



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE APROVISIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LICENCIAS DE
HERRAMIENTAS DE AUDIENCIAS DIGITALES EN REDES SOCIALES Y
APLICACIONES MÓVILES DE LA SOCIEDAD MERCANTIL CORPORACIÓ
CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, S.A.**

EXPEDIENTE NÚM. 2410OB05

1. Introducción

La Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (en adelante, CCMA, 3Cat o la Corporación) es el ente público que gestiona los medios de comunicación audiovisual de la Generalitat de Catalunya, los canales de Televisió de Catalunya y el grupo de emisoras de Catalunya Ràdio, además de los contenidos digitales generados por estos medios. 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.

En cuanto a la oferta de servicio, 3Cat trabaja para que la ciudadanía pueda 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 3Cat en internet combina la presencia en plataformas propias (como son la web, la plataforma 3Cat con aplicaciones para móviles y tablets y SmartTV, así como las otras aplicaciones de Catalunya Ràdio, 324, SX3, etc.), con la presencia en plataformas externas y redes sociales.

El nuevo Plan Estratégico de 3Cat tiene entre sus líneas de actuación prioritarias crear un nuevo modelo de obtención y análisis de datos para centralizar, organizar y explotar toda la información que sea posible con el objetivo de identificar tendencias y hábitos de consumo. Así, en 2024 se ha considerado como proyecto estratégico desarrollar la gestión de datos basada en el conocimiento del usuario y la toma de decisiones.

Dentro de este nuevo modelo de gestión de datos se encuentra reforzar el departamento de audiencias y en concreto la parte de audiencias digitales con nuevos recursos y servicios que permitan priorizar los esfuerzos más allá de la obtención de los datos al poder analizarlos con la inteligencia necesaria para ayudar al resto de la organización en la toma de decisiones.

El nuevo modelo de gestión en este caso apuesta por subcontratar a una empresa especializada toda la gestión del ciclo de renovación de licencias de herramientas estratégicas de medición y obtención de datos de audiencias digitales específicas en redes sociales y aplicaciones móviles. Se ha optado por un modelo externalizado que deberá garantizar que el servicio prestado sea económicamente viable y de calidad, permitiendo estar al día sobre las novedades en un mercado cambiante.



Este servicio no será exclusivo y la CCMA podrá seguir contratando, fuera del ámbito de esta licitación, otras herramientas de medición de audiencias digitales multiplataforma

2. Objeto

El objeto de este contrato es la prestación de un servicio de aprovisionamiento y gestión de licencias de herramientas de audiencias digitales específicas en redes sociales y aplicaciones móviles.

Este servicio permitirá gestionar la renovación de licencias actualmente en uso de servicios de carácter crítico o estratégico del departamento de audiencias digitales, así como explorar nuevas herramientas que puedan ser de interés en un sector en continua evolución.

Así, se licita este servicio con el objetivo de encontrar una empresa especializada que se encargue de todo el ciclo de renovación de licencias de los servicios estratégicos actuales de medición de audiencias específicas en redes sociales y aplicaciones móviles, y que pueda ofrecer asesoramiento y análisis de las diferentes funcionalidades que las licencias actuales puedan incorporar en un futuro, así como de nuevas licencias de empresas o plataformas diferentes por nuevas necesidades del departamento.

3. Alcance

3.1. Alcance del servicio

Se establecen como licencias que se habrán de gestionar inicialmente las de las plataformas EMPLIFI, APPSFLYER y MARFEEL, actualmente contratadas por 3Cat con las funcionalidades que se detallan a continuación.

La empresa adjudicataria realizará la compra efectiva de las licencias a nombre de la CCMA. Este suministro comprende el derecho de uso para ámbito interno sin la facultad de cesión a terceros de las licencias indicadas.

El adjudicatario facilitará a la CCMA la documentación acreditativa que documente la vigencia de las licencias contratadas y el detalle de las funcionalidades incluidas.

