



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUÈ REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI D'APROVISIONAMENT I GESTIÓ DE LLICÈNCIES D'EINES
D'AUDIÈNCIES DIGITALS EN XARXES SOCIALS I APLICACIONS MÒBILS DE LA
SOCIETAT MERCANTIL CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS
AUDIOVISUALS, S.A.**

EXPEDIENT NÚM. 2410OB05

1. Introducció

La Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (en endavant, CCMA, 3Cat o la Corporació) és l'ens públic que gestiona els mitjans de comunicació audiovisual de la Generalitat de Catalunya, els canals de Televisió de Catalunya i el grup d'emissores de Catalunya Ràdio, a més dels continguts digitals generats per aquests mitjans. Ho fa en compliment de la seva missió de servei públic i amb un ferm compromís de qualitat, independència i promoció de la cultura i la llengua catalanes. També en forma part la Fundació La Marató de TV3, que promou la sensibilització social i la recerca biomèdica.

Pel que fa a l'oferta de servei, 3Cat treballa perquè la ciutadania puguin accedir als seus continguts des de qualsevol suport i des de qualsevol lloc del món. Per aquest motiu, a part de l'oferta audiovisual en televisió (5 canals) i ràdio (5 emissores), té un fort desplegament en l'àmbit digital.

L'oferta actual de 3Cat a internet combina la presència a plataformes pròpies (com la web, la plataforma 3Cat amb aplicacions per a mòbils i tauletes i SmartTV, així com les altres aplicacions de Catalunya Ràdio, 324, SX3, etc.), amb la presència a plataformes externes i xarxes socials.

El nou Pla Estratègic de 3Cat té entre les línies d'actuació prioritàries crear un nou model d'obtenció i anàlisi de dades per centralitzar, organitzar i explotar tota la informació possible amb l'objectiu d'identificar tendències i hàbits de consum. Així al 2024 s'ha considerat com a projecte estratègic desenvolupar la gestió de dades basada en el coneixement de l'usuari i la presa de decisions.

Dins d'aquest nou model de gestió de les dades es troba reforçar el departament d'audiències i en concret la part d'audiències digitals amb nous recursos i serveis que permetin prioritzar els esforços més enllà de l'obtenció de les dades en poder analitzar-les amb la intel·ligència necessària per ajudar a la resta de l'organització a la presa de decisions.

El nou model de gestió en aquest cas aposta per subcontractar a una empresa especialitzada tota la gestió del cicle de renovació de llicències d'eines estratègiques de mesura i obtenció de dades d'audiències digitals específiques en xarxes socials i aplicacions mòbils. S'ha optat per un model externalitzat que ha de garantir que el servei prestat sigui econòmicament viable i de qualitat permetent estar al dia de les novetats en un mercat canviant.

Aquest servei no serà exclusiu i la CCMA podrà seguir contractant, fora de l'àmbit d'aquesta licitació, altres eines de mesura d'audiències digitals multiplataforma



2. Objecte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació d'un servei d'aprovisionament i gestió de llicències d'eines d'audiències digitals específiques en xarxes socials i aplicacions mòbils.

Aquest servei permetrà gestionar la renovació de llicències actualment en ús de serveis crítics o estratègics del departament d'audiències digitals, així com explorar noves eines que puguin ser d'interès en un sector en continua evolució.

Així es licita aquest servei amb l'objectiu de trobar una empresa especialitzada que s'encarregui de tot el cicle de renovació de llicències dels serveis estratègics actuals de mesura d'audiències específiques en xarxes socials i aplicacions mòbils i que pugui aportar un assessorament i anàlisi de les diferents funcionalitats que les llicències actuals puguin incorporar en un futur així com de noves llicències d'empreses o plataformes diferents per noves necessitat del departament.

3. L'abast

3.1 Abast del servei

Es fixen com a llicències a gestionar inicialment les de les plataformes EMPLIFI, APPSFLYER i MARFEEL, actualment contractades per 3Cat amb les funcionalitats que es detallen a continuació.

