

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS Y PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE EXPERIENCIA DE USUARIO (CXM)**

**-PROCEDIMIENTO ABIERTO-**

**EXPEDIENTE N.º 2407OB07**

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A. (en adelante, la CCMA, S. A.) es el ente público que gestiona los medios de comunicación audiovisual de la Generalitat de Catalunya. Lo hace en cumplimiento de su misión de servicio público y con un firme compromiso de calidad, independencia y promoción de la cultura y lengua catalanas. También forma parte de la misma la Fundación La Marató de TV3, que promueve la sensibilización social y la investigación biomédica.

La CCMA, S. A. es miembro de la FORTA (Federación de Organismos de Radio y Televisión Autonómicos) desde su constitución, en abril de 1989. Esta entidad asocia las radios y televisiones autonómicas, con el objetivo de cooperar en los ámbitos de los derechos de propiedad intelectual, transmisiones, intercambio de programas y servicios o participación en organismos internacionales.

También forma parte de la UER-EBU (Unión Europea de Radiodifusión), a través de Catalunya Música, que participa en el intercambio musical Euroradio de este organismo que agrupa a todos los entes públicos y las principales empresas privadas de radio y televisión de Europa.

La CCMA, S. A. también está asociada a CIRCUM Regional, que reúne a 376 televisiones públicas de 38 países europeos con el objetivo de promover y desarrollar la cooperación entre los miembros, en la coproducción e intercambio de contenidos audiovisuales y en la formación de periodistas y técnicos.

En cuanto a la oferta de servicio, la CCMA, S. A. trabaja para que los ciudadanos puedan acceder a sus contenidos desde cualquier soporte y desde cualquier lugar del mundo. Por este motivo, aparte de la oferta audiovisual en televisión (5 canales) y radio (5 emisoras), tiene un fuerte despliegue en el ámbito digital.

La oferta actual de la Corporació en Internet combina la presencia en plataformas propias (como la web, las aplicaciones para móviles y tabletas, las aplicaciones para SmartTV y las aplicaciones para asistentes de voz), con la presencia en plataformas externas de distribución de vídeo y audio y en redes sociales.

Por otra parte, en el contexto temporal de esta licitación, la CCMA, S. A. afronta un momento clave en su transformación con la aprobación del Plan Estratégico 2022-2026, que define los principales retos de la organización y marca la actividad de la CCMA, S. A. en los próximos años, con la voluntad de estrenar varios proyectos corporativos de transformación y adaptación al mercado audiovisual, con foco prioritario en el ámbito digital.

En este sentido, la CCMA, S. A. estrenó a finales de 2023 una nueva plataforma de consumo audiovisual, con el objetivo de crear alianzas y ser la puerta de entrada a los contenidos audiovisuales en catalán en Internet, tanto propios como ajenos.

Aparte de esta plataforma audiovisual, la CCMA, S. A. tiene y seguirá teniendo otros productos digitales que complementarán el ecosistema de plataformas de la organización y su oferta de servicio global a los ciudadanos en el ámbito de internet.

La CCMA, S. A. quiere mejorar la experiencia que aporta a la audiencia y a los clientes en base a los datos y su gobernanza. Por ello, necesita dotarse de herramientas que le sirvan de palanca para orientar un cambio de funcionamiento interno que permita poner al usuario/cliente en el centro de sus esfuerzos. Actualmente, la información de los usuarios o clientes no puede gestionarse de manera unificada, ya que está dispersa en diferentes sistemas no integrados entre sí. Por este motivo, la CCMA, S. A. tiene como objetivo implementar un sistema de gestión integral de la experiencia de usuario (en lo sucesivo, sistema de CXM, del inglés *Customer Experience Management*). Este sistema debe ayudar a la CCMA, S. A. a conocer mejor a su audiencia y mejorar la oferta de servicio y la calidad de las comunicaciones con los usuarios.

## **2. OBJETO**

El objeto de esta concurrencia es la contratación por parte de la CCMA, S. A. de un servicio de implantación, mantenimiento, explotación de un sistema de gestión integral de experiencia de usuario (CXM).

La explotación del sistema comporta también la generación de creatividades y la configuración y ejecución de comunicaciones (boletines electrónicos, notificaciones push u otros que puedan surgir en el transcurso del servicio) con el sistema CXM, así como el análisis y la consultoría necesarios para poder obtener el máximo rendimiento y eficiencia del sistema.

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.

## **3. ALCANCE**

El alcance del servicio incluye realizar todas las integraciones tecnológicas y desarrollos

necesarios durante la vigencia del contrato. También incluye realizar todas las tareas estratégicas y operativas para poder optimizar al máximo el sistema de CXM, incluyendo la generación de segmentos, creatividades y textos, y todas las tareas necesarias para la ejecución de comunicaciones y su análisis y optimización.

En concreto, la empresa adjudicataria deberá responsabilizarse de:

- Coordinación global de los distintos equipos requeridos para llevar a cabo el servicio con la máxima eficiencia y para alcanzar los objetivos y calendarios fijados.
- Integraciones y configuraciones tecnológicas, así como demás desarrollos necesarios para obtener el máximo rendimiento del sistema de CXM. En cuanto a los datos del sistema CXM, el servicio deberá responsabilizarse de su gobierno en todo su ciclo de vida, desde la carga de datos de los distintos fondos de información en la plataforma CXM, los procesos de depuración y normalización de la información, si es necesario, el control de calidad (QA) asociado a todos estos procesos y datos, el borrado de la información cuando sea necesario, la monitorización y la resolución de incidencias sobre todos los desarrollos, procesos y sistemas que intervienen en el ámbito del presente pliego.
- Asesoramiento estratégico y ejecución global (end-to-end) de optimización de la experiencia de usuario en base a acciones y análisis de perfilado, segmentación, testing A/B, personalización avanzada y activaciones comunicativas, incluyendo su ejecución total o parcial, en función de las necesidades de la CCMA, S. A., que significa tanto la generación de creatividades como la generación de textos. Todas estas comunicaciones tendrán que ser en base a la definición estratégica aprobada por la CCMA, S. A. y supervisadas por parte de la CCMA, S. A., que las tendrá que aprobar todas antes de su publicación. Durante la fase de constitución del servicio se trabajarán los circuitos de validación y supervisión requeridos.

Para llevar a cabo las tareas requeridas, el alcance estará dividido en tres ámbitos de servicio:

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

Quedan fuera del alcance del servicio:

- El coste de las licencias necesarias para el sistema CXM.
- Las diferentes fuentes de información de usuarios e información relacionada con los usuarios (audiencias, compras, participación, concursos, etc.) que se deben cargar en el CXM.

### **3.1. Alcance del servicio de Coordinación del servicio**

Conlleva la coordinación y el seguimiento del servicio por parte de la empresa adjudicataria para llevar a cabo el servicio con la máxima eficiencia y productividad. Será también

responsable de realizar los informes y cuadros de mando acordados para realizar el seguimiento del servicio, y de analizarlos conjuntamente con la Corporació.

Para la Coordinación del servicio, se pide que el servicio se configure con tres responsables con ámbitos y focos complementarios, para poder trabajar de forma más operativa:

- Responsable de coordinación del servicio
- Responsable tecnológico/a: responsable de los equipos que llevarán a cabo las tareas necesarias en el ámbito de «Implementación, configuración y mantenimiento tecnológico»
- Responsable de optimización y explotación: responsable de los equipos que llevarán a cabo las tareas necesarias en el ámbito de «Estrategia, analítica, operación y calidad de datos»

### **3.2. Alcance del servicio de implementación, configuración y mantenimiento tecnológico**

El servicio de implementación, configuración y mantenimiento tecnológico se contempla como un servicio permanente durante todo el contrato que trabaje integrando nuevas fuentes de datos y configurando nuevos componentes necesarios para el sistema CXM, para hacerlo evolucionar hacia un modelo máximo integral con visión B2C prioritariamente, pero también B2B a medida que el sistema sea más maduro.