Dentro del servicio del adjudicatario se incluye el soporte técnico para ofrecer ayuda y resolución de incidencias en el uso de las herramientas e instalación mediante atención telefónica y atención vía correo electrónico.

La CCMA se reserva la facultad de cancelar la contratación de algunas de estas licencias e incluir algunas otras según sus necesidades siempre que no se supere el importe máximo económico fijado en la licitación.

3.1.1 EMPLIFI



Actualmente EMPLIFI es una plataforma troncal en la estrategia de redes sociales de la CCMA, ya que permite publicar contenidos y análisis de datos de manera integrada. La plataforma EMPLIFI se ha convertido en una herramienta estructural de la CCMA, y estratégica, por los siguientes motivos:

- Uso intensivo en muchas áreas de la CCMA. Actualmente utilizan EMPLIFI cerca de 250 usuarios de la CCMA, por lo que es una plataforma muy extendida y utilizada a diferentes niveles de la organización. La utilizan redactores de todas las áreas (informativos, deportes, infantiles, contenidos digitales), analistas, responsables de producto digital, equipos de comercial y marketing, etc.
- Integración de datos. Los datos de EMPLIFI se utilizan en múltiples informes y cuadros de mando que la CCMA utiliza a diario. Esos datos son clave para la estrategia digital de 3Cat. El adjudicatario del servicio deberá garantizar una continuidad de la plataforma para garantizar que los datos de audiencia en redes sociales sigan formando parte de estos cuadros de mando de forma ininterrumpida y que se podrá seguir consultando el histórico de datos.

El adjudicatario del servicio deberá gestionar con EMPLIFI antes de la fecha de la expiración de la licencia el poder mantener toda la información histórica de datos monitorizados de CCMA/3Cat y la configuración actual de la cuenta de la licencia (usuarios, perfiles, etiquetas, listening queries, etc). También estará obligado a transferir esta cuenta a la CCMA/3Cat antes de la finalización del contrato resultante de esta licitación.

En la renovación se habrá de tener en cuenta que se necesitará que la plataforma EMPLIFI tenga estas capacidades:

- Conexión a los datos de un mínimo de 400 perfiles de redes sociales (Facebook, Instagram, X, TikTok y Youtube)
- 5 millones de menciones anuales de listening
- 700 reglas de task automation
- 1.000 usuarios con acceso a la herramienta.
- Conexión de cuentas publicitarias de las redes sociales
- Publicación de contenidos en las redes sociales
- Creación ilimitada de dashboards y programación de envío de informes

La versión que se habrá de considerar en esta renovación deberá ser la suite *Enterprise* con herramientas mejoradas de IA (Inteligencia artificial)

3.1.2 APPSFLYER

APPSFLYER es una plataforma que sirve para medir las instalaciones de aplicaciones móviles y de Smart TV y establecer la atribución de cada instalación en relación a las campañas de marketing, para conocer la efectividad de cada campaña y para poder actuar sobre esos datos (retargeting).



La CCMA empezó a utilizar esta plataforma con motivo del estreno de la plataforma OTT 3Cat en octubre de 2023 y posteriormente se ha ido ampliando a otras aplicaciones como son la app del juego de CRIMS y la nueva aplicación de informativos.

La integración de APPSFLYER implica añadir un código (SDK) a cada aplicación para poder recoger los datos y establecer adecuadamente la atribución de cada instalación. Además, los datos de estas atribuciones se ingestan automáticamente en la plataforma de analítica de la CCMA (Adobe Analytics), lo que nos permite identificar el origen de la instalación de cada usuario individual y segmentar los usuarios a partir de esos datos (por ejemplo, usuarios que han descargado la app a través de una campaña en TikTok) y analizar los resultados en base a esas segmentaciones o, incluso, activar esos datos a través de la plataforma CXM (Customer Experience Management o gestión de experiencia del cliente).

El servicio de APPSFLYER es clave y estratégico para conservar esa información y tener identificado el origen de cada usuario captado en cada aplicación.

