

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS D'ENVIAMENT MASSIU DE BUTLLETINS ELECTRÒNICS INFORMATIUS SOBRE DIVERSOS PRODUCTES I SERVEIS DE CARNET JOVE, XANASCAT I LA SALA D'ART JOVE DE L'AGÈNCIA CATALANA DE LA JOVENTUT.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'ACJ té per objecte prestar serveis a la joventut, executar programes d'interès per a la joventut i gestionar els serveis que l'Administració de la Generalitat desplegui en aquesta matèria. Entre tots els serveis que presta i gestiona es troba el Carnet Jove, la Xarxa jove d'albergs de Catalunya (Xanascat), i la Sala d'Art Jove de l'ACJ.

El Carnet Jove i la Xarxa jove d'albergs de Catalunya son serveis que estan sota la responsabilitat i gestió de la direcció de serveis a la joventut de l'ACJ (en endavant DSJ) per similituds en la prestació dels serveis, execució de programes i activitats, i també públic al qual es dirigeix, i per tal d'aprofitar les mateixes sinergies en els serveis i productes que presten a la població jove de Catalunya i els canals que s'utilitzen per informar a la ciutadania. Així doncs, la DSJ també és responsable del disseny, manteniment, explotació i promoció del Carnet Jove i de la Xanascat.

Dins de la DSJ està la Unitat de màrqueting, des d'on es dissenya, planifica, s'impulsa i s'executa tota l'estratègia comunicativa del Carnet Jove i la Xanascat, tots els serveis, productes, programes, experiències que ofereixen a la ciutadania de Catalunya.

Actualment, un dels canals més importants de difusió, juntament amb les xarxes socials, i que més èxit proporciona a l'estratègia digital de les campanyes de Carnet Jove i Xanascat és l'email màrqueting o enviament de butlletins electrònics a les persones que estan subscrites a ambdós butlletins. Aquest canal de comunicació digital s'utilitza per difondre les campanyes, activitats, productes, serveis, tant de Carnet Jove com de la Xanascat, per tal que les persones joves de Catalunya, entre d'altres públics com el familiar o col·lectius usuaris dels albergs, estiguin informades i puguin gaudir i beneficiar-se, o bé fent-se titulars del carnet o bé allotjant-se als albergs de la Xanascat.

Entre el Carnet Jove i la Xanascat, actualment, sumen gairebé 500.000 subscripcions a la base de dades, unes 450 mil el Carnet Jove, i més de 50 mil Xanascat. Sent algunes de les subscripcions/contactes compartits per ambdós serveis.

Respecte a la Sala d'Art Jove, aquest és un programa que desplega un conjunt de processos experimentals per interrelacionar la pràctica i l'educació artística, el treball amb joves i la producció cultural. Es basa, així mateix, en un model de treball en xarxa, el qual permet articular projectes amb organitzacions i institucions culturals i educatives de diferent perfil, alhora que facilita la disseminació de processos de treball que impliquin un retorn envers l'entorn social i cultural en el qual s'emplaça. Es per aquesta naturalesa de treball compartit i col·laboratiu que la seva comunicació s'ha d'anar adaptant segons els socis implicats i les necessitats de cada projecte.

En aquest moments, la Sala d'Art Jove està en un procés d'actualització de la seva web per fer-la més accessible i dinàmica i que aquesta sigui una eina més efectiva en la difusió dels projectes i les polítiques que des d'aquest espai es promouen. Fins ara, la comunicació de la programació i de les convocatòries es fa principalment a través de les xarxes socials sent els butlletins digitals una eina poc explotada. Amb la nova web (que esperem que sigui pública aquest mes de juliol) i la contractació del servei d'enviament massiu de butlletins electrònics es vol millorar la comunicació del nostre espai i ampliar la informació i la comunicació dels nostres serveis i projectes amb els seus subscriptors.

A tal efecte, el present plec té per objecte la contractació del servei següent:

- Una plataforma/eina que permeti l'enviament massiu de butlletins electrònics informatius sobre els diversos productes i serveis de Carnet Jove, la Xanascats i la Sala d'Art Jove d'una manera autònoma i independent.
- La gestió de les bases de dades de les persones subscrites als butlletins, migració, modificació, segmentació, gestió altes i baixes.
- La gestió de les estadístiques i dels resultats dels enviaments, amb propostes de millora.
- Adaptació de la imatge corporativa i implementació de diverses plantilles.
- Manteniment i suport a incidències i seguiment per als serveis contractats

2. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

LOT 1: CARNET JOVE I XANASCAT

L'empresa adjudicatària ha de crear una campanya d'email màrqueting basada en la segmentació del públic objectiu i crear una plantilla en base al brífing i els continguts a difondre descrits en aquest plec tècnic com annex 1.

Així mateix, haurà de presentar un document on estiguin especificades totes les funcionalitats de l'eina i com s'ha creat la plantilla, la carrega de contactes, juntament amb un informe de resultats de l'enviament.

2.1 Descripció de la plataforma/eina d'enviament

La plataforma ha d'estar en la seva totalitat en català i ha de permetre dissenyar, enviar i realitzar de forma completa i efectiva el seguiment de qualsevol campanya de màrqueting per correu electrònic.