L'empresa adjudicatària farà la compra efectiva de les llicències a nom de la CCMA. Aquest subministrament comprèn el dret d'ús per àmbit intern sense la facultat de cessió a tercers de les llicències indicades.

L'adjudicatari facilitarà a la CCMA la documentació acreditativa que documenti la vigència de les llicències contractades i el detall de les funcionalitats incloses.

Dins del servei de l'adjudicatari s'inclou el suport tècnic per oferir ajuda i resolució d'incidències en l'ús de les eines i instal·lació mitjançant atenció telefònica i atenció via correu electrònic.

La CCMA es reserva del dret de cancel·lar la contractació d'algunes d'aquestes llicències i incloure'n algunes d'altres segons les seves necessitats sempre que no es superi l'import màxim econòmic fixat a la licitació.

3.1.1 EMPLIFI

Actualment EMPLIFI és una plataforma troncal en l'estratègia de xarxes socials de la CCMA ja que permet fer publicació de continguts i anàlisi de dades de manera integrada. La plataforma EMPLIFI s'ha convertit en una eina estructural de la CCMA i estratègica pels següents motius:



- Ús intensiu a moltes àrees de la CCMA Actualment fan servir EMPLIFI prop de 250 usuaris de la CCMA, pel que és una plataforma molt extesa i utilitzada a diferents nivells de l'organització. La fan servir redactors de totes les àrees (informatius, esports, infantils, continguts digitals), analistes, responsables de producte digital, equips de comercial i màrqueting, etc.
- Integració de dades. Les dades d'EMPLIFI s'utilitzen en múltiples informes i quadres de comandament que la CCMA utilitza diàriament. Aquestes dades són clau per a l'estratègia digital de 3Cat. L'adjudicatari del servei haurà de garantir una continuïtat de la plataforma per garantir que les dades d'audiència a xarxes socials segueixen formant part d'aquests quadres de comandament de manera ininterrompuda i que es podrà seguir consultant l'històric de dades.

L'adjudicatari del servei haurà de gestionar amb EMPLIFI abans de la data de l'expiració de la llicència el poder mantenir tota la informació històrica de dades monitoritzades de CCMA/3Cat i la configuració actual del compte de la llicència (usuaris, perfils, etiquetes, listening queries, etc). També estarà obligat a transferir aquest compte a la CCMA/3Cat abans de la finalització del contracte resultant d'aquesta licitació.

A la renovació s'haurà de tenir en compte que es necessitarà que la plataforma EMPLIFI tingui aquestes capacitats:

- Connexió a les dades d'un mínim de 400 perfils de xarxes socials (Facebook, Instagram, X, TikTok i Youtube)
- 5 milions de mencions anuals de listening
- 700 regles de task automation
- 1.000 usuaris amb accés a l'eina.
- Connexió de comptes publicitaris de les xarxes socials
- Publicació de continguts a les xarxes socials
- Creació il·limitada de dashboards i programació d'enviament d'informes

La versió a considerar en aquesta renovació haurà de ser la suite *Enterprise* amb eines millorades de IA (Intel·ligència artificial)

3.1.2 APPSFLYER

APPSFLYER és una plataforma que serveix per a mesurar les instal·lacions d'aplicacions mòbils i de Smart TV i establir l'atribució de cada instal·lació en relació a les campanyes de màrqueting, per conèixer l'efectivitat de cada campanya i per poder actuar sobre aquestes dades (retargeting).

La CCMA va començar a utilitzar aquesta plataforma amb motiu de l'estrena de la plataforma OTT 3Cat a l'octubre del 2023 i posteriorment s'ha anat ampliant a altres aplicacions com l'app del joc de CRIMS i la nova aplicació d'informatius.



La integració d'APPSFLYER implica afegir un codi (SDK) a cada aplicació per poder recollir les dades i establir adequadament l'atribució de cada instal·lació. A més, les dades d'aquestes atribucions s'ingesten automàticament a la plataforma d'anàlisi de la CCMA (Adobe Analytics) el que ens permet identificar l'origen de la instal·lació de cada usuari individual i segmentar els usuaris a partir d'aquestes dades (per exemple, usuaris que han descarregat l'app a través d'una campanya a TikTok) i analitzar els resultats en base a aquestes segmentacions o, fins i tot, activar aquestes dades a través de la plataforma CXM (Customer Experience Management o gestió d'experiència del client).

