últimos ejercicios, con inclusión del comprobante del depósito de las cuentas en el registro.

Las cuentas tendrán que estar revisadas por un auditor de cuentas siempre y cuando no estén exceptuadas de esta obligación, circunstancia que tendrán que acreditar convenientemente.

b) Empresarios y otras entidades con personalidad jurídica que **no tengan obligación de presentar cuentas anuales:**

- Impuesto de Sociedades correspondiente a cada uno de los 3 últimos ejercicios.

En cualquier caso, cuando la sociedad presente en las últimas cuentas una situación de desequilibrio patrimonial, deberá presentar un balance cerrado a la fecha de presentación de la declaración responsable auditado que certifique que en esta fecha se ha restituido el equilibrio patrimonial.

2. Seguro

Justificante de la existencia de un seguro de responsabilidad civil que garantice un límite máximo de indemnización para el conjunto de todas las coberturas afectadas por un mismo siniestro y por todo concepto de pago de 5.000.000 € y que incluya una indemnización por riesgos profesionales por importe de 1.000.000 €. La acreditación de la existencia del seguro se efectuará mediante certificado expedido por la aseguradora.

SOLVENCIA TÉCNICA:

La solvencia técnica se acreditará mediante la siguiente documentación:

1. **Relación de servicios realizados.** Es necesario acreditar que la empresa licitante tiene una experiencia de mínimo 12 meses, en los últimos tres años desde la publicación de esta licitación, gestionando un sistema de gestión de experiencia de usuario basado en soluciones de Adobe, que contenga, como mínimo, los siguientes componentes:

- Adobe Real-Time CDP
- Adobe Journey Optimizer
- Adobe Target
- Adobe Analytics

La acreditación debe detallar y certificar que la empresa licitante ha efectuado un servicio de gestión de experiencia de usuario con las cuatro herramientas relacionadas (deben detallarse las soluciones de Adobe), y que su nivel de valoración del servicio es satisfactorio. Se debe especificar la fecha de inicio y finalización (en su caso) del servicio, y debe estar sellada y firmada por el responsable autorizado por parte de la empresa receptora del servicio (cliente).

La acreditación deberá presentarse en un documento del mismo formato que el **Anexo 1**.

2. **Acreditación de partner oficial de Adobe.** Es necesario acreditar que la empresa licitante es partner oficial de Adobe, a través del certificado oficial de Adobe Solution Partner.

La acreditación deberá presentarse en un documento del mismo formato que el **Anexo 2**.

3. **Acreditación de certificaciones de expertos en Adobe.** Es necesario acreditar que la empresa licitante tiene como mínimo 10 trabajadores en plantilla certificados como «Adobe Certified Experts». De estos, es necesario que:

- Al menos 1 de estos trabajadores disponga de credenciales que certifiquen experiencia en «Real-Time CDP» de Adobe. (Certificación por Adobe Real-Time CDP Business Practitioner Professional. Identificador del examen: AD0-E602)
- Al menos 1 de estos trabajadores disponga de credenciales que certifiquen experiencia en «Journey Optimizer». (Certificación por Adobe Journey Optimizer Developer Expert. Identificador del examen: AD0-E603)
- Al menos 1 de estos trabajadores disponga de credenciales que certifiquen experiencia en «Customer journey analytics». (Certificación por Adobe Customer Journey Analytics Expert. Identificador del examen: AD0-E604)

La acreditación deberá presentarse en un documento del mismo formato que el **Anexo 2**.

4. **Carta de compromiso para la asignación al servicio de expertos certificados en Adobe.** Es necesario aportar una carta de compromiso, que tendrá un carácter vinculante durante toda la vigencia del servicio, conforme la



empresa adjudicataria aportará al servicio en un 100 % de su dedicación los siguientes perfiles con certificación:

- 1 perfil 100 % con certificación de experiencia en «Real-Time CDP» de Adobe (Certificación por Adobe Real-Time CDP Business Practitioner Professional. Identificador del examen: AD0-E602)
- 1 perfil 100 % con certificación de experiencia en «Journey Optimizer». (Certificación por Adobe Journey Optimizer Developer Expert. Identificador del examen: AD0-E603)
- 1 perfil 100 % con certificación de experiencia en «Customer journey analytics». (Certificación por Adobe Customer Journey Analytics Expert. Identificador del examen: AD0-E604)

La acreditación deberá presentarse en un documento del mismo formato que **el Anexo 3**.

5. Indicación de la parte del contrato que el empresario tiene eventualmente el propósito de **subcontratar**.
6. Compromiso de disponer al inicio del servicio, mediante declaración responsable (**Anexo 4**), de los perfiles profesionales requeridos por los volúmenes de servicio definidos en el punto 4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas y con los perfiles presentados por la empresa licitante en el documento 1.2. del Informe 1 de la documentación relativa a los criterios de valoración subjetiva.
7. Es necesario acreditar el requerimiento que la empresa licitante:
 - Dispone de certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
 - Dispone de certificación en seguridad de datos como la ISO 27001Se deben presentar las certificaciones según el modelo del **Anexo 5**.

Integración de la solvencia con medios externos:

Las empresas licitadoras pueden recurrir para la ejecución del contrato a las capacidades de otras entidades, con independencia de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas, a fin de acreditar su solvencia económica y financiera, y técnica y profesional, siempre que estas entidades no se encuentren incurso en la prohibición de contratar y que las empresas licitadoras demuestren que, durante toda la duración de la ejecución del contrato, dispondrán efectivamente de los recursos necesarios, mediante la presentación a tal efecto del compromiso por escrito de las citadas entidades. En las mismas condiciones, las UTE pueden recurrir a las capacidades de los participantes en la unión o de otras entidades.