El alcance del servicio no contempla solo tareas evolutivas. Es imprescindible que el servicio pueda dar soluciones de mejora continua, las asesore y diseñe, así como resolución rápida de incidencias derivadas del sistema CXM.

En concreto, dentro del alcance de este servicio se contemplan los siguientes puntos:

#### **3.2.1. Implementación y configuración del sistema**

En el momento de la adjudicación del contrato, la Corporació dispondrá de un conjunto de soluciones tecnológicas para el sistema CXM, con un CDP (Customer Data Platform) integrado con el registro de usuarios 3Cat, con datos analíticos del comportamiento de los mismos usuarios en los medios digitales de la CCMA, S. A. y una primera integración básica para realizar acciones de márketing por correo en base a segmentos muy acotados. La empresa adjudicataria se hará cargo de esta integración de datos y, si es necesario, la evolucionará y añadirá nuevas fuentes de información dentro de la ejecución del presente servicio, para tener integradas todas las fuentes de datos, módulos y componentes necesarios para un sistema integral de CXM que garantice la máxima optimización de la experiencia del usuario/cliente.

Durante el arranque del servicio, el sistema utilizará las siguientes soluciones comerciales:

- Solución Adobe:
  - Adobe Real-Time CDP (versión Prime)
  - Adobe Journey Optimizer (versión Select)

- Adobe Customer Journey Analytics (versión Prime)
- Adobe Target (Standard)
- Adobe Analytics (principal)

A lo largo del servicio, se prevé que se puedan integrar en el sistema CXM diversas soluciones de Microsoft:

- Dynamics Sales (versión Enterprise)
- Customer Service, omnicanal B2C (usuarios) y B2B (clientes) (versión Enterprise)
- Power BI
- Power Platform

A lo largo del servicio, en función de las necesidades estratégicas de la Corporació, puede requerirse integrar nuevas soluciones no previstas en el momento inicial del servicio, dada la rápida evolución de la tecnología.

El servicio deberá realizar las integraciones necesarias entre las distintas soluciones de Adobe y, cuando sea necesario, de Microsoft, para el sistema integral de CXM. En algunos casos, habrá que realizar migraciones de algunos componentes o sistemas a los nuevos componentes del CXM (como puede ser el caso de las notificaciones push o del sistema de gestión de Atención a la Audiencia). En estos casos, el servicio deberá realizar las integraciones necesarias o dar el soporte técnico que sea necesario si la integración es con un producto digital externo al sistema CXM (por ejemplo, integrarse dentro de una app).

A tal fin, la empresa deberá coordinarse, en su caso, con otros proveedores de la CCMA, S. A.

### **3.2.2. Integración, calidad y seguridad de datos**

El servicio deberá integrar de forma incremental en el CDP datos de diversas fuentes de datos y componentes que la CCMA, S. A. irá requiriendo a lo largo del servicio. Las fuentes de donde se puede requerir integrar datos en el CDP son:

- Bases de datos de Usuarios de la CCMA, S. A.
- Bases de datos B2B de la CCMA, S. A. o de la Fundación La Marató
- CRM de ventas
- CRM de atención a la audiencia y al cliente
- CMS (sistema de gestión de contenidos de los productos digitales)
- Plataforma de comercio electrónico de la CCMA, S. A.
- Módulos de participación de los productos digitales de la CCMA, S. A.
- Otros que la CCMA, S. A. pueda requerir durante el curso del servicio

Debido a las incertidumbres derivadas de la complejidad de algunas integraciones, así como a la rápida evolución de las soluciones comerciales en este ámbito, el calendario para las integraciones o migraciones necesarias se irá definiendo durante la evolución del servicio,

con una aproximación más realista y con filosofía ágil. La CCMA, S. A. priorizará las integraciones y se acordarán los calendarios de integración en base a las estimaciones aportadas por la empresa adjudicataria.

En cuanto a los datos integrados en el CDP, la adjudicataria trabajará todas las unificaciones y armonizaciones, enriquecimientos u otros procesos necesarios, con el fin de velar por su calidad en todo su ciclo de vida. La empresa adjudicataria también modelará los datos y creará la estructura necesaria dentro del CDP. También será responsabilidad de la empresa adjudicataria la creación de los entornos necesarios para la gestión de los consentimientos comunicativos o suscripciones a boletines, así como las páginas necesarias para alimentar datos de preferencias de usuario. El servicio también deberá garantizar la seguridad tecnológica de estos datos, aplicando los procedimientos del plan de calidad y seguridad de los datos personales alojados en el sistema CXM, que habrá definido y que es objeto de valoración, tal y como especifica el pliego administrativo.

### **3.2.3. Configuración y administración de la arquitectura de roles y permisos**

Dentro del sistema CXM, operarán varios roles distintos, desde ámbitos más tecnológicos a más operativos y de explotación. Estos roles tendrán asignados distintos niveles de tratamientos de datos personales. Por eso será imprescindible diseñar una arquitectura de roles y permisos dentro del sistema CXM que permita esta granularidad de perfiles, asegurando que el acceso a datos personales está restringido en base a los roles y tratamientos. Aparte de las personas asignadas al servicio por parte de la empresa adjudicataria de esta licitación, en el ámbito de explotación y operación (A/B testing, configuración de segmentos, activaciones diversas) habrá personas tanto de la CCMA, S. A. como empresas externas, autorizadas por la CCMA, S. A., que podrán acceder al sistema CXM y hacer uso de determinadas funcionalidades operativas y/o analíticas. De ahí que sea imprescindible este diseño de roles y privilegios. Dentro del alcance de este servicio se encuentra la administración de perfiles y accesos a los distintos usuarios del sistema CXM, siempre en base a las indicaciones de la CCMA, S. A.

Por otra parte, las decisiones tecnológicas que se tomen siempre tendrán que estar validadas por la Corporació.

### **3.2.4. Mantenimiento tecnológico**

Paralelamente a la implementación y configuración tecnológica del sistema CXM, el servicio contempla el mantenimiento tecnológico de las partes ya implementadas. La empresa adjudicataria deberá hacerse responsable de:

- Procesos y tareas necesarias para garantizar un correcto flujo de los datos entre todos los componentes del sistema CXM, las fuentes externas y las fuentes de salida.
- Monitorización del sistema, detección de alertas y actuación y resolución de las incidencias.

- Herramientas de monitorización del estado de las activaciones por cualquiera de los canales. Por ejemplo, en el caso de canal máquetin por correo electrónico, entregabilidad de correos y gestión de blacklist.
- Todas aquellas tareas necesarias para garantizar que el sistema esté siempre correctamente actualizado a nivel de versiones.
- Todas aquellas migraciones de los diferentes módulos del CXM, ya sean nuevas versiones de los diversos componentes de las soluciones comerciales que conforman el sistema CXM, como migraciones de otras soluciones que se integren dentro del sistema a petición de la CCMA, S. A.