El servei d'APPSFLYER és clau i estratègic per conservar aquesta informació i tenir identificat l'origen de cada usuari captat a cada aplicació.

L'adjudicatari del servei haurà de gestionar amb APPSFLYER el poder mantenir el compte actual amb tota la informació històrica de dades des de l'inici del servei el 2023. També estarà obligat a transferir aquest compte a la CCMA/3CAT abans de la finalització del contracte resultant d'aquesta licitació.

A la renovació s'haurà de tenir en compte que es necessitaran un mínim de 450.000 conversions. La versió a considerar en aquesta renovació haurà de ser una versió Premium basada en els KPI's de negoci la CCMA, que garanteixi un període de 3 mesos d'onboarding i un servei de suport d'APPSFLYER amb assistència telefònica o videotrucades. La versió ofertada haurà de permetre les integracions amb les eines analítiques d'Adobe i fer seguiment també de les atribucions de les instal·lacions d'altres aplicacions mòbils de 3CAT i d'aplicacions de Smart TV.

3.1.3 MARFEEL

MARFEEL és una plataforma tecnològica especialitzada en optimitzar l'experiència dels usuaris a través de dispositius mòbils i millorar la rendibilitat del contingut per a editors digitals.

Entre els seus serveis ofereix el del Monitoratge de la Competència: un servei d'anàlisi del mercat i la competència, permetent als editors i empreses seguir el rendiment i les estratègies dels seus competidors en l'entorn digital. Els serveis de monitoratge de la competència de Marfeel inclouen una anàlisi en temps real sobre plataformes com Google Search, Discover, Facebook i Instagram, per ajudar els usuaris a detectar tendències emergents i ajustar estratègies de contingut de manera àgil. Així es pot visualitzar quin contingut és tendència a tot el món filtrant per país, idioma, ciutat, tema, editor i període de temps.

Amb aquest tipus de dades a l'abast del client, aquests poden impulsar canvis tàctics en temps real, com ara posar èmfasi sobre un tema candent que està sent trending tòpic del moment, però també permet prendre decisions estratègiques més importants, com utilitzar tendències a llarg termini per detectar buits en l'oferta de continguts per tal d'omplir-los i guanyar més trànsit.

A la renovació s'haurà de tenir en compte que es necessitaran monitoritzar un mínim de 50 perfils. Les xarxes socials incloses com a mínim han de ser Facebook i Instagram.



La monitorització també ha d'incloure el servei de monitorització de Google Discover per a un mínim de 10 ubicacions.

L'adjudicatari estarà obligat a transferir aquest compte a la CCMA/3CAT abans de la finalització del contracte resultant d'aquesta licitació.

3.1.4 Noves llicències i noves funcionalitats.

La irrupció de les nous avenços en Intel·ligència Artificial (IA) en totes les eines de captació i anàlisi de dades en general fa preveure que a curt termini les plataformes actuals que hem denominat estratègiques incorporin noves funcionalitats en les seves llicències i/o apareguin noves plataformes que aportin valor a les necessitats del departament d'audiències digitals en l'àmbit específic de les xarxes socials i aplicacions mòbils.

3.3 Llengua Vehicular

La globalitat del servei, així com totes les comunicacions entre l'adjudicatari i la CCMA, les presentacions i tota la documentació i els entregables que impliquin elaboració humana i no automàtica (resums, informes), es realitzaran de forma completa en llengua catalana.

4. Característiques del servei:

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de 3Cat tota la infraestructura, maquinari i programari necessaris, per dur a terme correctament el servei.

El servei objecte d'aquesta licitació s'oferirà de forma remota. Algunes reunions, presentacions i la formació, es podran fer a les instal·lacions de la CCMA. Una persona de l'empresa adjudicatària actuarà com a cap de projecte o interlocutor amb la CCMA.