Mientras el contrato esté en vigor, la CCMA, S. A. podrá solicitar en cualquier momento al adjudicatario los documentos que acrediten la vigencia de los datos de solvencia

económica y financiera, así como técnica y profesional. La no acreditación de la solvencia por parte del adjudicatario implicará la resolución automática del contrato.

F. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Criterios:

CRITERIOS DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
Criterios cualitativos	Hasta 49 puntos
Criterios automáticos	Hasta 45 puntos
Criterios cuantificables	Hasta 6 puntos

Ponderación/puntuación:

A) Valoración de los criterios cualitativos (hasta 49 puntos):

Se valorará de acuerdo con las siguientes puntuaciones:

VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS SUBJETIVOS Máximo	49
--	-----------

Informe 1. «Plan general del servicio»	22
--	----

1.1 Organización y metodología del servicio	5
1.2 Descripción de los equipos del servicio	12
1.3 Informes de seguimiento del servicio	5

Informe 2. «Plan de alimentación de datos»	6
Informe 3. «Plan de márketing relacional en base a posibilidades del sistema CXM para los usuarios de la plataforma 3Cat»	6
Informe 4. «Plan de calidad y seguridad de los datos»	9

Se valorarán los siguientes aspectos:

A.1. Informe 1. «Plan general del servicio» (Hasta 22 puntos)

A.1.1 Organización y metodología del servicio (Hasta 5 puntos)

Documento donde se detalle cómo se organizarán los equipos del servicio entre ellos y una propuesta de cómo organizar la relación con la CCMA, S. A. En la propuesta organizativa de los equipos del servicio, es necesario detallar las jerarquías en la coordinación de equipos y toma de decisiones y utilizar diagramas tipo organigrama para representar a esta organización.

También es necesario detallar los horarios de cada uno de los equipos de trabajo y perfiles asignados al servicio para garantizar el horario y las guardias requeridas para el servicio y detalladas en el punto 5.3. del pliego técnico («Horario del servicio»).

Se valorará que la propuesta organizativa y metodológica global muestre un alto conocimiento del proceso de configuración y explotación de un sistema de gestión de experiencia de usuario con múltiples fuentes de datos y múltiples canales de activación. Se valorará la claridad expositiva del organigrama de los equipos implicados en el servicio y que los procesos organizativos detallados garanticen una correcta ejecución del servicio.

Se valorará que la propuesta muestre una organización de equipos que permita la visión especializada en cada uno de los apartados y, a la vez, asegure una gobernanza global del sistema de CXM tanto a nivel técnico y de seguridad como a nivel de explotación del sistema a través de activaciones y comunicaciones.

Se valorará que la propuesta detalle cómo se organizarán las tareas tanto de mantenimiento como las más evolutivas.

Se valorará que la propuesta muestre cómo se organizarán los equipos del servicio para asegurar el cumplimiento de los horarios definidos para el servicio en el punto 5.3. del pliego de prescripciones técnicas («Horario del servicio»), así como en tiempo de respuesta y resolución de incidencias definidos en el punto 5.9. del pliego de prescripciones técnicas («Acuerdos de servicio y penalizaciones»).

Se valorará que la propuesta metodológica contemple procedimientos y herramientas para asegurar la máxima calidad en el servicio. Se valorará la propuesta de herramientas y metodologías concretas para planificar las tareas y equipos con el objetivo de obtener la máxima eficiencia en el calendario y la máxima calidad en el servicio.

La presente propuesta deberá presentarse con un máximo de 6 páginas en Arial 11 e interlineado sencillo.

A.1.2. Descripción de los equipos del servicio (Hasta 12 puntos)

Documento donde se describe la propuesta de equipos de trabajo por cada uno de los ámbitos del servicio:

- Ámbito de «Coordinación del servicio»
- Ámbito de «Implementación, configuración y mantenimiento tecnológico»
- Ámbito de «Estrategia, analítica, operación y calidad de datos»

En el informe se deben detallar todos los perfiles profesionales que asignaría a cada uno de los ámbitos del servicio, detallando la misión, las responsabilidades, las funciones y las tareas concretas de cada uno de los equipos y de cada uno de los perfiles profesionales que se van a destinar. También debe detallar la experiencia profesional de estos perfiles (y cuántos años) y las certificaciones o experiencias requeridas.

En la propuesta ha de quedar claro cuántas personas habría de cada perfil profesional (por ejemplo, si proponen un perfil profesional de Ingeniero de Datos, deben especificar cuántas personas tendría el servicio con este perfil profesional).

En la propuesta debe quedar claro qué tareas realizaría cada perfil profesional dentro del servicio. El global de perfiles propuestos debe dar respuesta a la totalidad de tareas necesarias para el correcto funcionamiento de la globalidad del servicio según los requerimientos definidos en el punto 4.1. («Funciones y tareas del servicio») del pliego técnico.

Se valorará una propuesta de equipos de trabajo por cada uno de los ámbitos del servicio. Se valorará que por cada uno de los equipos dedicados al servicio se detalle la misión, las responsabilidades, las funciones y las tareas concretas, así como los perfiles profesionales que habrá, y que las responsabilidades y funciones estén interconectadas y sean complementarias para dar respuesta a los objetivos globales del servicio.

Se valorará que por cada perfil profesional se detalle la misión, las responsabilidades, las funciones y las tareas concretas que realizará.