### **3.3. Alcance del servicio de estrategia, analítica, operación y calidad de datos**

Este servicio debe asegurar un máximo rendimiento del sistema CXM a nivel de optimización de la experiencia de los usuarios y clientes, siempre con la aprobación de la CCMA, S. A. En concreto, debe realizar las siguientes tareas y funciones:

#### **3.3.1. Estrategia, analítica y operación del sistema CXM**

- Asesoramiento estratégico para obtener el máximo rendimiento del sistema CXM a nivel de mejora de experiencia de usuario.
- Asistencia estratégica y operativa de activaciones, fidelización y negocio.
- Asesoramiento estratégico en la optimización de la recogida de datos del comportamiento de los usuarios/clientes y soporte en la implementación de mejoras.
- Configuración de perfiles y segmentos de usuarios finales.
- Configuración de canales de comunicación y monitorización de sus estados.
- Orquestación de los journeys (omnicanal y realtime).
- Apoyo en la orquestación de personalizaciones en los productos digitales de la CCMA, S. A. derivados de la información proporcionada por el CXM.
- Asistencia estratégica y operativa en la optimización de los productos y las comunicaciones de la CCMA, S. A. a través de la A/B testing y personalizaciones avanzadas.
- Confección de las comunicaciones tanto manuales como automáticas (*copywriting* y diseño basado en consignas de la CCMA, S. A.). Principalmente estas serán –aunque no de forma excluyente– boletines, pushes, landings, formularios y acciones especiales (como implementación de campañas específicas derivadas del plan de máquetin o activaciones especiales).
- Apoyo en diseño de acciones de captación y conversión de leads.
- Apoyo en diseño de acciones de on-boarding (registro y suscripción).
- Apoyo en diseño de acciones de activación.
- Configuración de asistentes, formularios de alimentación de datos, formularios de gestión de consentimientos comunicativos o páginas de aterrizaje.
- Creación de paneles de seguimiento de indicadores, análisis y propuestas de optimización.



### **3.3.2. Calidad y alimentación de datos**

Por lo que respecta a la calidad de datos, en el momento de la publicación de esta licitación la Corporació tiene dos grandes registros de usuarios, uno de +14 años (el registro 3Cat), y uno infantil (el registro SX3). Gran parte de la explotación de estos datos se realizará desde el sistema CXM. Por este motivo, la empresa adjudicataria del servicio debe ayudar a la Corporació a velar por la máxima calidad de sus bases de datos de usuarios/clientes.

En base al plan de mantenimiento de bases de datos de usuarios/clientes de la CCMA, S. A., la empresa adjudicataria deberá apoyar a la CCMA, S. A. en el cumplimiento de este plan para garantizar la máxima calidad de los datos. También podrá realizar propuestas de mejora en este plan.

En este sentido, deberá realizar las siguientes tareas y funciones:

- Asistencia en planes de calidad y alimentación de datos en todo el ciclo de vida de los datos (captación, explotación, eliminación).
- Auditoría de datos con la periodicidad acordada para garantizar la calidad de los datos.
- Gestión de usuarios inactivos: propuestas y acciones de identificación, reactivación y, en caso necesario, borrado de usuarios inactivos.
- Asistencia estratégica y operativa en la alimentación de datos.

La adjudicataria también deberá ser proactiva a la hora de proponer soluciones que mejoren la calidad de las bases de datos de usuarios y clientes de la Corporació.

Por otra parte, las decisiones que se tomen siempre tendrán que estar validadas por la Corporació. En especial, será necesario establecer circuitos de propuesta y validación muy operativas y de ejecución ágil para las creatividades y las activaciones.

## **4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

### **4.1 Funciones y tareas del servicio**

Para llevar a cabo una correcta ejecución del servicio en toda su globalidad se requiere que la empresa adjudicataria dé respuesta a las siguientes funciones y tareas:

PARA EL SERVICIO DE COORDINACIÓN DEL SERVICIO:

- **Coordinación del servicio**
  - Dirección y coordinación de todos los servicios realizados por la empresa contratada, sobre la base de las directrices de la Corporació.



- Vela para garantizar que el servicio cumple la normativa relativa a tratamiento de datos, y que los equipos destinados por la adjudicataria tienen la formación necesaria en este ámbito.
  - Seguimiento y resolución de cualquier aspecto administrativo o contractual que genere el servicio.
  - Determinación del equipo más adecuado para conseguir los objetivos del servicio.
  - Orientación proactiva a la CCMA, S. A. en aquellas materias que forman parte del servicio contratado.
  - Orientación proactiva a la CCMA, S. A. en temas relacionados con seguridad, legalidad y ética en sistemas de CXM.
  - Orientación proactiva a la CCMA, S. A. en temas relacionados con consumo de licencias de los productos de Adobe.
  - Propuesta de los indicadores más adecuados para evaluar la evolución y rendimiento del servicio, y seguimiento de estos indicadores. Elaboración de informes periódicos con el fin de evaluar la consecución de los objetivos del servicio.
  - Elaboración de informes de rendimiento del sistema CXM, tanto a nivel tecnológico (incluyendo uso de productos de Adobe) como a nivel de optimización y mejora de la experiencia de usuario.
  - Elaboración de informes con tendencias de mercado en el ámbito objeto del servicio.
  - Creación del plan de formaciones y entrega de documentación de todos los ámbitos del servicio.
  - Seguimiento del plan de traspaso a la finalización del contrato.
  - Coordinación con los responsables del servicio de la CCMA, S. A.
- **Coordinación tecnológica**
    - Planificación, control y supervisión de todas las tareas de implementación, integración y configuración tecnológica necesarias para la ejecución del servicio, en base a las directrices de la CCMA, S. A. Responsabilidad sobre el servicio de «Implementación, configuración y mantenimiento tecnológico».

- Garantizar la seguridad de los datos y la adscripción a la legalidad del sistema CXM.
  - Orientación proactiva en la Corporació con propuestas evolutivas y de futuro sobre el *stack* tecnológico requerido para el servicio.
  - Diseño y conceptualización de los entornos de trabajo, mantenimiento y explotación como administrador y gestor del sistema.
  - Coordinación de la gestión de incidencias con los proveedores de las licencias del *stack* tecnológico del sistema de CXM.
  - Diseño de flujo de datos, cargas, desarrollos en streaming y conexión a bases externas.
  - Diseño y supervisión del plan de mejora de calidad de los datos del CXM bajo dirección de la CCMA, S. A.
  - Arquitectura y administración de la jerarquía de usuarios del sistema de CXM (administradores, organizadores por área de negocio, operadores, técnicos, etc.).
  - Detección de posibles alertas que puedan poner en peligro la ejecución de los diversos adelantos del sistema en los plazos acordados y propuesta de soluciones o alternativas.
  - Propuesta de los indicadores más adecuados para evaluar la eficiencia, rendimiento tecnológico y seguridad del sistema CXM (incluyendo el uso de los productos de Adobe de la presente licitación). Elaboración de informes periódicos para la evaluación de estos indicadores.
  - Coordinación con los responsables tecnológicos por parte de la CCMA, S. A.
- **Coordinación de optimización y explotación**
    - Planificación, control y supervisión de todas las labores de estrategia, analítica, operación y calidad de datos, necesarias para la ejecución del servicio, en base a las directrices de la Corporació. Responsabilidad sobre el servicio de Estrategia, analítica, operación y calidad de datos.
    - Orientación proactiva a la CCMA, S. A. con propuestas estratégicas y evolutivas en el ámbito objeto del servicio, en concreto, en el ámbito de:

- Segmentación
  - Comunicaciones/Activaciones
  - Optimización en base a A/B testing y personalización avanzada
  - Calidad y alimentación de datos
  - Comunicaciones y creatividades
  - Análisis para la optimización del sistema
- Propuesta de los indicadores más adecuados para evaluar la eficiencia y el rendimiento del sistema CXM a nivel de negocio y optimización de la experiencia del usuario/cliente. Elaboración de informes periódicos para la evaluación de estos indicadores.
  - Coordinación con los responsables del CXM por parte de la Corporació.