A continuació es detallen les funcionalitats i característiques que ha de tenir l'eina:

2.1.1 Gestió de bases de dades

La plataforma ha de permetre gestionar de forma efectiva les bases de dades dels subscriptors, complint amb la legislació en relació a la difusió electrònica i facilitant-nos mecanismes per al compliment de la mateixa.

- Ubicació dels CPD (centre de processament de dades) dins de la UE: els servidors de la plataforma han d'estar a Europa per garantir el compliment de la RGPD i de la llei de protecció de dades catalana i espanyola.
- Compliment amb la legislació vigent (LOPD, LSSI i RGPD), i normativa spam.
- La plataforma ha de estar certificada per l'Esquema Nacional de Seguretat(ENS) a nivell mig
- La plataforma ha de permetre la gestió i actualització de les dades de registre pel propi usuari (subscripció i baixa) en català. Tots els butlletins enviats a través de la plataforma inclouen de manera automàtica en el peu, l'enllaç al formulari de baixa.
- Sistema amb control automàtic de baixes. La plataforma ha de processar de manera automàtica les sol·licituds de baixa, evitant que aquests usuaris rebin futures comunicacions de la llista a la qual es van subscriure en el seu dia.
- Segmentació de la base de dades: ha de disposar d'un sistema de creació de segments que permeti realitzar segmentació múltiple de les bases de dades, en funció de la

informació emmagatzemada en qualsevol dels camps personalitzats, així com en funció de la interacció que fa l'usuari amb els butlletins (obertures/clics...).

- La plataforma ha de disposar d'un assistent per a la creació de formularis de registre (multiidioma, català, castellà, anglès i francès) per a la captació de subscriptors, que es pugui incloure en els webs (html) i siguin accessibles.
- Gestió de subscriptors: la plataforma ha de permetre gestionar de manera completa les bases de dades: crear, editar, eliminar, donar de baixa, duplicar o combinar bases de dades, exportar llistat de subscriptors.

2.1.2 Plantilles i campanyes:

L'editor de plantilles i campanyes, ha d'estar en català i ha de permetre crear butlletins electrònics professionals de manera ràpida, fàcil i senzilla sense necessitat de coneixements tècnics, de manera usable.

- Disseny responsiu: l'editor ha de permetre que les campanyes/plantilles estiguin preparades per visualitzar-se de manera òptima en els clients de correu més populars, mòbils i tauletes, generant codis compatibles amb més de 80 combinacions de client de correu, navegadors i dispositius diferents.
- Plantilles de correu electrònic: el sistema ha de proporcionar una àmplia biblioteca de plantilles llestes per a ser utilitzades. Mínim 4/5 plantilles diferents per a Xanascot i 5/6 plantilles per a Carnet Jove i 3 plantilles per a la Sala d'Art Jove, segons necessitats.
- Editor wysiwyg: complet, amb possibilitat de capar funcionalitats, si cal, que permeti editar i donar format al text, neteja de text enriquit, correcció de codi, opció avançada d'accessibilitat, entre d'altres.
- Editor html avançat: editor de fàcil ús mitjançant sistema d'arrossegat i deixar anar, que permet crear plantilles i campanyes fàcilment editables i adaptables a la imatge corporativa adequada.

Ha de disposar de diversos blocs de contingut per integrar imatge i text amb diferent columnat, titulars, logotips, vídeos, codis QR, xarxes socials...

- Editor d'imatges integrat: des de la pròpia plataforma ens ha de permetre retocar imatges (redimensionar, retallar i girar) evitant l'ús d'editors externs.
- Verificador d'enllaços: ha de permetre de manera ràpida i fàcil comprovar si funcionen tots els enllaços d'una campanya i rectificar fàcilment els enllaços que no siguin correctes.
- Control del tamany/pes de les imatges: l'editor ajusta les imatges per a la seva correcta visualització. A més, evita l'ús d'imatges de pes superior al recomanat per minimitzar problemes d'entregabilitat.
- Possibilitat que els administradors gestionin carpetes amb recursos que es puguin compartir i estar accessibles per les subcomptes.
- Previsualització de les campanyes: enviar test de visualització per correu electrònic de les campanyes dissenyades. A més a més, des de la pròpia plataforma les campanyes s'han de poder previsualitzar per conèixer com es mostraran en versió escriptori, mòbil i/o tauleta abans se realitza l'enviament definitiu.
- Reutilització dels continguts de les campanyes ja enviades o plantilles de manera fàcil i senzilla.

2.1.3 Gestió d'enviaments:

- La plataforma ha de permetre enviar una única campanya, un cop creada, a tantes bases de dades/segments com sigui necessari, sense necessitat de duplicar o configurar una nova campanya.