Los perfiles asignados al servicio tendrán que adecuarse a los requerimientos definidos en el punto 4.1. del pliego de prescripciones técnicas (Funciones y tareas del servicio).

Se valorará que los perfiles asignados al servicio tengan la máxima experiencia profesional en el ámbito de funciones y tareas asignadas a su perfil.

Se valorará que los perfiles asignados tengan el máximo de conocimientos y experiencia de las herramientas y tecnologías requeridas por el servicio.

La presente propuesta deberá presentarse con un máximo de 12 páginas en Arial 11 e interlineado sencillo.

A.1.3. Informes de seguimiento del servicio (Hasta 5 puntos)

Documento donde se definan todos los informes que la empresa adjudicataria realizará para realizar el seguimiento del servicio.

En estos informes se deben proponer indicadores globales y específicos para realizar un seguimiento del servicio eficiente y orientado a objetivos, en todos sus ámbitos. El informe debe proponer un ejemplo completo de cuadro de mando global del servicio, donde se vean los principales indicadores de seguimiento y pueda observarse su evolución.

También deben proponerse otros tipos de informes que la empresa proporcionaría de forma periódica, como informes de rendimiento del sistema CXM o informes de tendencias del mercado en el ámbito de relación con el servicio.

Se valorará una propuesta de indicadores clave de seguimiento del servicio adecuada a las características del servicio.

Se valorará que los informes y puntos de control propuestos den visibilidad al rendimiento global del servicio y ayuden a anticiparse a problemas y buscar soluciones correctivas.

Se valorará que los informes de seguimiento del servicio contemplen los indicadores y cuadros de mando necesarios para un buen seguimiento global del servicio y que incorporen indicadores de seguimiento de los acuerdos de servicio.

Se valorará que en la propuesta de informes existan informes de rendimiento del sistema CXM con periodicidad, y que estos informes ayuden a la CCMA, S. A. a mejorar la explotación global del sistema.

Se valorará que se propongan informes de tendencias de mercado en lo que se refiere al ámbito de aplicación del servicio que ayuden a la CCMA, S. A. a definir con información de mercado la hoja de ruta del sistema CXM.

La presente propuesta deberá presentarse con un máximo de 6 páginas en Arial 11 e interlineado sencillo.

A.2. Informe 2. «Plan de alimentación de datos» (Hasta 6 puntos)

Documento en el que se plantea un plan de alimentación de datos asociado al registro de usuarios 3Cat, que permita conocer mejor a los usuarios y ofrecerle un mejor servicio, más personalizado, tanto a nivel de comunicaciones/activaciones como a nivel de producto digital (web/app móvil/app SmartTV).

El plan de alimentación debe ser multicanal, pudiendo contar con canales digitales, pero también con canales experienciales.

El plan debe proponer todas las acciones que se realizarían en un plazo de un año, y debe periodificar esas acciones en estos 12 meses. Cada acción debe tener un objetivo concreto de alimentación asociado a una mejora de la experiencia de usuario.

Se valorará una propuesta que muestre un dominio de los distintos mecanismos para alimentar los datos de un registro de usuarios.

Se valorará la multicanalidad de la propuesta y que tenga en cuenta la capacidad de crear eventos físicos y experienciales por parte de la CCMA, S. A., y cómo estos eventos pueden utilizarse como oportunidades para conocer mejor la audiencia y alimentar los datos.

Se valorará que el plan muestre una orientación a acciones tácticas que den respuesta a objetivos concretos orientados a una estrategia global.

La presente propuesta deberá presentarse con un máximo de 8 páginas en Arial 11 e interlineado sencillo.

A.3 Informe 3. «Plan de márketing relacional en base a posibilidades del sistema CXM para los usuarios de la plataforma 3Cat» (Hasta 6 puntos)

Documento en el que se plantea una estrategia y el conjunto de acciones requeridas para establecer conexiones significativas y de valor con los usuarios de la plataforma 3Cat que mejoren su experiencia y fomenten la retención y la fidelización.

El documento debe detallar acciones y tácticas para generar este nivel de relación y compromiso con la audiencia a través del sistema CXM.

El documento debe aportar una propuesta concreta de comunicación tipo boletín electrónico que se utilizaría dentro del plan de márketing relacional propuesto. La propuesta debe estar diseñada y con textos a nivel de *copywriting*.

Se valorará una propuesta que demuestre un alto conocimiento del márketing relacional, con foco en la personalización y la interacción continuada para mejorar la experiencia de los usuarios de la plataforma 3Cat, aumentar su fidelización y su sentimiento de pertenencia.

Se valorará que la propuesta de segmentación y personalización satisfaga de forma positiva las necesidades de los usuarios.

Se valorará que la propuesta muestre cómo en cada punto de contacto se mejora la experiencia del usuario.

Se valorará que la propuesta de interacción continuada aporte valor a los usuarios y tenga en cuenta no saturarse con excesivos impactos.

Se valorará que la propuesta contemple un *journey* multicanal.

Se valorará una propuesta de medición del plan que dé respuesta a los objetivos del plan y tenga en cuenta la optimización continua.

Se valorará que la propuesta de ejemplo de boletín electrónico sea atractiva a nivel visual y textual e invite a la lectura a través de su tema y a la conversión a través de un llamamiento a la acción.

La presente propuesta deberá presentarse con un máximo de 8 páginas en Arial 11 e interlineado sencillo.