### **PARA EL SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN, CONFIGURACIÓN Y MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO**

- Realización de las acciones y los procedimientos necesarios para asegurar la seguridad de los datos personales dentro del sistema CXM y el cumplimiento de la legislación vigente en lo que se refiere al tratamiento de datos personales y comunicaciones.
- Configuración de forma incremental a lo largo de la ejecución del servicio de todos los componentes del sistema CXM, siguiendo las recomendaciones de buenas prácticas de cada solución.
- Configuración de la arquitectura de datos en el CDP y, en global, en el sistema CXM.
- Integración de fuentes datos, y todas aquellas tareas necesarias para esta integración óptima de los diferentes sistemas donde existen datos necesarios en el sistema de CXM, como:
  - ✓ Mecanismos de extracción, generación, conversión y subida de archivos de datos entre componentes de los entornos.
  - ✓ Creación de landings o formularios de servicio u otros por captación de consentimientos y/o alimentación de datos, junto con cuantas conexiones y desarrollos sean necesarios a tal fin.
  - ✓ Mantenimiento evolutivo de las integraciones.
  - ✓ Creación de los automatismos para el buen funcionamiento del flujo de datos (altas, bajas y modificaciones).

- ✓ Mantenimiento del sistema, monitorización, y gestión y resolución de errores de tráfico de datos o cargas.
- ✓ Gestión diaria y resolución de las incidencias diarias de carga o según la frecuencia determinada por la CCMA, S. A.
- ✓ Planes de permuta de soluciones de carga en caso de picos de altas y planes de recuperación de pérdida de datos.
- Configuración de las conexiones de salida con todos los entornos del ecosistema de datos y activaciones del sistema de CXM para crear activaciones omnicanales personalizadas, automatizadas y en tiempo real.
- Apoyo a los equipos de desarrollo para la implantación y configuración de SDK u otras librerías del sistema.
- Migración de sistemas externos al CXM cuando sea requerido por la CCMA, S. A. (mailing, pushes o CRM).
- Configuración, explotación y mantenimientos evolutivos del módulo de márketing por correo electrónico para el envío de newsletters.
- Desarrollos e integraciones para recabar información de suscripciones y bajas de suscripciones, así como de consentimientos comunicativos o captura de nuevos datos, en los entornos requeridos por la CCMA, S. A. (páginas web de registro 3Cat, entorno de usuario de los productos digitales de la CCMA, S. A. u otros que se consideren).
- Monitorización y control de la seguridad tecnológica del sistema CXM.
- Monitorización y control del rendimiento operativo del sistema CXM.
- Recepción de incidencias y aplicación de procedimientos para su resolución con máxima eficiencia (guardias técnicas reactivas 24 h todos los días del año).
- Documentación técnica de procesos, configuraciones, software e integraciones para poder traspasar a la Corporació.
- Otras tareas que la adjudicataria y la Corporació acuerden necesarias durante la ejecución del servicio para garantizar el correcto funcionamiento tecnológico del sistema.

Tal y como se define en la solvencia técnica, es imprescindible que dentro del equipo que la adjudicataria destine a este servicio haya un alto conocimiento de la solución Adobe Experience Platform.

## **PARA EL SERVICIO DE ESTRATEGIA, ANALÍTICA, OPERACIÓN Y CALIDAD DE DATOS**

- Asesoramiento estratégico para obtener el máximo rendimiento del sistema CXM a nivel de mejora de experiencia de usuario, en el ámbito de las activaciones y la fidelización.
- Realización de las acciones y los controles necesarios para asegurar el cumplimiento de la legislación vigente en lo que se refiere al tratamiento de datos personales y comunicaciones.
- Configuración de ficha de cliente, perfiles y segmentos.
- Configuración de canales de comunicación.
- Ejecución de la estrategia pactada con la CCMA, S. A. de comunicaciones (boletines y notificaciones push). En concreto:
  - ✓ Orquestación de los journeys.
  - ✓ Confección de creatividades (adaptación de plantillas o elaboración de HTML responsivos, si es necesario) para las comunicaciones tanto manuales como automáticas (*copywriting*, diseño y maquetación)
  - ✓ Garantizar que las comunicaciones se realizan en base a las consignas y guías de estilo y marca de 3Cat y de sus productos y verticales derivados.
  - ✓ Garantizar que los textos de las creatividades (que serán en catalán) estén correctos a nivel lingüístico y ortotipográfico, y de acuerdo con la guía del portal lingüístico de la Corporació, ésAdir.
  - ✓ Garantizar que las comunicaciones se envíen según calendarios acordados con la CCMA, S. A.
- Creación de páginas de aterrizaje, formularios, u otras con las herramientas de Adobe del sistema CXM o con otras herramientas requeridas.
- Estrategia y acciones de *lead scoring* y *nurturing*.
- Análisis y propuestas de optimización. Propuesta de KPI, y creación de informes y cuadros de mando que ayuden a conocer mejor al usuario/cliente y

a analizar la eficiencia de las acciones de activación para optimizarlas.

- Auditoría de calidad de datos.
- Gestión de usuarios inactivos.
- Monitorización y optimización de la calidad de los datos.
- Otras tareas que la adjudicataria y la Corporació acuerden necesarias durante la ejecución del servicio para garantizar la máxima optimización del sistema CXM.

Tal y como se define en la solvencia técnica, es imprescindible que dentro del equipo que la adjudicataria destine a este servicio haya un alto conocimiento de la solución Adobe Experience Platform.

## **4.2. PERFILES ASIGNADOS AL SERVICIO**

La empresa adjudicataria debe garantizar que los perfiles asignados al servicio tengan los conocimientos y experiencia suficientes para asumir sus funciones con la solvencia que requiere el objeto, alcance y características del servicio definidos en este pliego técnico y en el administrativo.

También debe requerir que los perfiles asignados al servicio cumplen con los detallados en la solvencia técnica.

En concreto, debe garantizar que los equipos y perfiles asignados dan respuesta a las funciones y tareas definidas en el punto 4.1.

Como propuesta orientativa, los perfiles profesionales que se pueden considerar óptimos en el servicio pueden ser similares a los siguientes:

### **Ámbito de servicio > Coordinación de servicio:**

- GRUPO PROFESIONAL: Gestión
  - Responsable de coordinación de servicio
    - Amplia experiencia en la gestión de proyectos complejos.
    - Amplia experiencia en la coordinación de equipos, el establecimiento de objetivos y plazos. (mínimo 10 años)
    - Altas capacidades de comunicación efectiva y resolución de problemas.

- Responsable tecnológico:
  - Amplia experiencia en la gestión de proyectos tecnológicos basados en fecha. (mínimo 5 años)
  - Amplia experiencia en la coordinación de equipos, el establecimiento de objetivos y plazos. (mínimo 5 años)
  - Altas capacidades de comunicación efectiva y resolución de problemas.
  
- Responsable de optimización y explotación:
  - Amplia experiencia en la gestión de proyectos y equipos de márketing relacional y one-to-one con sistemas de segmentación y automatización de comunicaciones. (mínimo 5 años)
  - Amplia experiencia en la coordinación de equipos, el establecimiento de objetivos y plazos. (mínimo 5 años)
  - Altas capacidades de comunicación efectiva y resolución de problemas.