- Programació d'enviaments: els enviaments poden programar-se per fer-ho d'immediat o bé per a una data i hora futura sense límit en el número d'enviaments programats.
- Programar enviaments a múltiples subcomptes: des del compte principal es podria difondre una campanya a les subcomptes de la mateixa i programa enviaments a les seves bases de dades. Per permetre enviar de forma ràpida comunicats o notícies a diverses bases de dades de diferents subcomptes sense haver d'entrar una a una.
- Enviament dels butlletins en català. També ha d'estar en català els formularis on accedeixen els subscriptors/es si es volen donar de baixa o modificar alguna dada.
- Monitorització de dominis i ip's per assegurar l'exclusió de llistes negres.
- Adhesió a les regles de recepció dels principals proveïdors webmails.

2.1.4 Estadístiques:

Les estadístiques han d'oferir en temps real informació completa i detallada del rendiment de les campanyes enviades, permetent així aplicar les mesures correctives necessàries per millorar els resultats futurs.

A més a més de la informació bàsica de seguiment obertures, clics, ràtios d'obertura, CTR i CTOR, hauria d'oferir estadístiques avançades de cada campanya, com són les següents:

- Obertures per dispositiu
- Clics per enllaç
- Mapa d'obertures
- Mapa de calor de clics
- Seguiment exhaustiu d'obertures i clics

Tota la informació mostrada en l'apartat o mòdul d'estadístiques s'haurà de poder descarregar en format excel o bé generar un informe en format pdf.

2.1.5 Gestió de comptes, subcomptes i perfils d'accés:

- La funcionalitat de multicomptes ha de permetre gestionar de manera independent però unificada un número il·limitat de subcomptes des d'una sola, de manera que cada una tingui les seves pròpies llistes de contactes, campanyes i estadístiques. A més a més, ha d'incloure funcionalitats que permetin treballar de forma col·laborativa com compartir plantilles i recursos entre subcomptes.

- Les persones administradores han de disposar de totes les dades de les subcomptes en una mateixa plana des de la compte principal, per poder portar el control de l'ús, accedir a les estadístiques, etc. sense haver d'accedir compte a compte.

- L'eina ha de permetre treballar de forma col·laborativa en les campanyes d'email màrqueting, podent organitzar equips de treball, crear tants usuaris com sigui necessari i definir de forma exhaustiva els permisos de cada una de les persones usuàries.

Podent definir almenys els següents rols:

- Administradors generals: que tinguin control total sobre cada un dels comptes i puguin crear usuaris i definir permisos tant en el compte principal com a les subcomptes.
- Coordinadors de subcomptes: que tinguin control total sobre un subcompte i puguin crear usuaris i definir permisos sobre el subcompte que gestionen.
- Gestors de campanyes: que tinguin accés restringit sobre una o diverses subcomptes, podent definir de forma exhaustiva a quines funcionalitats tenen accés i a quines accés restringit.

2.1.6 Política de seguretat i protecció de contrasenyes:

L'empresa adjudicada ha de tenir molt en compte els temes relatius a la seguretat, i per tant, han de tenir establertes unes polítiques d'us de contrasenyes segures, de protecció i de freqüència de canvi de les mateixes.

2.1.7 Integració amb altres aplicacions:

- Xarxes socials
- Google Analytics: al programar l'enviament d'una campanya pot configurar-se un identificador per la mateixa (utm_campaign) de manera que pugui consultar-se les visites des de Google Analytics i PiwikPro.

2.1.8 Personalització, marca blanca i idioma:

La plataforma ha de tenir la possibilitat de ser utilitzada com a marca blanca, és a dir, sense que el nom de l'empresa proveïdora, ni del seu sistema sigui visible, podent-se personalitzar. A més a més tant Carnet Jove, com Xanascats han de tenir un domini personalitzat per a l'enviament de les campanyes: carnetjove.eu, xanascats.eu.

Així mateix, tant la interfície de la plataforma, com els formularis, les comunicacions, com el suport tècnic i consultiu ha d'estar en català.

2.2 Volum d'enviaments:

El volum d'enviaments mensuals que ha de contemplar la prestació del servei per a Carnet Jove i Xanascats és de fins a 2.500.000 emails/mes.

Amb els contactes a les bases de dades il·limitat.

LOT 2: Sala d'Art Jove

L'empresa adjudicatària ha de crear una campanya d'email màrqueting dirigida al públic objectiu de la Sala d'Art Jove i crear una plantilla en base al brífing i els continguts a difondre descrits en aquest plec tècnic com annex 1.

Així mateix, haurà de presentar un document on estiguin especificades totes les funcionalitats de l'eina i com s'ha creat la plantilla, la carrega de contactes, juntament amb un informe de resultats de l'enviament.

2.3 Descripció de la plataforma/eina d'enviament

La plataforma ha d'estar en la seva totalitat en català i ha de permetre dissenyar, enviar i realitzar de forma completa i efectiva el seguiment de qualsevol campanya de màrqueting per correu electrònic.

A continuació es detallen les funcionalitats i característiques que ha de tenir l'eina:

2.3.1 Gestió de bases de dades

La plataforma ha de permetre gestionar de forma efectiva les bases de dades dels subscriptors, complint amb la legislació en relació a la difusió electrònica i facilitant-nos mecanismes per al compliment de la mateixa.