A.4 Informe 4. «Plan de calidad y seguridad de los datos» (Hasta 9 puntos)

Documento que plantee el plan de calidad y seguridad de los datos que la empresa licitante aplicará al sistema de CXM si es la adjudicataria del servicio.

El plan debe detallar cómo garantizará los aspectos en materia de ciberseguridad y protección de los datos, dando cobertura a los siguientes puntos:

- Seguridad de Datos:
 - Explicar que se cumple con las normativas de protección de datos, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR). Garantizar la privacidad de los usuarios y la seguridad de sus datos personales.
- Autenticación y Control de Acceso:
 - Explicar sistemas de autenticación robustas para los usuarios y control del acceso a los recursos del sistema. Utilizar autenticación multifactorial.
- Cifrado de Datos:
 - Explicar cómo todos los datos almacenados y transmitidos por el sistema CXM están cifrados. Se utilizan protocolos seguros como HTTPS para la comunicación.
- Auditoría y Monitorización:
 - Explicar los mecanismos para la monitorización y la auditoría del sistema. Registro de los eventos relevantes y mantener un seguimiento constante.
- Gestión de Parches y Actualizaciones:
 - Explicar cómo se mantiene el sistema actualizado con las últimas correcciones de seguridad y parches. Evitar siempre el uso de versiones obsoletas.
- Formación y Concienciación del Personal:
 - Explicar cómo gestiona dentro del equipo las buenas prácticas de seguridad y fomenta la conciencia sobre los riesgos cibernéticos.
- Evaluación de Riesgos:
 - Explicar cómo a lo largo del servicio realizará una evaluación de riesgos específica para el sistema CXM. Identificar los posibles riesgos y desarrollar planes de mitigación.



- Respuesta a Incidentes:
 - Explicar el plan de respuesta a incidentes para hacer frente a posibles ataques o violaciones de seguridad. Procedimiento de comunicación y alerta.
- Gestión del ciclo de vida de los datos personales.
 - Explicar la definición de los procesos para la gestión del ciclo de vida de los datos personales, incluyendo la retención, eliminación segura y el archivo, entre otros.

Se valorará que se detalle cómo los mecanismos en **Seguridad de Datos** propuestos garantizarán el cumplimiento normativo con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

Se valorará que el **sistema de encriptación** de datos en tráfico y en reposo garantice la máxima seguridad.

Se valorará que la propuesta **de autenticación y Control de Acceso** en el sistema garantice un acceso seguro y controlado.

Se valorará que las herramientas y los procedimientos detallados para **auditar, monitorear y detectar** incidencias sean claros y suficientes para garantizar la seguridad del sistema.

Se valorará que el plan muestre la **Gestión de Parches y Actualizaciones**, y explique cómo mantener el sistema actualizado con las últimas correcciones, especialmente las que afecten a la seguridad y los datos.

Se valorará que el plan contemple medidas de resiliencias y redundancia del sistema y que se detalle cómo estas medidas garantizarán la **disponibilidad y la integridad de los datos**. Se valorará que se detalle un plan que permita realizar recuperaciones de emergencia.

Se valorará que el plan muestre los diversos procesos y acciones en todo el **ciclo de vida de los datos personales**, y que muestre cómo aplicaría las medidas necesarias para cada momento.

Se valorará que se detalle cómo se realizarán los **procesos de auditoría** que se propongan, así como las evaluaciones periódicas de riesgos de seguridad y privacidad, y que se justifique cómo estas medidas ayudan a la seguridad del sistema y el cumplimiento normativo.

Se valorará que se hagan propuestas concretas y aplicables de **formación y concienciación** del personal en cuanto a seguridad y cumplimiento de la normativa de protección de datos.

La presente propuesta deberá presentarse con un máximo de 10 páginas en Arial 11 e interlineado sencillo.

A.5 5 Sesión de presentación y explicación del servicio a la CCMA, S. A. (Hasta 6 puntos)

Revisada la documentació presentada per los licitadores, la CCMA, S. A. convocará a las empresas para que hagan una presentación y defensa de su propuesta de servicio que permita a la CCMA, S. A. completar la valoración de la documentación presentada.

La presentación deberá ir a cargo de las tres personas que el licitador propone para el Servicio de coordinación del servicio, que, tal y como está detallado en el punto 4.1. («Funciones y tareas del servicio») del pliego de prescripciones técnicas, deben dar respuesta a:

- Coordinación del servicio
- Coordinación tecnológico/a
- Coordinación de optimización y explotación

La persona que se asignaría a la Coordinación del servicio debe exponer el Informe 1 (apartado A.1 Informe 1 «Plan general de los servicios»).

La persona que se asignaría a la Coordinación tecnológica debe exponer el Informe 4 (apartado A.4 Informe 4 «Plan de calidad y seguridad de los datos»).

La persona que se asignaría a la Coordinación de optimización y explotación debe exponer los informes 2 y 3 (A.2. Informe 2 «Plan de alimentación de datos» y A.3 Informe 3 «Plan de máquetin relacional en base a posibilidades del sistema CXM para usuarios de la plataforma 3Cat»).

La presentación se realizará en las instalaciones de la CCMA, S. A. Se valorará el perfil de los tres coordinadores del servicio, el dominio tanto conceptual como técnico en cada uno de los ámbitos de aplicación, así como la capacidad de resolver dudas durante la presentación y la capacidad de adecuar el registro y el vocabulario al interlocutor. También se valorará su experiencia profesional en los ámbitos de aplicación de su perfil en el servicio.

La presentación de las tres personas debe realizarse en catalán y/o castellano y tendrá una extensión limitada en duración.