El adjudicatario del servicio deberá gestionar con APPSFLYER poder mantener la cuenta actual con toda la información histórica de datos desde el inicio del servicio en 2023. También estará obligado a transferir esta cuenta a la CCMA/3CAT antes de la finalización del contrato resultante de esta licitación.

En la renovación deberá tenerse en cuenta que se necesitarán un mínimo de 450.000 conversiones. La versión que se ha de considerar en esta renovación deberá ser una versión Premium basada en los KPI de negocio la CCMA, que garantice un período de 3 meses de onboarding y un servicio de soporte de APPSFLYER con asistencia telefónica o videollamadas. La versión ofertada deberá permitir las integraciones con las herramientas analíticas de Adobe y realizar seguimiento también de las atribuciones de las instalaciones de otras aplicaciones móviles de 3CAT y de aplicaciones de Smart TV.

3.1.3 MARFEEL

MARFEEL es una plataforma tecnológica especializada en optimizar la experiencia de los usuarios a través de dispositivos móviles y mejorar la rentabilidad del contenido para editores digitales.

Entre sus servicios ofrece el de la Monitorización de la Competencia: un servicio de análisis del mercado y de la competencia, permitiendo a los editores y empresas seguir el rendimiento y las estrategias de sus competidores en el entorno digital. Los servicios de monitorización de la competencia de Marfeel incluyen un análisis en tiempo real sobre plataformas como son Google Search, Discover, Facebook e Instagram, para ayudar a los usuarios a detectar tendencias emergentes y ajustar estrategias de contenido de forma ágil. Así se puede visualizar qué contenido es tendencia en todo el mundo filtrando por país, idioma, ciudad, tema, editor y período de tiempo.

Con este tipo de datos al alcance del cliente, estos pueden impulsar cambios tácticos en tiempo real, como es poner énfasis sobre un tema candente que esté siendo trending topic del momento, pero también permite tomar decisiones estratégicas más



importantes, como puede ser utilizar tendencias a largo plazo para detectar huecos en la oferta de contenidos para llenarlos y ganar más tráfico.

En la renovación deberá tenerse en cuenta que se necesitarán monitorizar un mínimo de 50 perfiles. Las redes sociales incluidas al menos deben ser Facebook e Instagram. La monitorización también deberá incluir el servicio de monitorización de Google Discover para un mínimo de 10 ubicaciones.

El adjudicatario estará obligado a transferir esta cuenta a la CCMA/3CAT antes de la finalización del contrato resultante de esta licitación.

3.1.4 Nuevas licencias y nuevas funcionalidades.

La irrupción de los nuevos avances en Inteligencia Artificial (IA) en todas las herramientas de captación y análisis de datos por lo general hace prever que a corto plazo las plataformas actuales que hemos denominado estratégicas incorporarán nuevas funcionalidades en sus licencias y/o que aparezcan nuevas plataformas que aporten valor a las necesidades del departamento de audiencias digitales en el ámbito específico de las redes sociales y aplicaciones móviles.

3.3 Lengua Vehicular

La globalidad del servicio, así como todas las comunicaciones entre el adjudicatario y la CCMA, las presentaciones y toda la documentación y los entregables que impliquen elaboración humana y no automática (resúmenes, informes), se realizarán de forma completa en lengua catalana.

4. Características del servicio:

El adjudicatario deberá poner a disposición de 3Cat toda la infraestructura, hardware y software necesarios, para prestar correctamente el servicio.

El servicio objeto de esta licitación se ofrecerá de forma remota. Algunas reuniones, presentaciones y la formación se podrán realizar en las instalaciones de la CCMA. Una persona de la empresa adjudicataria actuará como jefe del proyecto o interlocutor ante la CCMA.

Además de la interlocución y seguimiento de forma remota, al menos cada tres meses el adjudicatario se reunirá con la CCMA para realizar el seguimiento de la evolución del servicio, de forma virtual o presencial.

El número y la composición de los perfiles profesionales asignados al servicio habrán de tener la continuidad necesaria para garantizar una correcta ejecución del contrato con plenas garantías.