- Ubicació dels CPD (centre de processament de dades) dins de la UE: els servidors de la plataforma han d'estar a Europa per garantir el compliment de la RGPD i de la llei de protecció de dades catalana i espanyola.
- Compliment amb la legislació vigent (LOPD, LSSI i RGPD), i normativa spam.
- La plataforma ha de estar certificada per l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) a nivell mig.
- La plataforma ha de permetre la gestió i actualització de les dades de registre pel propi usuari (subscripció i baixa) en català. Tots els butlletins enviats a través de la plataforma inclouen de manera automàtica en el peu, l'enllaç al formulari de baixa.
- Sistema amb control automàtic de baixes. La plataforma ha de processar de manera automàtica les sol·licituds de baixa, evitant que aquests usuaris rebin futures comunicacions de la llista a la qual es van subscriure en el seu dia.
- Segmentació de la base de dades: ha de disposar d'un sistema de creació de segments que permeti realitzar segmentació múltiple de les bases de dades, en funció de la informació emmagatzemada en qualsevol dels camps personalitzats, així com en funció de la interacció que fa l'usuari amb els butlletins (obertures/clics...)
- La plataforma ha de disposar d'un assistent per a la creació de formularis de registre (multiidioma, català, castellà i anglès) per a la captació de subscriptors, que es pugui incloure en els webs (html) i siguin accessibles.
- Gestió de subscriptors: la plataforma ha de permetre gestionar de manera completa les bases de dades: crear, editar, eliminar, donar de baixa, duplicar o combinar bases de dades, exportar llistat de subscriptors.

2.3.2 Plantilles i campanyes:

L'editor de plantilles i campanyes, ha d'estar en català i ha de permetre crear butlletins electrònics professionals de manera ràpida, fàcil i senzilla sense necessitat de coneixements tècnics, de manera usable.

- Disseny responsiu: l'editor ha de permetre que les campanyes/plantilles estiguin preparades per visualitzar-se de manera òptima en els clients de correu més populars, mòbils i tauletes, generant codis compatibles amb més de 80 combinacions de client de correu, navegadors i dispositius diferents.
- Plantilles de correu electrònic: el sistema ha de proporcionar una àmplia biblioteca de plantilles llestes per a ser utilitzades. Mínim 4/5 plantilles diferents per a la Sala d'Art Jove, segons necessitats.
- Editor wysiwyg: complet, amb possibilitat de capar funcionalitats, si cal, que permeti editar i donar format al text, neteja de text enriquit, correcció de codi, opció avançada d'accessibilitat, entre d'altres.
- Editor html avançat: editor de fàcil ús mitjançant sistema d'arrossegar i deixar anar, que permet crear plantilles i campanyes fàcilment editables i adaptables a la imatge corporativa adequada.
Ha de disposar de diversos blocs de contingut per integrar imatge i text amb diferent columnes, titulars, logotips, vídeos, codis QR, xarxes socials...
- Editor d'imatges integrat: des de la pròpia plataforma ens ha de permetre retocar imatges (redimensionar, retallar i girar) evitant l'ús d'editors externs.
- Verificador d'enllaços: ha de permetre de manera ràpida i fàcil comprovar si funcionen tots els enllaços d'una campanya i rectificar fàcilment els enllaços que no siguin correctes.
- Control del mida/pes de les imatges: l'editor ajusta les imatges per a la seva correcta visualització. A més, evita l'ús d'imatges de pes superior al recomanat per minimitzar problemes d'entregabilitat.

- Possibilitat que els administradors gestionin carpetes amb recursos que es puguin compartir i estar accessibles per les subcomptes.
- Previsualització de les campanyes: enviar test de visualització per correu electrònic de les campanyes dissenyades. A més a més, des de la pròpia plataforma les campanyes s'han de poder previsualitzar per conèixer com es mostraran en versió escriptori, mòbil i/o tauleta abans se realitzar l'enviament definitiu.
- Reutilització dels continguts de les campanyes ja enviades o plantilles de manera fàcil i senzilla.

2.3.3 Gestió d'enviaments:

- La plataforma ha de permetre enviar una única campanya, un cop creada, a tantes bases de dades/segments com sigui necessari, sense necessitat de duplicar o configurar una nova campanya.
- Programació d'enviaments: els enviaments poden programar-se per fer-ho d'immediat o bé per a una data i hora futura sense límit en el número d'enviaments programats.
- Programar enviaments a múltiples subcomptes: des del compte principal es podria difondre una campanya a les subcomptes de la mateixa i programa enviaments a les seves bases de dades. Per permetre enviar de forma ràpida comunicats o notícies a diverses bases de dades de diferents subcomptes sense haver d'entrar una a una.
- Enviament dels butlletins en català. També ha d'estar en català els formularis on accedeixen els subscriptors/es si es volen donar de baixa o modificar alguna dada.
- Monitorització de dominis i ip's per assegurar l'exclusió de llistes negres.
- Adhesió a les regles de recepció dels principals proveïdors webmails.

2.3.4 Estadístiques:

Les estadístiques han d'oferir en temps real informació completa i detallada del rendiment de les campanyes enviades, permetent així aplicar les mesures correctives necessàries per millorar els resultats futurs.