Las tres personas a cargo de la presentación son las que el licitante deberá asignar al servicio como coordinadores.

La empresa licitadora debe facilitar los contactos necesarios para la convocatoria de esta sesión tal y como se detalla en el **Anexo 8**.

Puntuación mínima:

Las empresas licitadoras que en la valoración subjetiva no obtengan una puntuación de mínimo 25 puntos, quedarán excluidas del procedimiento.

Valoración de las propuestas:

Las propuestas se valorarán de

mejor a peor en función de sus características, de su mayor adecuación a la ejecución del objeto del contrato y de su comparación con el resto de ofertas.

A las ofertas se les asignará una calificación entre 0 y 10 y se les otorgarán los puntos que, por ponderación, les corresponda de acuerdo con la fórmula:

$$P = N \cdot (Ov/10)$$

donde **P** es la puntuación a obtener, **N** es la puntuación máxima del criterio, **Ov** es la calificación entre **0 y 10** asignada a la oferta que se está puntuando y **10** es la calificación máxima.

2) Valoración de la propuesta económica (hasta 45 puntos):

La propuesta económica debe formularse conforme al modelo que se adjunta como **Anexo 9**.

El licitador debe presentar desglosado por partidas, por anualidades y precio/h tal y como se especifica en **el Anexo 9**. No puede superar la estimación máxima ni rebajar la estimación mínima.

El precio/h por partida es una estimación según perfiles requeridos y dedicación descritos en el apartado 4.1. de funciones y tareas del servicio, del Pliego de prescripciones técnicas y en **el Anexo 9** del Pliego de cláusulas administrativas.

El precio de referencia es la suma total de los precios/h anuales dividido entre cuatro (las cuatro anualidades).

- **Gestión de servicio** (Hasta 6 puntos)
- **Tecnología** (Hasta 13 puntos)
- **Optimización y experiencia cliente** (Hasta 16 puntos)
- **Creatividad y ejecución campañas** (Hasta 10 puntos)

Para valorar el criterio objetivo de la oferta económica total **no reservada** se aplicará la siguiente fórmula a cada uno de los precios de referencia del licitador y la puntuación máxima asignada a cada una de las cuatro partidas:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = puntuación

O_v = oferta a valorar

O_m = oferta mejor

IL = importe de licitación

P = puntos criterio económico

VP = valor de ponderación = 4

- En caso de que un licitador deje en blanco su oferta económica, la Mesa de Contratación entenderá que el precio ofertado corresponde al importe máximo de licitación.
- En caso de que un licitador ofrezca alguno de los conceptos a valorar sin coste (0 €), se le otorgarán 0 puntos en aquel apartado.

B) Valoración de otros criterios de valoración cuantificables de forma automática (hasta 6 puntos):

Para los criterios de valoración cuantificables de forma automática se valorará

B1. Compromiso de reducción del tiempo de la Fase 1 «Inicio del servicio, organización y traspaso». En el punto 5.8 del pliego técnico especifica que debe realizarse en máximo un mes. Si la empresa licitante mejora este período temporal en, como mínimo, una semana, obtiene la puntuación. Sí (2 puntos).

B2. Compromiso en optimización de tiempo de respuesta y resolución de incidencias. Según el punto 5.9 de acuerdos de servicio y penalizaciones del pliego técnico, deben cumplirse unos tiempos de respuesta y resolución en función de la prioridad de las incidencias. Si la empresa licitante mejora el tiempo de respuesta y resolución de las incidencias de prioridad 3, obtiene la puntuación. La mejora debe ser de, al menos, un 10 %. Sí (2 puntos).

B3. Compromiso de realizar una vez al año un seminario para profesionales de la CCMS, S. A. sobre los avances y tendencias del sector de CXM (organización del evento y aportación del contenido y el/los ponente/s). Sí (2 puntos)

La carta de compromiso deberá seguir el modelo definido en el **ANEXO 10**.

Se otorgarán los puntos de forma directa una vez comprobada la acreditación.

G. GARANTÍA DEFINITIVA

Sí:

No: **X**

Importe: No aplica

H. REVISIÓN DE PRECIOS

Sí:

No: **X**

Fórmula aplicable: No aplica

I. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO PREVISTA

Sí:

No: **X**

**J. UNIDAD ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO Y LA EJECUCIÓN DEL
CONTRATO**

Área Activos Digitales

Sant Joan Despí, julio de 2024

ANEXO 1

SOLVENCIA TÉCNICA. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS REALIZADOS

D./ D.^a como representante legal de la sociedad
, domiciliada en la ciudad de
, calle, n.º
, con NIF de la sociedad n.º

DECLARA que se han realizado al menos 12 meses de servicios durante los últimos tres anteriores a la fecha de publicación de esta licitación y cumplen todos los requisitos definidos en el punto 1 de la solvencia técnica:

Nombre de la Prestación:						
Nombre empresa que realiza el servicio	En caso de UTE, indique la empresa que ha realizado el servicio	Fecha inicio	Fecha final	Descripción	Persona de contacto	Teléfono o correo electrónico

Nombre de la Prestación:						
Nombre empresa que realiza el servicio	En caso de UTE, indique la empresa que ha realizado el servicio	Fecha inicio	Fecha final	Descripción	Persona de contacto	Teléfono o correo electrónico

Nombre de la Prestación:						
Nombre empresa que realiza el servicio	En caso de UTE, indique la empresa que ha realizado el servicio	Fecha inicio	Fecha final	Descripción	Persona de contacto	Teléfono o correo electrónico

El certificado de la empresa que ha realizado el servicio debe detallar el servicio, período de realización, especificar y confirmar la utilización de las cuatro herramientas relacionadas y resto de soluciones Adobe y el grado de satisfacción.