Para realizar el servicio con plenas garantías, es imprescindible que el equipo asignado tenga los conocimientos en las tecnologías, metodologías y herramientas que se consideran críticas para el desarrollo del servicio.

Si el adjudicatario incorpora personal nuevo al equipo de trabajo durante la duración de esta licitación, deberá garantizar que esté correctamente formado en la tecnología y el



software requeridos por el servicio y que se cumpla con los requerimientos recogidos en este pliego.

El adjudicatario mantendrá la relación contractual con las empresas a las que se contratan las licencias y será el encargado de gestionar su prórroga, ampliaciones de funcionalidades o cualquier posible cambio, siempre que se hayan acordado previamente con la CCMA. Sin embargo, el equipo de CCMA/3CAT, como usuario de las licencias, podrá utilizar directamente los canales de apoyo y atención al cliente de cada una de las empresas para la resolución de incidencias, dudas y el funcionamiento cotidiano en el uso y la configuración de las herramientas.

4.1 Perfiles profesionales asignados al servicio:

El adjudicatario definirá un equipo dedicado a la prestación del servicio que garantice la correcta ejecución en la doble vertiente de gestión de renovación de licencias como en el seguimiento y búsqueda de nuevas funcionalidades de las plataformas contratadas o nuevas plataformas

Características de los perfiles necesarios:

- **Responsable de Coordinación del Servicio:** quien actuará como responsable del servicio y como interlocutor directo con 3Cat:
 - o Titulación universitaria superior
 - o Más de 5 años de experiencia en la gestión y coordinación de proyectos en el ámbito de la analítica digital y en la negociación y gestión de adquisición de licencias relacionadas.
 - o Conocimiento de las métricas, indicadores y dinámicas y tendencias de las principales plataformas de redes sociales y comunidades online.
 - o Dominio oral y escrito de la lengua catalana
- **Analistas digitales especialistas en redes sociales y/o aplicaciones móviles**
 - o Titulación universitaria superior
 - o Más de 3 años de experiencia en el desarrollo de proyectos en el ámbito de la analítica digital
 - o Experiencia con herramientas de análisis avanzado de datos, de procesamiento y visualización de datos y programas de explotación estadística. Dominio y experiencia demostrable gestionando la adquisición de licencias y/o explotando herramientas de monitorización y análisis de redes sociales (Emplifi, Hootsuite, Marfeel, Sprout Social, Buffer, Agorapulse, Zoho Social, Brandwatch...) y aplicaciones móviles (Appsflyer, Branch, Adjust, Kochava, Singular, Firebase Analytics...)
 - o Conocimiento de las métricas, indicadores y dinámicas y tendencias de las principales plataformas de redes sociales y comunidades online.
 - o Dominio oral y escrito de la lengua catalana

La acreditación de esta experiencia y conocimientos se hará a través de (Solvencia técnica de los perfiles profesionales) del Pliego de Cláusulas Administrativas.

El adjudicatario asignará estos perfiles profesionales al servicio objeto de esa licitación.



El número y los perfiles de las personas destinadas a dar servicio podrán variar en función de los requerimientos y necesidades durante la prestación del contrato.

Si el adjudicatario modifica la composición de los equipos, deberá notificarlo previamente a 3CAT y deberá igualar, como mínimo, los requerimientos definidos en el presente pliego.

En caso de rotación del personal asignado al servicio, el adjudicatario deberá hacerse cargo de los gastos de formación del nuevo personal, evitando así que la sustitución cause efectos contrarios al correcto desarrollo del servicio.

Si el servicio no cumple el nivel mínimo exigido por 3CAT, esta podrá pedir al adjudicatario la actuación sobre sus perfiles para garantizar este cumplimiento.

4.2. Equipamiento e infraestructura

El servicio se prestará desde las dependencias del adjudicatario excepto cuando se realicen reuniones presenciales puntuales, según se describe en el punto 5.4 "Ubicación del Servicio" de este Pliego Técnico.