A més a més de la informació bàsica de seguiment obertures, clics, ràtios d'obertura, CTR i CTOR, hauria d'oferir estadístiques avançades de cada campanya, com són les següents:

- Obertures per dispositiu
- Clics per enllaç
- Mapa d'obertures
- Mapa de calor de clics
- Seguiment exhaustiu d'obertures i clics

Tota la informació mostrada en l'apartat o mòdul d'estadístiques s'haurà de poder descarregar en format excel o bé generar un informe en format pdf.

2.3.5 Gestió de comptes, subcomptes i perfils d'accés:

- La funcionalitat de multicomptes ha de permetre gestionar de manera independent però unificada un número il·limitat de subcomptes des d'una sola, de manera que cada una tingui les seves pròpies llistes de contactes, campanyes i estadístiques. A més a més, ha d'incloure funcionalitats que permetin treballar de forma col·laborativa com compartir plantilles i recursos entre subcomptes.

- Les persones administradores han de disposar de totes les dades de les subcomptes en una mateixa plana des de la compte principal, per poder portar el control de l'ús, accedir a les estadístiques, etc. sense haver d'accedir compte a compte.

- L'eina ha de permetre treballar de forma col·laborativa en les campanyes d'email màrqueting, podent organitzar equips de treball, crear tants usuaris com sigui necessari i definir de forma exhaustiva els permisos de cada una de les persones usuàries.

Podent definir almenys els següents rols:

- Administradors generals: que tinguin control total sobre cada un dels comptes i puguin crear usuaris i definir permisos tant en el compte principal com a les subcomptes.
- Coordinadors de subcomptes: que tinguin control total sobre un subcompte i puguin crear usuaris i definir permisos sobre el subcompte que gestionen.
- Gestors de campanyes: que tinguin accés restringit sobre una o diverses subcomptes, podent definir de forma exhaustiva a quines funcionalitats tenen accés i a quines accés restringit.

2.3.6 Política de seguretat i protecció de contrasenyes:

L'empresa adjudicada ha de tenir molt en compte els temes relatius a la seguretat, i per tant, han de tenir establertes unes polítiques d'us de contrasenyes segures, de protecció i de freqüència de canvi de les mateixes.

2.3.7 Integració amb altres aplicacions:

- Xarxes socials
- Google Analytics: al programar l'enviament d'una campanya pot configurar-se un identificador per la mateixa (utm_campaign) de manera que pugui consultar-se les visites des de Google Analytics i PiwikPro.

2.3.8 Personalització, marca blanca i idioma:

La plataforma ha de tenir la possibilitat de ser utilitzada com a marca blanca, és a dir, sense que el nom de l'empresa proveïdora, ni del seu sistema sigui visible, podent-se personalitzar. A més a més la Sala d'Art Jove ha de tenir un domini personalitzat per a l'enviament de les campanyes: saladartjove.cat

Així mateix, tant la interfície de la plataforma, com els formularis, les comunicacions, com el suport tècnic i consultiu ha d'estar en català.

2.4 Volum d'enviaments:

El volum d'enviaments mensuals que ha de contemplar la prestació del servei per Sala d'Art Jove és de fins a 12.000 emails/mes.

Amb els contactes a les bases de dades il·limitat.

3. OBLIGACIONS DE L'ACJ

L'ACJ es compromet a:

- Per poder desenvolupar i crear les plantilles per l'enviament de les campanyes, l'ACJ facilitarà els manuals d'identitat corporativa de la Xanascot i del Carnet Jove. Annex 2
- Comptar amb tots els permisos i llicències de les imatges que es puguin incloure i/o publicar en les seves comunicacions comercials.
- L'equip intern de l'ACJ es farà càrrec de la gestió dels continguts i de l'enviament de les campanyes.

4. COMPROMISOS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

4.1 Obligacions i compromisos de l'empresa adjudicatària:

- a) Realitzar el servei objecte d'aquest contracte d'acord amb el que es detalla en el plec de prescripcions tècniques.
- b) Realitzar la formació que sigui necessària per a totes les persones que utilitzin l'eina tant a nivell administrador, com perfil de gestors de campanya.
- c) A mantenir un nivell de servei operatiu 24 hores al dia, els 7 dies de la setmana, de manera que l'ACJ pugui accedir a la plataforma d'acord amb les condicions descrites.
- d) Oferir un servei d'atenció a l'ACJ consistent en un servei d'assistència tècnica telefònica i/o on-line que compregui un servei de resolució d'incidències. Aquest servei hauria d'estar disponible mínim en aquest horari: de 9.00hr a 17.00h de dilluns a dijous i divendres de 9.00h a 15.00hr.
- e) Utilitzar les dades personals objectes del tractament, o els que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest contracte i d'acord amb les instruccions de l'ACJ.
- f) Implementar les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat i integritat de les dades de caràcter personal incloses com a encarregat del tractament de dades a les quals tingui accés en els tractaments dels quals és responsable de tractament l'ACJ (annex 3) i que evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos als quals estan exposats, ja provenguin de l'acció humana, del medi físic o natural.
- g) Està obligat al secret professional respecte de les dades de caràcter personal i al deure de guardar-los durant la vigència del contracte. El seu personal únicament accedirà a les dades a les quals, per raó de les seves funcions, sigui necessari, i serà coneixedor de les mesures de seguretat adoptades i de les seves funcions i obligacions amb relació al tractament de les dades, advertint del caràcter confidencial de la informació i de la seva responsabilitat en cas de divulgar-la.
- h) Comunicar, sense dilació indeguda, abans del termini màxim de 24 hores, a l'ACJ, qualsevol vulneració o fallida de seguretat que pogués detectar en el tractament de les dades encarregades, així com la informació sobre l'adopció de les mesures de seguretat correctives necessàries per al control de les possibles contingències produïdes. En cas que no fos possible facilitar la informació simultàniament, la informació es facilitarà de manera gradual sense dilació indeguda.
- i) No comunicar, divulgar o transferir les dades personals en la seva custòdia a tercers, ni tan sols per a la seva conservació, tret que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, en els supòsits legalment admissibles.
- j) Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades de caràcter personal de les persones autoritzades per a tractar dades personals.