La inclusión de datos no comprobables o falsos comportará la invalidez de la oferta.

Y, para que así conste, ante la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A., a efectos de tomar parte en la concurrencia pública de ofertas n.º **2407OB07 «CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE EXPERIENCIA DE USUARIO (CXM) DE LA CORPORACIÓN CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, S. A.»**, firma la presente declaración

Firma y sello de la empresa.

En, a de de 2024

ANEXO 2

SOLVENCIA TÉCNICA: ACREDITACIÓN DE PARTNER PROGRAMA DE ADOBE

D./ D.^a como representante legal de la sociedad, domiciliada en la ciudad de, calle, n.º, con NIF de la sociedad n.º

DECLARA que la empresa licitante es partner oficial de Adobe.

Relación de enlaces oficial de Adobe (<https://solutionpartners.adobe.com/s/directory>) donde consta la empresa como partner oficial (partner solutions)

Empresa	Enlace de Adobe Solution Parter Program donde consta la empresa

Relación de enlaces oficial de Adobe (<https://solutionpartners.adobe.com/s/directory>) donde consta la empresa con al menos 10 trabajadores certificados como «Adobe Certified Experts» y con los siguientes mínimos:

Empresa	Enlace de Adobe Solution Parter Program donde constan al menos 10 trabajadores en la empresa	Mínimo 1 trabajador	Sí
		Real Time CDP	
		Journey Optimizer	
		Customer Journey Analytics	

Y, para que así conste, ante la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A., a efectos de tomar parte en la concurrencia pública de ofertas n.º **2407OB07 «CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE EXPERIENCIA DE USUARIO (CXM) DE LA CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, S. A.»**, firma la presente declaración

Firma y sello de la empresa.

En, a de de 2024

ANEXO 3

**SOLVENCIA TÉCNICA: COMPROMISO PARA LA ASIGNACIÓN DE EXPERTOS
CERTIFICADOS EN ADOBE**

D./ D.^a como representante legal de la
sociedad, domiciliada en la
ciudad de, calle,
n.º, con NIF de la sociedad n.º

DECLARA, bajo su responsabilidad:

Que la sociedad que representa dispondrá al inicio del servicio y se compromete durante toda la vigencia del servicio que dispondrá de los siguientes perfiles profesionales expertos con una dedicación del 100 % cada uno:

- 1 perfil con certificación de Adobe Real-Time CDP
- 1 perfil con certificación de Adobe Journey Optimizer Developer Expert
- 1 perfil con certificación de Adobe Customer Journey Analytics

Y, para que así conste, ante la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A., a efectos de tomar parte en la concurrencia pública de ofertas n.º **2407OB07 «CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE EXPERIENCIA DE USUARIO (CXM) DE LA CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, S. A.»**, firma la presente declaración

Firma y sello de la empresa.

En, a de de 2024

ANEXO 4

SOLVENCIA TÉCNICA: COMPROMISO DE INICIO DE SERVICIO DE PERFILES PROFESIONALES

D./ D.^a como representante legal de la sociedad
....., domiciliada en la ciudad de
....., calle, n.º
....., con NIF de la sociedad n.º

DECLARA, bajo su responsabilidad:

Que la sociedad que representa dispondrá al inicio del servicio de los siguientes perfiles profesionales que se garantizan para la solvencia y dedicación del servicio determinados en el punto 4.2 del Pliego Técnico de acuerdo con el informe 1.2 del Plan General de Servicio que presenta para la valoración subjetiva.

RELACIÓN DE PERFILES

Grupo Profesional	Perfil

Y, para que así conste, ante la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A., a efectos de tomar parte en la concurrencia pública de ofertas n.º **2407OB07** «**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE EXPERIENCIA DE USUARIO (CXM) DE LA CORPORACIÓN CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, S. A.**», firma la presente declaración

Firma y sello de la empresa.

En, a de de 2024

ANEXO 5

SOLVENCIA TÉCNICA: OTRAS CERTIFICACIONES

D./ D.^a como representante legal de la
sociedad, domiciliada en la
ciudad de, calle,
n.º, con NIF de la sociedad n.º

ADJUNTA, bajo su responsabilidad:

- Certificado en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
- Certificado en seguridad de datos, como la ISO 27001.

Y, para que así conste, ante la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A., a efectos de tomar parte en la concurrencia pública de ofertas n.º **2407OB07** «**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE EXPERIENCIA DE USUARIO (CXM) DE LA CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, S. A.**», firma la presente declaración

Firma y sello de la empresa.

En, a de de 2024

ANEXO 6

**DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE EL NÚMERO DE PERSONAS
TRABAJADORAS**

D./ D.^a, con DNI, como representante legal
de la empresa, domiciliada en
la ciudad de, calle,
n.º, código postal....., con NIF de la sociedad n.º
.....

DECLARA, bajo su responsabilidad:

1. Que la sociedad que representa tiene 50 o más personas trabajadoras

SÍ

NO

En caso afirmativo, se acompañará esta declaración con los certificados
indicados en la cláusula 10.8.1 apartado b) del pliego de cláusulas
administrativas particulares.

Y, para que así conste, ante la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A., a
efectos de tomar parte en la concurrencia pública de ofertas n.º **2407OB07**
**«CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y
EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE EXPERIENCIA DE
USUARIO (CXM) DE LA CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS,
S. A.»**, firma la presente declaración

Firma y sello de la empresa.