A més de la interlocució i seguiment de forma remota, com a mínim cada tres mesos l'adjudicatari es reunirà amb la CCMA per a fer seguiment de l'evolució del servei, de forma virtual o presencial.

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

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

Si l'adjudicatari incorpora nou personal a l'equip de treball durant la durada d'aquesta licitació, haurà de garantir que aquest estarà correctament format en la tecnologia i programari requerits pel servei, i que es compleix amb els requeriments recollits en aquest plec.

L'adjudicatari mantindrà la relació contractual amb les empreses a les quals es contracten les llicències i serà l'encarregat de gestionar-ne la pròrroga, ampliacions de



funcionalitats o qualsevol canvi, sempre que s'hagi acordat prèviament amb la CCMA. L'equip de CCMA/3CAT, però, com a usuari de les llicències podrà utilitzar directament els canals de suport i atenció al client de cadascuna de les empreses per a la resolució d'incidències, dubtes i el funcionament del dia a dia en l'ús i la configuració de les eines.

4.1 Perfils de professionals assignats al servei:

L'adjudicatari definirà un equip dedicat a la realització del servei que asseguri la correcta execució en la doble vessant de gestió de renovació de llicències com en el seguiment i recerca de noves funcionalitats de les plataformes contractades o noves plataformes

Característiques dels perfils necessaris:

- **Responsable de Coordinació del Servei:** que actuarà de responsable del servei i d'interlocutor directe amb 3Cat:
 - o Titulació universitària superior
 - o Més de 5 anys d'experiència en la gestió i coordinació de projectes en l'àmbit de l'anàlisi digital i en la negociació i gestió d'adquisició de llicències relacionades.
 - o Coneixement de les mètriques, indicadors i dinàmiques i tendències de les principals plataformes de xarxes socials i comunitats online.
 - o Domini oral i escrit de la llengua catalana
- **Analistes digitals especialistes en Xarxes Socials i/o aplicacions mòbils**
 - o Titulació universitària superior
 - o Més de 3 anys d'experiència en el desenvolupament de projectes en l'àmbit de l'anàlisi digital
 - o Experiència amb eines d'anàlisi avançada de dades, de processament i visualització de dades i programes d'explotació estadística. Domini i experiència demostrable gestionant l'adquisició de llicències i/o explotant eines de monitorització i anàlisi de xarxes socials (Emplifi, Hootsuite, Marfeel, Sprout Social, Buffer, Agorapulse, Zoho Social, , Brandwatch,...) i aplicacions mòbils (Appsflyer, Branch, Adjust, Kochava, Singular, Firebase Analytics...)
 - o Coneixement de les mètriques, indicadors i dinàmiques i tendències de les principals plataformes de xarxes socials i comunitats online.
 - o Domini oral i escrit de la llengua catalana

L'acreditació d'aquesta experiència i coneixements es farà a través de (Solvència tècnica dels perfils professionals) del Plec de Clàusules Administratives.

L'adjudicatari assignarà aquests perfils professionals al servei objecte d'aquesta licitació.

El número i perfils de les persones destinades a donar servei podran variar en funció dels requeriments i necessitats durant la prestació del contracte.

Si l'adjudicatari modifica la composició dels equips ho haurà de notificar prèviament a 3CAT i haurà d'igualar, com a mínim, els requeriments definits en el present plec.



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

Si el servei no compleix el nivell mínim exigint per 3CAT, aquesta podrà demanar a l'adjudicatari l'actuació sobre els seus perfils per garantir aquest compliment

4.2 Equipament i infraestructura

El servei es prestarà des de les dependències de l'adjudicatari excepte quan es realitzin reunions presencials puntuals com es descriu al punt 5.4 "Ubicació del Servei" d'aquest Plec tècnic.

L'empresa adjudicatària serà responsable de proporcionar l'equipament necessari per a la prestació del servei. El licitador haurà de fer-se càrrec de la infraestructura, lloc de treball, maquinari i programari necessaris amb les seves llicències per dur a terme correctament el servei.