4.2 Responsabilitat de l'empresa adjudicatària

En especial, a més de les responsabilitats derivades del compliment de les funcions descrites a l'apartat anterior, l'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de:

- a) Complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal i la legislació que la desenvolupi.

L'adjudicatària es compromet a mantenir la més estricta confidencialitat sobre la informació i/o documentació que, per l'exercici de la seva activitat, els sigui facilitada per l'altra part,

comprometent-se a utilitzar aquesta informació i/o documentació únicament amb la finalitat indicada.

Així mateix es compromet a garantir la protecció de les dades individualitzades d'ordre privat a les quals tingui accés com a conseqüència de la realització de l'objecte d'aquest contracte i durant la seva vigència, d'acord amb el que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i la legislació que la desenvolupi i, en especial, a allò que disposa l'Annex RGPD a aquest Plec de Prescripcions tècniques.

- b) Responsabilitzar-se directa i subsidiàriament pel mal que es pogués causar a tercers per un ús indegut d'aquest servei.

5. COORDINACIÓ I SEGUIMENT

Per part de l'ACJ, la persona responsable de la Direcció de Serveis a la Joventut podrà comprovar la realització correcta de l'execució del servei del LOT 1. I la tècnica de cultura de l'ACJ podrà comprovar la realització correcta de l'execució del servei del LOT 2.

La voluntat de l'ACJ de potenciar l'eficiència del servei al llarg del temps requereix la sistematització d'uns mecanismes de coordinació entre ambdues parts.

ANNEX 1 – BRÍFING A EFECTES D'OFERTA TÈCNICA PEL LOT 1 i LOT 2

LOT 1:

1.- ENCÀRREC I DESCRIPCIÓ DE LA NECESSITAT

Elaboració d'una campanya d'email màrqueting (plantilla) i un exemple d'estadístiques i resultats de la campanya.

La plantilla/campanya proposada ha de seguir la identitat corporativa del Carnet Jove (veure annex 2) i ha de ser d'ús fàcil i intuïtiu.

Públic objectiu: titulars del Carnet Jove i persones usuàries dels albergs que ja el tenen o que són susceptibles a tenir el carnet, per tal d'incentivar-les a que se'l facin

Els continguts a comunicar en aquesta campanya es dividiran en 3 blocs principals i són els següents:

a) Notícies destacades:

Escollir dues de les propostes destacades que estiguin actualment en aquesta secció del web: <https://carnetjove.cat/ca/propostes>

b) Notícia "T'interessa, ets jove":

Escollir una notícia de la secció web: <https://carnetjove.cat/ca/t-interessa-somjoves>

c) Altres propostes i avantatges que poden interessar als joves:

Recull de propostes que poden interessar als joves i que es poden trobar en aquesta secció del web: <https://carnetjove.cat/ca/propostes>

2.- OBJECTIUS PRINCIPALS

- Aconseguir un disseny clar i atractiu, seguint la imatge corporativa del Carnet Jove (annex 2).
- Una estructura del butlletí coherent i corporatiu: capçalera, footer, etc...
- Aconseguir el màxim d'obertures de la campanya i de clics a les diferents notícies.
- Comunicar de manera clara i no invasiva
- Dotar d'especial rellevància i presència la línia gràfica i els continguts audiovisuals.
- Comptar amb un anàlisi detallat dels resultats de la campanya.
- Visualitzar la campanya de manera òptima en els diferents dispositius.

3.- OBJECTIUS SECUNDARIS

- Aconseguir projectar una imatge moderna del butlletí de Carnet Jove i relacionada amb les tendències del moment pel públic jove a nivell de disseny, consum cultural, d'oci i lleure.
- Proposta de contingut i imatge més dinàmic i interactiu que ajudi a comunicar el contingut del butlletí d'una manera més directa i alegre.

LOT 2:

1.- ENCÀRREC I DESCRIPCIÓ DE LA NECESSITAT

Elaboració d'una campanya d'email màrqueting (plantilla) i un exemple d'estadístiques i resultats de la campanya.

La plantilla/campanya proposada ha de tenir un disseny atractiu i ha de ser d'us fàcil i intuïtiu.