En, a de de 2024

ANEXO 7

MODELO DE DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE CONFLICTOS DE INTERÉS PARA LA EMPRESA CONTRATISTA O SUBCONTRATISTA

D./ D.^a, con DNI, como representante legal de la empresa, domiciliada en la ciudad de, calle, n.º, código postal....., con NIF de la sociedad n.º

DECLARO:

Primero. Que conozco plenamente los pliegos que rigen el contrato indicado, así como la normativa que le es de aplicación, y que tengo conocimiento de que el artículo 61.3 «Conflicto de intereses», del Reglamento (UE, Euroatom) 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de julio (Reglamento financiero de la UE) establece que existe conflicto de intereses cuando el ejercicio imparcial y objetivo de las funciones se vea comprometido por razones familiares, afectivas, de afinidad política o nacional, de interés económico o por cualquier motivo directo o indirecto de interés personal.

Segundo. Que conozco el artículo 64 «Lucha contra la corrupción y la prevención de los conflictos de intereses», de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, que define el conflicto de intereses como «cualquier situación en la que el personal al servicio del órgano de contratación que, además, participe en el desarrollo del procedimiento de licitación o pueda influir en su resultado, tenga directa o indirectamente un interés financiero, económico o personal que pueda parecer que compromete su imparcialidad e independencia en el contexto del procedimiento de licitación». 48/55

Tercero. Que ni mi persona ni, en su caso, la persona jurídica a la que represento se encuentra en ninguna situación que pueda comprometer el cumplimiento de las obligaciones exigibles para la participación en el procedimiento de contratación, ni que pueda comprometer el cumplimiento de estas obligaciones en caso de resultar adjudicataria.

Cuarto. Que ni mi persona ni, en su caso, la persona jurídica a la que represento se encuentra en una situación de conflicto de interés, de acuerdo con la definición del artículo 61 del Reglamento Financiero de la UE, que pueda dificultar o comprometer en modo alguno el cumplimiento de las obligaciones mencionadas en el apartado anterior.

Quinto. Que los administradores, representantes y demás personas con capacidad de toma de decisiones o control sobre [persona jurídica] no se encuentran en la situación de conflicto definida en el apartado cuarto.



Sexto. Que me comprometo a poner en conocimiento del órgano de contratación, sin dilación, cualquier situación de conflicto de interés que comprometa o pueda comprometer el cumplimiento de las obligaciones citadas.

Séptimo. Que he suministrado información exacta, veraz y completa en el marco de este expediente, y que tengo conocimiento de que la falsedad de la presente declaración y la información suministrada comporta las consecuencias contractuales, administrativas o judiciales que establezca la normativa de aplicación y la documentación contractual.

Y, para que así conste, ante la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A., a efectos de tomar parte en la concurrencia pública de ofertas n.º **2407OB07 «CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE EXPERIENCIA DE USUARIO (CXM) DE LA CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, S. A.»**, firma la presente declaración

Firma y sello de la empresa.

En, a de de 2024

ANEXO 8

INFORMACIÓN TÉCNICA / VALORACIÓN SUBJETIVA: SESIÓN DE PRESENTACIÓN

D./ D.^a como representante legal de la sociedad, domiciliada en la ciudad de, calle, n.º, con NIF de la sociedad n.º

DECLARA que:

A efectos de comunicación durante el proceso de licitación (para comunicaciones de fechas de reuniones, etc.), la persona a contactar es:

Nombre y apellidos:

Correo electrónico:

Teléfono:

La persona que se asignaría a la Coordinación del servicio y que realizará la presentación del Informe 1 (apartado A.1 Informe 1 «Plan general de los servicios») en la CCMA, S. A. es:

Nombre y apellidos:

La persona que se asignaría a la Coordinación tecnológico/a y que realizará la presentación del Informe 4 (apartado A.4 Informe 4 «Plan de calidad y seguridad de los datos») en la CCMA, S. A. es:

Nombre y apellidos:

La persona que se asignaría a la Coordinación de optimización y explotación y que realizará la presentación del Informe 2 (A.2. Informe 2 «Plan de alimentación de datos») y el Informe 3 (A.3 Informe 3 «Plan de márketing relacional en base a posibilidades del sistema CXM para usuarios de la plataforma 3Cat») en la CCMA, S. A. es:

Nombre y apellidos:

Y, para que así conste, ante la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A., a efectos de tomar parte en la concurrencia pública de ofertas n.º **2407OB07 «CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE EXPERIENCIA DE USUARIO (CXM) DE LA CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, S. A.»**, firma la presente declaración

Firma y sello de la empresa.

En, a de de 2024

ANEXO 9

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

D./ D.^acon DNI, como representante legal de la sociedad, domiciliada en la ciudad de, calle, n.º, código postal..... con NIF de la sociedad n.º, y correo electrónico, informado/a de las condiciones y los requisitos para concurrir a la concurrencia pública de ofertas n.º . **2407OB07 «CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE EXPERIENCIA DE USUARIO (CXM) DE LA CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, S. A.»**, manifiesta que se encuentra en situación de acudir como licitador a la mencionada concurrencia de ofertas.