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

- GRUPO PROFESIONAL: Técnicos altamente especializados
  - Arquitecto de datos
    - Experiencia en el diseño y la planificación de arquitecturas de sistemas complejos basados en datos.
    - Conocimientos profundos de Adobe Experience Platform.
    - Capacidad para integrar diferentes módulos y garantizar la escalabilidad y eficiencia del sistema.
  
  - Ingeniero de datos
    - Experiencia en la extracción, transformación y carga (ETL) de datos.
    - Conocimiento de herramientas de integración de datos como Apache NiFi o Microsoft Azure Data Factory.
    - Capacidad para garantizar la calidad y la consistencia de los datos en todo el proceso.
  
  - Especialista en Seguridad de Datos
    - Conocimientos profundos en prácticas de seguridad de datos. Certificación CISSP.
    - Experiencia en implementación de medidas de seguridad para proteger la privacidad del cliente.



- Capacidad de detectar posibles vulnerabilidades en base a la monitorización y análisis del sistema.
- **GRUPO PROFESIONAL: Técnicos operativos**
  - Técnicos de configuración e implementación del sistema (con guardias técnicas)
    - Conocimiento del sistema CXM y capacidad de ejecutar las tareas de configuración y desarrollo necesarias.
    - Capacidad de proporcionar formación a los usuarios sobre el uso efectivo del sistema.
    - Capacidad de ofrecer soporte técnico para resolver problemas y garantizar el funcionamiento continuo del sistema.

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

- **GRUPO PROFESIONAL: Especialistas en experiencia de cliente, análisis y optimización**
  - Analista de Datos
    - Experiencia específica en soluciones analíticas de Adobe.
    - Habilidades en el análisis de datos y generación de informes.
    - Capacidad para identificar patrones y tendencias en el comportamiento del usuario.
    - Experiencia en la creación de segmentos basados en datos demográficos y comportamentales.
  - Especialista en experiencia de usuario/cliente
    - Experiencia en el ámbito de la experiencia de usuario o cliente, con capacidad para comprender las expectativas y necesidades del cliente.
    - Capacidad de colaboración con equipos de diseño y desarrollo para mejorar la interfaz y experiencia del usuario en base a los datos proporcionados por el CXM.
    - Capacidad para implementar estrategias para aumentar la satisfacción del cliente.
  - Especialista en optimización
    - Experiencia específica en soluciones analíticas de Adobe.
    - Conocimientos de planificación e implementación de pruebas A/B y personalización avanzada.
    - Capacidad de análisis de datos e identificación de oportunidades de mejora.

- GRUPO PROFESIONAL: Especialistas en márketing relacional, creatividades y comunicaciones
  - Especialista en márketing relacional y one-to-one
    - Experiencia en la gestión de comunicaciones de correo electrónico, personalizaciones y notificaciones.
    - Conocimientos en la segmentación de audiencia para personalizar mensajes.
    - Capacidad de interpretación de métricas o resultados de testing A/B (y otros resultados de recomendación avanzada) para optimizar la conversión.
  - Creativo redaccionales (copywriter)
    - Experiencia en el ámbito del copywriting en el ámbito del márketing por correo electrónico, notificaciones push, landings y otros.
    - Conocimientos copywriting en el ámbito digital y de las comunicaciones electrónicas.
    - Capacidad de interpretación de métricas o resultados de testing A/B (y otros resultados de recomendación avanzada) para optimizar las creatividades y mejorar la conversión.
  - Creativo multimedia
    - Experiencia en el ámbito del diseño y la creación multimedia digital en el ámbito del márketing por correo electrónico, landings y otros.
    - Conocimientos de diseño visual, UI y maquetación HTML de landings y boletines.
    - Capacidad de interpretación de métricas o resultados de testing A/B (y otros resultados de recomendación avanzada) para optimizar las creatividades y mejorar la conversión.
  - Corrector lingüístico
    - Experiencia en la revisión y corrección ortográfica, gramatical y estilística.
    - Capacidad de dotar de coherencia y cohesión a los textos.
    - Capacidad de ajustar estilo y tonalidad para adaptarse al público objetivo y a los objetivos.

El licitador deberá poner a disposición del servicio los perfiles profesionales adecuados, en número y composición, para ejecutar el servicio con plenas garantías.

Para llevar a cabo el servicio, cumplir con los requerimientos y acuerdos definidos en este pliego, la empresa adjudicataria con los perfiles profesionales más adecuados se basará en las siguientes estimaciones totales de horas que se destinarán:

Año 1: 31.249 horas

Año 2: 31.249 horas

Año 3: 31.249 horas

Año 4: 31.249 horas

Con este volumen anual de horas de servicio, la adjudicataria debe dar respuesta a los tres ámbitos requeridos en el servicio. Si el precio ofertado por el adjudicatario lo permite, el volumen global de horas del servicio podrá ser superior a esta estimación inicial. En este caso, sería la CCMA, S. A. la que haría la petición a la adjudicataria.

Por otra parte, para la confección de los equipos que la adjudicataria destinará al servicio, se estima un porcentaje de dedicación para cada uno de los perfiles profesionales sobre el global de horas del servicio. Estos porcentajes de dedicación pueden oscilar en el transcurso del servicio, bien a petición de la CCMA, S. A. o porque la adjudicataria lo considera oportuno y lo propone a la CCMA, S. A. para su validación. Como punto de partida del servicio, los porcentajes de dedicación sobre el global de horas se estima de acuerdo a la siguiente tabla:

Grupo profesional	Perfil profesional	% sobre global horas servicio
<b>Ámbito: Gestión</b>		
GESTIÓN	Responsable de servicio / Resp. técnico / Resp. de optimización y explotación	9 %
<b>Ámbito: Implementación, configuración y mantenimiento analógico</b>		
TÉCNICOS ALTAMENTE ESPECIALIZADOS	Arquitecto de datos / Ingeniero de datos / Seguridad de datos	9 %
TÉCNICOS OPERATIVOS	Técnicos de configuración e implementación del sistema	24 %
<b>Ámbito: Estrategia, analítica, operación y calidad de datos</b>		
ESPECIALISTAS EN EXPERIENCIA DE CLIENTE, ANÁLISIS Y OPTIMIZACIÓN	Analista de datos	18 %
	Especialista en experiencia de usuario/cliente	6 %
	Especialista en optimización	6 %
ESPECIALISTAS EN MÁRQUETIN RELACIONAL, CREATIVIDADES Y COMUNICACIONES	Especialista en márketing relacional y one-to-one	6 %
	Creativo redaccionales (copywriter)	12 %
	Creativo multimedia	6 %
	Corrector lingüístico	4 %

Tal y como puede observarse en la tabla, se estima un 9 % de horas del global del servicio para los «Técnicos altamente especializados». Estos perfiles técnicos, debido a su alta especialización, suelen tener unos precios/hora más elevados que la media del sector. Por otra parte, son perfiles que suelen reforzar momentos puntuales de desarrollo, no se requieren al 100 % de forma estructural. Por este motivo, si la adjudicataria requiere de este tipo de técnicos altamente especializados, podrá realizar una propuesta a la CCMA, S. A. especificando el perfil, el volumen de horas que destinaría al servicio y su precio/hora. La CCMA, S. A. deberá validar esta asignación en el servicio. El perfil técnico altamente especializado puede ser contratado por la empresa adjudicataria o subcontratado (por ejemplo, a empresas oficiales como Adobe Professional Services o similares), a decisión del adjudicatario.