Les despeses de producció derivades de l'execució del servei, com ara desplaçaments, seran a càrrec de l'adjudicatari i estaran incloses dins del concepte de despeses de gestió, renovació de llicències i seguiment de noves funcionalitats i eines.

5. Governança i seguiment del servei

5.1 Gestió i seguiment del servei

L'empresa adjudicatària actuarà com a cap de projecte i oferirà una persona de contacte al departament responsable del servei a la CCMA que en aquest cas serà el responsable del servei d'audiències digitals de 3Cat per centralitzar la interlocució i facilitar la gestió i la continuïtat necessàries per assegurar una correcta execució del contracte.

L'adjudicatari assignarà un Cap d'equip que serà l'interlocutor i responsable de fer el seguiment de les feines assignades i de vetllar per la correcta execució de la feina.

5.2 Protecció de dades

L'adjudicatari haurà de garantir el compliment del Reglament General de Protecció de Dades. En aquest sentit, haurà de disposar de les garanties tecnològiques per a garantir la privacitat de les dades personals, i haurà de proporcionar als usuaris informació sobre les fonts i els destinataris de les dades, el propòsit amb el qual es processen. També haurà de disposar dels mecanismes necessaris per a complir amb el dret d'accés dels usuaris a obtenir una còpia de les seves dades en brut.

El Delegat de Protecció de Dades (DPD) de la CCMA vetllarà pel compliment de la plataforma en la normativa de protecció de dades, si bé la responsabilitat sobre aquest compliment recaurà en l'empresa adjudicatària, com a responsable del desenvolupament i manteniment del servei.

5.3 Disponibilitat de servei



Un cop s'engegui el servei la interlocució haurà de ser fluida entre les parts sense que aquesta pugui ser un impediment perquè el responsable del servei d'audiències digitals pugui interlocutar sempre que ho consideri convenient directament amb els responsables de les plataformes contractades si així fos necessari.

5.4 Ubicació del servei

La prestació del servei es realitzarà a les instal·lacions de l'adjudicatari, excepte aquelles reunions definides com a presencials que es desenvolupin a les instal·lacions de 3Cat.

5.5 Acords de servei i penalitzacions

Es consideren incidències en l'execució del servei:

- Incidències de gestió del servei:
 - Es considerarà com incidència greu el no pagament per part del adjudicatari en els terminis pactats amb les plataformes llicenciades que puguin portar a una interrupció del servei
 - Es considerarà com incidència lleu el no facilitar a la CCMA la documentació acreditativa que documenti la renovació d'una llicència en un termini de 5 dies de la seva contractació. Cada dia que passi d'aquest límit es considerarà com incidència lleu.
- Incidències generals:
 - En referència a la relació entre l'adjudicatari i el responsable d'audiències digitals es consideren com a faltes lleus les següents
 - La no assistència a una reunió presencial o telemàtica sense previ avís-
 - Un retard de més de 24 hores per part de l'adjudicatari en respondre un correu o missatge telemàtic per part del seu interlocutor de 3Cat en el horari d'oficina de 9 a 18h de dilluns a divendres en dies laborables a Catalunya.

El responsable del servei per part de la CCMA tindrà com a responsabilitat fer un seguiment d'aquestes incidències. Cada incidència lleu comptarà 1 punt i les incidències greus 3 punts.

Si l'indicador d'incidències de servei iguala o supera els 3 punts acumulats en un mateix mes natural, la CCMA aplicarà les següents penalitzacions, segons correspongui:

- Entre 3 i 5 punts: s'aplicarà un 10% de reducció en l'import proporcional d'aquell mes a facturar
- Entre 6 i 9 punts: s'aplicarà un 15% de reducció en l'import proporcional d'aquell mes a facturar



- Si l'indicador d'incidències iguala o supera els 10 punts acumulats en el mateix mes natural, la CCMA es reserva el dret a rescindir el contracte

Sant Joan Despí, octubre de 2024