Para la oferta económica propone el coste del servicio basado en la valoración de las horas destinadas a los diferentes ámbitos que se detallan en el punto 4.2 del Pleno de Prescripciones técnicas «Perfiles asignados al servicio». Esta valoración de la dedicación en precio/hora sin IVA para cada servicio incluye:

Ámbito de servicio > Coordinación de servicio incluye:

- GRUPO PROFESIONAL: Gestión

Ámbito de servicio > Implementación, configuración y mantenimiento tecnológico incluye:

- GRUPO PROFESIONAL: Técnicos operativos

Ámbito de servicio > Estrategia, analítica, operación y calidad de datos incluye:

- GRUPO PROFESIONAL: Especialistas en experiencia de cliente, análisis y optimización
- GRUPO PROFESIONAL: Especialistas en márketing relacional, creatividades y comunicaciones

A tal fin, se compromete, en nombre de la sociedad que representa, a tomar a su cargo la ejecución de dicho servicio con estricta sujeción a los requisitos y condiciones que en el mismo figuran, ofreciendo el servicio con los precios que se detallan:

Precios sujetos a valoración (sin IVA):

El licitador debe ofertar la valoración del precio/h del coste (sin IVA) del servicio indicado aplicable para cada año. No puede superar el precio máximo indicado en la siguiente tabla (lo indicado en la primera fila del concepto) ni ser inferior al mínimo. En caso de error u omisión se considerará el precio máximo y será de aplicación en el cálculo del precio de referencia.

VALORACIÓN precio/h	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	Precio referencia
Gestión					
Precio máximo	56,74	57,59	58,45	59,93	58,18

Precio mínimo	45,39	46,07	46,76	47,94	46,54
Precio ofertado					
Técnicos operativos					
Precio máximo	45,63	46,51	47,20	47,91	46,81
Precio mínimo	43,35	44,18	44,84	45,51	44,47
Precio ofertado					
Especialistas en experiencia de cliente, análisis y optimización					
Precio máximo	43,03	43,68	44,33	45,00	44,01
Precio mínimo	40,88	41,50	42,11	42,75	41,81
Precio ofertado					
Especialistas en márketing relacional, creatividades y comunicaciones					
Precio máximo	30,65	31,11	31,53	32,05	31,35
Precio mínimo	29,12	29,55	30,00	30,45	29,78
Precio ofertado					

En la tabla superior, los importes corresponden a precio/hora máximo y mínimo por cada ámbito del servicio sin IVA. La columna «Precio de referencia» es la suma de los precios/hora de los 4 años dividido entre 4.

El precio de referencia ofrecido por el licitador es el sujeto por el cálculo de la puntuación de la valoración económica. Los precios anuales ofrecidos por el adjudicatario serán los aplicables en la facturación mensual del año correspondiente.

Todos estos precios incluyen beneficio industrial.

Firma y sello de la empresa

En, a de de 2024

ANEXO 10

SOBRE C. OTROS CRITERIOS DE VALORACIÓN CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

D./ D.^a, con DNI, como representante legal de la empresa, domiciliada en la ciudad de, calle, n.º, código postal....., con NIF de la sociedad n.º, tel.

DECLARA, bajo su responsabilidad:

Que la oferta de servicio presentada incluye los siguientes compromisos:

B1. Compromiso de reducción del tiempo de la Fase 1 «Inicio del servicio, organización y traspaso». En el punto 5.8 del pliego técnico especifica que debe realizarse en máximo un mes. Si la empresa licitante mejora este período temporal en, como mínimo, una semana, obtiene la puntuación. Sí (2 puntos).

SÍ

NO

B2. Compromiso en optimización de tiempo de respuesta y resolución de incidencias. Según el punto 5.9 de acuerdos de servicio y penalizaciones del pliego técnico, deben cumplirse unos tiempos de respuesta y resolución en función de la prioridad de las incidencias. Si la empresa licitante mejora el tiempo de respuesta y resolución de las incidencias de prioridad 3, obtiene la puntuación. La mejora debe ser de, al menos, un 10 %. Sí (2 puntos).

SÍ

NO

B3. Compromiso de realizar una vez al año un seminario para profesionales de la CCMS, S. A. sobre los avances y tendencias del sector de CXM (organización del evento y aportación del contenido y el/los ponente/s). Sí (2 puntos)

SÍ

NO

Y, para que así conste, ante la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A., a efectos de tomar parte en la concurrencia pública de ofertas n.º **2407OB07 «CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE EXPERIENCIA DE USUARIO (CXM) PARA LA CORPORACIÓN CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, S. A.»**, firma la presente declaración.

Firma y sello de la empresa.

En, a de de 2024

ANEXO 11

**DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE LA UBICACIÓN DE LOS SERVIDORES Y
SUS SERVICIOS ASOCIADOS**

D./ D.ª , con DNI , como representante legal
de la empresa , domiciliada en
la ciudad de , calle ,
n.º , código postal..... , con NIF de la sociedad n.º
.....

DECLARA, bajo su responsabilidad:

2. Que la sociedad a la que representa dispone de servidores que tratarán los datos cedidos y a los que tenga acceso que están ubicados en la localidad de
3. Que los servicios asociados a los servidores se prestarán en la localidad de
4. Que se compromete a comunicar de inmediato a la CCMA, S. A., cualquier cambio de ubicación de los servidores y del sitio de prestación de los servicios asociados.
5. Que subcontratará a terceros los servidores o los servicios asociados a los mismos:

SÍ

NO

En caso afirmativo, indíquese:

- Nombre o perfil empresarial del subcontratista:

Y, para que así conste, ante la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A., a efectos de tomar parte en la concurrencia pública de ofertas n.º **2407OB07 «CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE EXPERIENCIA DE USUARIO (CXM) DE LA CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, S. A.»**, firma la presente declaración

Firma y sello de la empresa.

En, a de de 2024