El precio por hora sin IVA con beneficio industrial incluido que el adjudicatario podrá facturar por los «Técnicos altamente especializados» no podrá superar los siguientes precios/hora máximos:

		<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>
Servicio cualificado	altamente	101,19	102,22	103,76	105,31

En la propuesta económica que tendrán que presentar las empresas licitantes no tendrán que hacer propuesta de precio/hora para este grupo profesional de «Técnicos altamente especializados», ya que se negociará en el transcurso del servicio, siempre en base a las necesidades de este y sin exceder el precio/hora máximo fijado en la tabla anterior.

En caso de que no se utilicen total o parcialmente las horas reservadas para los «Técnicos altamente especializados», la adjudicataria y la CCMA, S. A. podrán acordar que puedan ser horas estructurales del servicio según el precio ofertado por el licitador.

En el Informe 1, «Plan general de los servicios», que la adjudicataria deberá presentar, y que es objeto de valoración, se definirán al detalle los perfiles profesionales asignados al servicio. El número y la composición de estos perfiles debe ajustarse a este máximo de horas anuales definidos para el servicio y a los porcentajes estimados para los grupos profesionales.

El número y los perfiles de las personas destinadas a dar servicio podrán variar en función de los requerimientos y necesidades de la evolución del servicio. Por ejemplo, en el año 2 o 3 se puede decidir incrementar perfiles de explotación de datos y recortarlos de configuración tecnológica, porque el sistema ya tiene una implementación suficientemente sólida inicial. Este tipo de variaciones en los equipos asignados al servicio siempre se acordarán entre la adjudicataria y la CCMA, S. A.

Sea por un acuerdo previo entre la adjudicataria y la CCMA, S. A. o por iniciativa de la adjudicataria, si existe alguna modificación de la composición de los equipos asignados, habrá que notificarlo previamente a la Corporació y deberá demostrarse que los nuevos

perfiles asignados igualan, al menos, los requerimientos definidos en el presente pliego y demostrar que cumplen con todos los requisitos de solvencia.

Si se hace evidente que algunos de estos perfiles no responden al servicio con los niveles mínimos exigidos por la Corporació, esta podrá pedir la sustitución del perfil, de acuerdo con el adjudicatario.

Por otra parte, toda la documentación escrita del servicio deberá realizarse en catalán. Las reuniones presenciales o virtuales se realizarán prioritariamente en catalán. La empresa adjudicataria debe garantizar que el máximo de los perfiles asignados al servicio con interlocución necesaria con la CCMA, S. A. tengan el conocimiento como mínimo de los idiomas catalán y/o castellano, oral y escrito. Sin embargo, debido a la especificidad del objeto del contrato y la dificultad de encontrar perfiles con algunas de las especializaciones requeridas, si alguno de los perfiles asignados al servicio no habla o entiende ni el catalán ni el castellano, la empresa adjudicataria deberá garantizar que en las reuniones existe un perfil traductor/a si la CCMA, S. A. lo requiere, para garantizar una comunicación fluida.

### **4.3 EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA**

La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de la infraestructura, puesto de trabajo, hardware y software necesarios con sus licencias, para realizar correctamente el servicio, a excepción de las licencias del propio sistema CXM, que como está detallado en el alcance del servicio son responsabilidad de la CCMA, S. A. y quedan fuera del alcance de ese servicio. La adjudicataria también será responsable de los consumos de equipamiento e infraestructura derivados de la ejecución del servicio.

### **5. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**

La empresa adjudicataria asignará los interlocutores responsables de realizar el seguimiento de los trabajos encargados y de velar por la correcta ejecución del servicio. La interlocución se realizará con los responsables del servicio que designe la CCMA, S. A., creando un comité de seguimiento del servicio. Este comité de seguimiento realizará reuniones periódicas, en las que se evaluará el trabajo realizado, se revisarán calendarios y priorizaciones, se analizarán los indicadores de rendimiento del servicio, se abordarán posibles penalizaciones en caso de que sea necesario y se acordará el importe del servicio en el período de facturación.

También será función de este comité:

- Compartir criterios de encargo de la CCMA, S. A., coordinar y realizar el seguimiento del servicio.
- Analizar y valorar el funcionamiento del servicio a partir de los indicadores previamente acordados con la CCMA, S. A.

- Hacer un seguimiento de los encargos y la evolución del servicio, ver su estado y revisar sus plazos de ejecución.
- Resolver discrepancias en facturación, penalizaciones o cualquier otro aspecto del servicio.
- Aprobar mensualmente los encargos realizados con la verificación de la facturación mensual del servicio.
- Revisar los calendarios y priorizaciones.

La Corporació tendrá varios interlocutores para realizar un seguimiento operativo de tareas específicas del servicio.

Por otra parte, como ya se ha especificado anteriormente, todos los documentos derivados de la ejecución del servicio tendrán que estar en catalán, incluida la documentación técnica.

### **5.1. METODOLOGÍA DE TRABAJO**

La metodología utilizada por el servicio debe permitir que la Corporació tenga, en todo momento, una visión del estado de la evolución del servicio, tanto a alto nivel como en detalle. Sobre la base de esta visión, la CCMA, S. A. puede pedir repriorizaciones o hablar con los responsables del servicio si cree que una tarea no avanza en los términos previamente acordados.

La empresa deberá utilizar las herramientas de seguimiento de proyectos, ticketing y documentación que indique la Corporació. En el momento de la publicación de la licitación, la Corporació utiliza Jira, Confluence, Microsoft Teams y Sharepoint.

### **5.2. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

El número y la composición de los perfiles profesionales asignados al servicio tendrán que tener la continuidad necesaria para asegurar una correcta ejecución del contrato.

Para realizar el servicio con plenas garantías, es imprescindible que el equipo asignado tenga los conocimientos que le permitan desarrollar las tareas con la máxima calidad y eficiencia.

En caso de que el servicio no cumpla la calidad o calendario requeridos en alguno de sus entregables, la empresa adjudicataria deberá tomar las medidas necesarias para corregirlo con la máxima urgencia, sobre la base de indicaciones de la CCMA, S. A.

Si la empresa adjudicataria incorpora nuevo personal en el equipo de trabajo deberá garantizar que está adecuadamente formado en los conocimientos y con la experiencia requeridos por el servicio adjudicado y por su perfil profesional.

Dada la naturaleza del servicio, la empresa adjudicataria debe garantizar el servicio durante todo el año.

### **5.3. HORARIO DEL SERVICIO**

El número y la composición de los perfiles profesionales asignados a los diferentes servicios tendrán que tener la continuidad necesaria para asegurar una correcta ejecución del contrato.

El servicio debe darse mayoritariamente los días laborables, en el horario que la adjudicataria decida, siempre que la franja entre 09:00 y 18:00 esté cubierta. El adjudicatario y la CCMA, S. A. acordarán los servicios con requerimiento de disponibilidad más completo según el calendario anual. El servicio debe proporcionarse de forma ininterrumpida a lo largo de todos los meses del año, dentro del volumen global de horas del servicio.

La CCMA, S. A. podrá solicitar cambios puntuales de los horarios estándar para la ejecución de determinadas partes del servicio ante necesidades específicas, especialmente en lo que se refiere a comunicaciones que requieren creatividades o activaciones desde el sistema CXM (noches electorales, por ejemplo, o acciones especiales en horario de noche o festivos). Estos cambios se comunicarán con el mínimo de dos semanas de antelación, salvo cuando sean derivados de eventos de actualidad no previstos.

Puesto que puede haber incidencias derivadas de una mala configuración o implementación tecnológica, o una incidencia derivada de cualquiera de los componentes y sistemas propios del CXM, el servicio requiere de unas guardias técnicas que tengan la capacidad de realizar una primera capa de solución o elevar la incidencia al responsable tecnológico del servicio cuando la incidencia tenga una afectación grave.