Públic objectiu: Joves artistes i curadors d'entre 18 i 35 anys i professionals de l'àmbit de la cultura i de l'educació vinculada a les arts.

Els continguts a comunicar en aquesta campanya es dividiran en 2 blocs principals i són els següents:

a) Convocatòria Art Jove Curadoria. (S'inclou exemple d'edicions anteriors) i enllaç a tota la informació.

b) Inauguració i activitat. (s'inclou tres exemples d'activitats anteriors:

Cicle: tocar-se amb estima és una mostra d'amor

Exposició: Mapes d'allò que volem oblidar

Activitat: Intimitat i política

2.- OBJECTIUS PRINCIPALS

- Aconseguir un disseny clar i atractiu, seguint la imatge de la Sala d'Art Jove.
- Una estructura del butlletí coherent i corporatiu: capçalera, footer, etc...
- Aconseguir el màxim d'obertures de la campanya i de clics a les diferents notícies.
- Comunicar de manera clara i no invasiva
- Dotar d'especial rellevància i presència la línia gràfica i els continguts audiovisuals.
- Comptar amb un anàlisi detallat dels resultats de la campanya.
- Visualitzar la campanya de manera òptima en els diferents dispositius.

3.- OBJECTIUS SECUNDARIS

- Proposta de contingut i imatge més dinàmic i interactiu que ajudi a comunicar el contingut del butlletí d'una manera més directa i eficient.
- Aconseguir projectar una imatge més corporativa del butlletí de Sala d'Art Jove més clara, accessible, eficient i alhora innovadora.

Annex 2 (per la seva llargada, s'adjunten com a documents separats)

Document d'imatge corporativa del Carnet Jove

Document d'imatge corporativa de la Xanascat

ANNEX 3 Protecció de Dades – PRESTACIÓ DE SERVEIS AMB ACCÉS A DADES DE CARÀCTER PERSONAL (ENCARREGAT DEL TRACTAMENT) PER A CONTRACTES MAJORS

Seguretat i protecció de dades

L'empresa contractista del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Quan sigui d'aplicació dins l'àmbit del servei, la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans al serveis públics i el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- La Política de Seguretat de la Generalitat de Catalunya, les guies i normes publicades pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI), especificades a l'annex d'aquest plec de prescripcions tècniques i les directives tecnològiques i de seguretat que durant la prestació del servei puguin ser marcades per l'ACJ.

Qualsevol excepció a la normativa d'aplicació haurà de ser autoritzada expressament per la unitat gestora del contracte de l'ACJ.

Un mes després de l'adjudicació del servei, l'empresa contractista haurà de tenir a disposició de l'ACJ un informe de grau de compliment respecte de la normativa i estàndards aplicables i un pla d'adequació de 4 mesos com a màxim per assolir el seu compliment a la unitat gestora del contracte de l'ACJ, qui en farà el seguiment. L'empresa contractista mantindrà i controlarà l'aplicació efectiva d'aquells durant el període de vigència del contracte.

En cas d'emissió de nova normativa durant la prestació del servei que pugui ser d'aplicació, l'empresa contractista posarà en marxa tots aquells controls que afectin a temes de gestió o configuració i que no requereixin noves inversions quatre mesos després de la publicació. En cas que l'impacte d'implantació representi nova inversió, es pactaran amb el client possibles plans d'implantació.

Formació al personal de l'empresa contractista

L'empresa contractista es compromet a donar a conèixer al personal partícip en la prestació dels serveis aquests requeriments de seguretat, així com a formar-lo en les obligacions que es deriva de la legislació de protecció de dades i de les normatives, guies i procediments de seguretat aplicables.

Confidencialitat i publicitat del servei

L'empresa contractista està obligada a guardar secret respecte a les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

Tot el personal que participi en la prestació del servei haurà de signar la carta d'acceptació d'obligacions en matèria de seguretat en el moment d'incorporació de la persona a l'execució del servei. L'empresa contractista vetllarà per la conservació i custòdia d'aquestes, tot i que podran ser requerides en qualsevol moment de l'ACJ.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a la Generalitat haurà de ser aprovat prèviament de l'ACJ.

Propietat intel·lectual

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés de l'ACJ.

Ús de recursos tècnics (en cas d'ús de recursos tècnics)

Per motius de seguretat, qualsevol ús de recursos tècnics de l'empresa contractista (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada a la unitat gestora del contracte de l'ACJ amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquesta haurà d'aprovar.

Previ a l'ús autoritzat de sistemes o recursos propis de l'empresa contractista, incloses les estacions de treball, aquests s'hauran d'adequar als estàndards de seguretat del CTTI, referits a l'annex del plec de prescripcions tècniques, en els quatre mesos següents.

Les estacions amb accés als sistemes d'informació de l'ACJ a les dependències de l'empresa contractista s'ubicaran en una zona d'accés restringit.

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'empresa contractista que tractin les dades de l'ACJ hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del client, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Els adjudicataris utilitzaran la xarxa, maquinari i/o programari propietat de l'ACJ exclusivament per a la prestació del servei, seguint les directrius de configuració de l'ACJ.