La empresa adjudicataria será responsable de proporcionar el equipo necesario para la prestación del servicio. El licitador deberá hacerse cargo de la infraestructura, puesto de trabajo, hardware y software necesarios con sus licencias para realizar correctamente el servicio.

Los gastos de producción derivados de la ejecución del servicio, como son desplazamientos, correrán a cargo del adjudicatario y estarán incluidos dentro del concepto de gastos de gestión, renovación de licencias y seguimiento de nuevas funcionalidades y herramientas.

5. Gobernanza y seguimiento del servicio

5.1 Gestión y seguimiento del servicio

La empresa adjudicataria actuará como jefe de proyecto y ofrecerá una persona de contacto al departamento responsable del servicio en la CCMA, que en este caso será el responsable del servicio de audiencias digitales de 3Cat para centralizar la interlocución y facilitar la gestión y la continuidad necesarias para garantizar una correcta ejecución del contrato.

El adjudicatario asignará un Jefe de Equipo que será el interlocutor y responsable de realizar el seguimiento de los trabajos asignados y de velar por la correcta ejecución del trabajo.

5.2. Protección de datos

El adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos. En este sentido, deberá disponer de las garantías tecnológicas para garantizar la privacidad de los datos personales, y deberá proporcionar a los usuarios información sobre las fuentes y los destinatarios de los datos, y el propósito con el que se procesan. 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.

El Delegado de Protección de Datos (DPD) de la CCMA velará por el cumplimiento en la plataforma de la normativa de protección de datos, si bien la responsabilidad sobre ese cumplimiento recaerá en la empresa adjudicataria, como responsable del desarrollo y mantenimiento del servicio.

5.3. Disponibilidad del servicio

Una vez se ponga en marcha el servicio, la interlocución deberá ser fluida entre las partes, sin que esta pueda ser un impedimento para que el responsable del servicio de audiencias digitales pueda interaccionar siempre que lo considere conveniente directamente con los responsables de las plataformas contratadas si así fuera necesario.

5.4. Ubicación del servicio

La prestación del servicio se realizará en las instalaciones del adjudicatario, excepto las reuniones definidas como presenciales que se desarrollen en las instalaciones de 3Cat.

5.5. Acuerdos de servicio y penalizaciones

Se consideran incidencias en la ejecución del servicio:

- Incidencias de gestión del servicio:
 - Se considerarán como incidencia grave los impagos por parte del adjudicatario en los plazos pactados con las plataformas licenciadas que puedan llevar a una interrupción del servicio.
 - Se considerará como incidencia leve el no facilitar a la CCMA la documentación acreditativa que documente la renovación de una licencia en un plazo de 5 días desde su contratación. Cada día que pase de ese límite se considerará como incidencia leve.
- Incidencias generales:
 - En referencia a la relación entre el adjudicatario y el responsable de audiencias digitales se consideran como faltas leves las siguientes:
 - La no asistencia a una reunión presencial o telemática sin previo aviso.
 - Un retraso de más de 24 horas por parte del adjudicatario a la hora de responder un correo o mensaje telemático por parte de su interlocutor de 3Cat en el horario de oficina de 9 a 18 horas de lunes a viernes en días laborables en Cataluña.

El responsable del servicio por parte de CCMA tendrá como responsabilidad hacer un seguimiento de esas posibles incidencias. Cada incidencia leve se contabilizará como 1 punto y las incidencias graves con 3 puntos.



Si el indicador de incidencias de servicio iguala o supera los 3 puntos acumulados en un mismo mes natural, la CCMA aplicará las siguientes penalizaciones, según corresponda:

- Entre 3 y 5 puntos: se aplicará un 10% de reducción en el importe proporcional del mes que se haya de facturar.
- Entre 6 y 9 puntos: se aplicará un 15% de reducción en el importe proporcional del mes que se haya de facturar.
- Si el indicador de incidencias iguala o supera los 10 puntos acumulados en el mismo mes natural, la CCMA se reserva la facultad de rescindir el contrato.

Sant Joan Despí, octubre de 2024.