Cuando la incidencia tenga que ver con seguridad de los datos personales alojados dentro del sistema CXM, el servicio debe proporcionar una garantía de que las guardias técnicas elevarán el problema con la máxima celeridad al responsable tecnológico, que activará de forma urgente a los equipos necesarios para la resolución de la incidencia con la máxima urgencia y que lo comunicará al responsable del servicio por parte de la CCMA, S. A. también con la máxima celeridad.

Por otra parte, en el caso de imprevistos que ocasionen una disminución de la capacidad del servicio por un período superior a 48 horas, la empresa adjudicataria se compromete a solucionarlo en menos de 7 días naturales.

### **5.4. UBICACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio se prestará desde las dependencias de la empresa adjudicataria o desde donde la adjudicataria decida, en función del régimen de teletrabajo de la adjudicataria.



La CCMA, S. A. dará acceso remoto a la empresa adjudicataria, vía VPN o sistema alternativo, a las herramientas que necesite de la CCMA, S. A. para realizar la tarea encomendada. Se podrán proponer otras opciones de conexión que la Corporació evaluará y autorizará si las considera adecuadas y seguras.

Si la CCMA, S. A. lo cree conveniente, durante las fases transitorias del servicio, que son la inicial y la de cierre, se puede requerir que todos o algunos de los miembros asignados al servicio estén físicamente en las oficinas de la CCMA, S. A. del campus de Sant Joan Despí.

La CCMA, S. A. también podrá pedir asistencia presencial en las oficinas de la CCMA, S. A. para determinadas reuniones de seguimiento.

En caso de que sean necesarios desplazamientos a las dependencias de la CCMA, S. A. no se considerarán costes facturables las horas y el transporte dedicados a estos desplazamientos.

## **5.5. PROTOCOLOS DE SEGURIDAD**

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir los requerimientos de seguridad que facilitará la CCMA, S. A. en cuanto a personas que accederán a sus sistemas, usuarios asignados, software a los que podrán acceder y fechas de vigencia de acceso al servicio.

La empresa licitante deberá presentar un plan de calidad y seguridad de los datos personales alojados en el sistema CXM, así como una propuesta de arquitectura de roles, permisos y tratamiento de datos, que será objeto de valoración, tal y como está detallado en el pliego administrativo. La adjudicataria tendrá que garantizar la aplicación de este plan de calidad y seguridad, y realizar los procedimientos, auditorías e informes oportunos para dar visibilidad a la CCMA, S. A. del cumplimiento del plan.

## **5.6. DERECHOS Y LICENCIAS**

Sin perjuicio de los conocimientos adquiridos por la empresa adjudicataria como consecuencia de la ejecución del contrato, la propiedad intelectual de los trabajos realizados para la CCMA, S. A. durante la vigencia de la adjudicación, si es que se generan, será propiedad en exclusiva de la CCMA, S. A.

La CCMA, S. A. será la única y exclusiva titular de todos los entregables y desarrollos realizados, de modo que le corresponderá su explotación y uso en todas las modalidades legalmente permitidas y autorizadas.

La adjudicación del contrato comporta, por parte de la empresa adjudicataria, la cesión y transmisión a la CCMA, S. A. con carácter de exclusiva y con facultades de transmisión a terceros, sin limitaciones temporales ni territoriales, de los derechos de propiedad industrial, intelectual y de explotación de los trabajos realizados en cualquier forma, mediante cualquier

soporte o medio, y por cualquier procedimiento técnico o sistema de explotación conocido o por conocer.

La utilización de derechos de propiedad industrial y/o licencias de terceros por parte de la empresa adjudicataria será a cargo propio y no supondrá gastos adicionales a la CCMA, S. A. a excepción de un previo consentimiento por escrito por parte de esta.

## **5.7. PROTECCIÓN DE DATOS**

Los datos que gestione el sistema de CXM son propiedad de la CCMA, S. A. y/o de la Fundación La Marató. El conjunto de herramientas del CXM deberán garantizar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos y disponer de las garantías tecnológicas para respetar la privacidad de los datos personales, y deberá proporcionar a los/las usuarios/as información sobre las fuentes y destinatarios de los datos, el propósito con el que se procesan, la información sobre los países en los que se almacenan y el período temporal. También deberá disponer de los mecanismos necesarios para cumplir con el derecho de acceso de los/las usuarios/as a obtener una copia de sus datos en bruto.

La empresa adjudicataria tendrá personas asignadas con varios roles de tratamiento de datos personales, así como en su seguridad. En todas las tareas derivadas del servicio susceptibles de tratar con datos personales, la responsabilidad del cumplimiento de la normativa de protección de datos recaerá en la empresa adjudicataria, como responsable del desarrollo del servicio y del tratamiento de los datos existentes en el mismo sistema CXM.

Es necesario en todos los casos el estricto cumplimiento de la ley de protección de datos. Por tanto, es necesario que en todos los procesos del sistema CXM y para cada uno de los canales el sistema controle si está firmado el consentimiento y su vigencia, para permitir o no realizar activaciones.

El Delegado de Protección de Datos (DPD) de la CCMA, S. A. velará por el cumplimiento del sistema CXM en la normativa de protección de datos.

## **5.8. CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

El servicio licitado se presenta en 3 fases diferenciadas:

### **Fase 1: Inicio del servicio, organización y traspaso**

El objetivo de esta fase es que la empresa adjudicataria realice todo el análisis y la inmersión necesaria para poder empezar a ejecutar las funciones y tareas propias del servicio.

Esta fase se inicia en cuanto se formalice la adjudicación, y debe tener una duración máxima de un mes.

Si es necesario, la CCMA, S. A. se reserva el derecho de requerir a todos o parte de los miembros asignados al servicio para que estén físicamente en las instalaciones de la CCMA, S. A. del campus de Sant Joan Despí, durante el período que pacten ambas partes.

## **Fase 2: Mantenimiento del servicio**

Esta fase contempla el servicio de acuerdo descrito en el presente documento.

## **Fase 3: Finalización y traspaso del servicio**

Esta fase podrá iniciarse 2 meses antes de la finalización del contrato de servicio objeto de esta licitación, y tiene como objetivo la transición del servicio en manos de la empresa adjudicataria hacia la Corporació o hacia una tercera empresa adjudicataria.

En caso de que la prestación de servicios sea adjudicada a una nueva empresa o bien la CCMA, S. A. decidiera que quiere realizar los servicios con sus propios recursos, la empresa adjudicataria traspasará toda la documentación necesaria a quien la CCMA, S. A. le indique.

La empresa adjudicataria tendrá que destinar recursos durante dos meses a realizar el traspaso de conocimiento. Si es necesario, la CCMA, S. A. se reserva el derecho de requerir a todos o parte de los miembros asignados al servicio para que estén físicamente en las oficinas de la CCMA, S. A. del campus de Sant Joan Despí, durante el período que pacten ambas partes.

La fase de traspaso del servicio devolución debe garantizar la continuidad del servicio prestado en la CCMA mientras se realiza el traspaso.

## **5.9. ACUERDOS DE SERVICIO Y PENALIZACIONES**

Para garantizar la máxima calidad del servicio, se definen las siguientes penalizaciones en caso de incidencias, errores o incumplimientos:

### **5.9.1. Penalizaciones por incidencias y errores**

Para garantizar el buen funcionamiento del sistema y la seguridad de los datos, se aplicarán penalizaciones en el caso de incidencias técnicas y/u operativas derivadas de errores por parte de la empresa adjudicataria.