Connexió als sistemes de l'ACJ (en cas de connexió als sistemes de l'ACJ)

La connexió remota d'equips de l'empresa contractista als sistemes que l'ACJ posi a la seva disposició per a l'execució del servei es farà a través de la xarxa de la Generalitat mitjançant un enllaç dedicat al nus corporatiu (NIS), tot i complint amb la guia de connexió d'equips de tercers i la norma de mesures de seguretat al nus.

L'empresa contractista haurà de subministrar la línia de connexió i l'equip remot i fer-se càrrec de totes les despeses que se'n puguin derivar: línies de comunicacions, dispositius, etc.

A la intranet del CTTI es troben publicades les guies que descriuen de forma detallada els passos que s'han de seguir per demanar la connexió d'una empresa externa al NIS i els formularis per fer la sol·licitud a la unitat promotora.

Auditoria del servei

L'ACJ podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals.

L'empresa contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis objecte del contracte al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà avisar prèviament per fer tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'empresa contractista. En els casos en què el client demani una

col·laboració activa del personal de l'empresa contractista, s'avisarà amb quatre setmanes d'antelació.

L'empresa contractista sostindrà els costos d'auditories adjudicades a terceres parts i gestionades pel client. L'empresa contractista dedicarà al finançament d'aquestes auditories un màxim del 0,7% de l'import acumulat pels serveis del contracte.

Continuïtat del servei

En cas de centres de serveis socials, l'adjudicatari haurà de comunicar al l'ACJ, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment, d'acord amb el protocol de gestió de crisi de l'ACJ.

PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Sempre es considerarà la darrera versió dels documents, publicada a la Intranet del CTTI.

General

- ☒ Política de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya (GE-POL1)
- ☐ Norma Ús de les TIC (CT-NOR04)
- ☒ Guia de contrasenyes (GE-GUI19)

En la connexió als sistemes d'informació de la Generalitat de Catalunya i el tractament de les dades de l'ACJ a sistemes de tercers.

- ☒ Guia d'ús de l'estació de treball (GE-GUI25)

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'empresa contractista en el tractament de dades de l'ACJ o la connexió als seus sistemes.

- ☒ Guia d'administració d'estacions de treball (GE-GUI03)

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'empresa contractista en el tractament de dades de l'ACJ o la connexió als seus sistemes.

- ☒ Guia d'ús del correu electrònic (GE-GUI26)

Quan al personal de l'empresa contractista li siguin assignades adreces de correu electrònic domini de la Generalitat de Catalunya.

- ☒ Guia de connexió d'equips de tercers (GE-GUI17)

Quan l'empresa contractista hagi de connectar equips propis al nus corporatiu.

- ☐ Norma de mesures de seguretat al nus corporatiu (GE-NOR19)

En cas que el servei es tracti del desplegament o administració de sistemes o serveis corporatius ubicats dins del nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya o que la prestació del servei requereixi de la connexió al nus.

- ☐ Guia de Seguretat en el teletreball (GE-GUI45)

En cas de realitzar o proveir connexions de teletreball durant la prestació del servei.

- ☒ Norma de mesures de seguretat en la construcció de sistemes d'informació (GE-NOR18)
Davant el desenvolupament o ús de sistemes d'informació propietaris dins de la prestació del servei.
- ☒ Guia de protecció d'entorns: (triari les que aplicuin de la llista següent)
Segon les plataformes que recolzaran els sistemes propis a emprar durant la prestació del servei.
 - ☐ Linux (GE-GUI07)
 - ☐ Oracle (GE-GUI14)
 - ☐ Servidor aplicacions Tomcat (GE-GUI15)
 - ☐ Servidor aplicacions Weblogic (GE-GUI16)
 - ☐ SQL Server 2000 (GE-GUI13)
 - ☐ Virtuals VMWARE (GE-GUI09)
 - ☐ Web IIS (GE-GUI12)
 - ☐ Web Apache (GE-GUI11)
 - ☐ Windows (GE-GUI10)
 - ☐ Solaris (GE-GUI08)
 - ☐ HP-UX (GE-GUI27)
 - ☐ AIX (GE-GUI32)
 - ☐ Windows Server 2008 (GE-GUI41)
 - ☐ SAP Netweaver AS ABAP (GE-GUI45)
 - ☒ Guia de gestió de comptes d'administració de sistemes (GE-GUI20)
 - ☒ Guia de còpies de seguretat (GE-GUI40)
 - ☒ Guia d'eliminació segura d'informació en la reutilització o destrucció de suports (GE-GUI44)
 - ☒ Guia de seguretat física de CPDs i sales tècniques (GE-GUI23)
 - ☐ Norma de creació de DMZs (GE-NOR14)
 - ☐ Guia administració de tallafocs al nus corporatiu de la Generalitat (GE-GUI21)
 - ☒ Manual d'eines per comunicacions segures en el nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya (GE-MAN01)

Circulars Funció Pública

- ☒ Circular 1/2002 de 16 de maig de 2002 - Sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) per part del personal al servei de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

- ☒ Circular 2/2000 de 2 de febrer de 2000 - Sobre els deures i les responsabilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat que intervingui en qualsevol tractament automatitzat de dades personals