Los errores de servicio se contabilizarán según las siguientes tablas:

*Tabla 1: Prioridades de error e incidencias*

Prioridad	Error
1. Alta:	a) Filtración de datos personales de los usuarios/clientes o información de la Corporació desde el sistema CXM. b) Envío de comunicaciones que no respeten la RGPD y los permisos comunicativos. c) Envío de comunicaciones que no respeten el Libro de Estilo de la CCMA, S. A. ni aplicación de marca correcta, y que no han sido validadas por la CCMA, S. A. d) Parada global del sistema CXM o de alguno de sus componentes principales, que provoca una afectación grave que no permite operar el sistema o realizar las activaciones programadas.
2. Media	a) Parada puntual de un módulo del sistema de CXM con afectación moderada de sus funcionalidades. b) Incumplimiento de los plazos acordados con la CCMA, S. A. para los días y/u horas de envío de las comunicaciones (boletines y/o notificaciones push). c) Parada puntual del flujo de datos y recuperación de histórico.
3. Baja	Aquellas incidencias no contempladas en puntos anteriores

- 15 puntos por cada incidencia identificada de prioridad 1 (Alta).
- 5 puntos por cada incidencia identificada de prioridad 2, (Media).
- 1 punto por cada incidencia de prioridad 3 (Baja).

Los errores siempre se penalizarán si son a causa de una acción u omisión de acción provocada por la adjudicataria dentro del sistema CXM. Si la adjudicataria demuestra que el error se debe a un externo (por ejemplo, si falla la solución de Adobe), no se considerarán errores del servicio ni se penalizarán.

Además, en todos los casos, el licitador deberá resolver las incidencias con la máxima celeridad. En la siguiente tabla se muestran los tiempos de respuesta requeridos en función del nivel de la incidencia:

*Tabla 2: Códigos de prioridad y escala de tiempo de respuesta y tiempo de resolución:*

<b>Prioridad</b>	<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>Tiempo de resolución</b>
1	5 minutos máximo	30'
2	10 minutos máximo	4 horas
3	30 minutos máximo	12 horas

En caso de incumplimiento de estos tiempos de resolución, tanto en el caso de incidencias técnicas como de gestión, se aplicará 1 punto de penalización por cada hora de retraso en el tiempo de respuesta y 1 punto por cada hora de retraso en la resolución de la incidencia.

Estos tiempos no contemplan en ningún caso los períodos relativos a los fallos causados por terceros ajenos a la adjudicataria.

### **5.9.2. Penalizaciones por errores ortográficos, gramaticales y tipográficos**

Tal y como está definido en este pliego, el licitador asumirá el compromiso de la corrección y adecuación lingüística de las comunicaciones públicas derivadas de las comunicaciones ejecutadas desde el servicio de Estrategia, analítica, operación y calidad de datos, que deberán adecuarse a los principios y criterios lingüísticos del Libro de Estilo de la Corporació, que incluye el portal lingüístico ésAdir.

Para garantizar la calidad lingüística de las comunicaciones y sus creatividades, la CCMA, S. A. se reservará el derecho de aplicar penalizaciones en caso de que se detecten faltas de ortografía, errores gramaticales o errores tipográficos en los contenidos textuales publicados redactados por el personal asignado al servicio por parte de la empresa adjudicataria.

Las penalizaciones se aplicarán siguiendo los siguientes criterios:

- Cada error gramatical u ortotipográfico publicado, en texto o en imagen: 1 punto

### **5.9.3. Penalizaciones relativas al tratamiento de datos personales**

Si se produce una incidencia del tipo «Filtración de datos personales de los usuarios/clientes o información de la CCMA, S. A. desde el sistema CXM» derivada de un error provocado por la empresa adjudicataria del servicio, y la empresa no puede demostrar que ha aplicado los mecanismos y procedimientos de seguridad del «Plan de calidad y seguridad de los datos», la CCMA, S. A. se reserva el derecho de emprender las medidas legales que considere oportunas y/o rescindir el contrato.

La empresa adjudicataria debe garantizar que las personas que asigna al servicio tienen la formación necesaria en normativa de tratamiento de datos para asegurar su desempeño. Si

se produce un incumplimiento de esta normativa derivado de una mala praxis por parte de alguna de las personas asignadas al servicio por parte de la adjudicataria (por ejemplo, una filtración de datos personales), la CCMA, S. A. se reserva el derecho de emprender las medidas legales que considere oportunas y/o rescindir el contrato.

#### **5.9.4. Cómputo y aplicación de penalizaciones**

El responsable del servicio por parte de la empresa adjudicataria realizará un seguimiento de todas las penalizaciones derivadas de incidencias y errores operativos, así como de los errores ortotipográficos.

En el seguimiento de cierre mensual con la CCMA, S. A., la adjudicataria presentará un informe con todas las incidencias, tiempo de respuesta y tiempo de resolución, así como todos los puntos de penalización asociados. También reportará los errores ortográficos, gramaticales y tipográficos y sus penalizaciones. En este informe, por tanto, deberá existir el cómputo de penalizaciones mensuales del servicio.

Si en un mismo mes la empresa acumula más de 10 puntos de penalizaciones, la CCMA, S. A. se verá en el derecho de aplicar penalizaciones económicas en la factura que corresponda a la suma de los servicios de coordinación y mantenimiento del mes en que se hayan producido las incidencias. El porcentaje de deducción será:

- 11 a 15 puntos: - 1 %
- 16 a 20 puntos: - 2 %
- 21 a 24 puntos: - 4 %
- 25 a 29 puntos: - 8 %
- 30 a 34 puntos: - 16 %
- Y así consecutivamente (cada 5 puntos, se doblaría la penalización previa).

Al finalizar cada año del servicio, se realizará un informe global y si la empresa acumula 50 puntos o más, la CCMA, S. A. se reserva el derecho a rescindir el contrato.

#### **5.10. CONTACTOS POR INCIDENCIAS**

Adjudicado el servicio, la empresa proveedora deberá proporcionar los contactos oportunos para reportar incidencias durante las 24 horas del día, todos los días del año.

### **6. REUNIÓN INFORMATIVA**

Las empresas interesadas en participar en la licitación tendrán que asistir a una reunión informativa preparatoria en las instalaciones de la CCMA, S. A. en la sede de la televisión en Sant Joan Despí.

A tal efecto, deberán confirmar, por correo electrónico y antes del **25 de julio de 2024 a las 13:00 horas**, su asistencia a la reunión en la dirección:

**administracioiserveiscompres@ccma.cat**

indicando en el asunto del correo: **CPO 24XXOBXX visita a las instalaciones.**

En este correo deberá figurar, necesariamente, el nombre de la empresa, el nombre y el número de DNI de la persona o personas que asistirán (máximo dos), y el nombre de la persona de contacto, su teléfono y la dirección de correo electrónico.

Las visitas tendrán lugar el **viernes 26 de julio de 2024** a las 12:00 horas en las instalaciones de televisión de la CCMA, S. A. en Sant Joan Despí, en la calle Oriol Martorell, n.º 1.

La reunión informativa preparatoria será con todas las empresas interesadas al mismo tiempo. En la sesión presencial se resolverán las dudas que tengan los licitadores.

La CCMA, S. A. emitirá certificado de asistencia a esta reunión, el cual será imprescindible para poder participar en la licitación. Este certificado deberá incluirse en el sobre A de la licitación. La no disposición de este certificado supondrá la exclusión del procedimiento.

Sant Joan Despí, julio de 2024