

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LOS CANALES Y PERFILES EN LAS PLATAFORMAS EXTERNAS DE VÍDEO Y AUDIO.

- PROCEDIMIENTO ABIERTO-

EXPEDIENTE NÚM. 2511OB09

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El objeto de esta concurrencia es la contratación del servicio de gestión y curación de contenidos de la CCMA, S. A. en las distintas plataformas digitales externas, tanto de vídeo como de audio, donde la CCMA, S. A. tiene presencia oficial.

La CCMA, S. A. mantendrá en todo momento la propiedad sobre sus canales y contenidos, así como el control sobre la estrategia de distribución, comunicación y explotación comercial a desarrollar en estas plataformas.

2. PRESENCIA DE LA CCMA EN PLATAFORMAS DE VÍDEO

La CCMA, S. A. tiene presencia actualmente en las plataformas de vídeo digital **YouTube y Twitch.**

El ecosistema de canales en YouTube incluye tanto canales de marca (ej.: 3Cat, 3CatCultura, Catalunya Ràdio, SX3), como canales de programa (ej.: Que no surti d'aquí) En estos canales se publican una serie de contenidos seleccionados, a veces emitidos previamente por los canales televisivos o las plataformas digitales de CCMA, S. A., y a veces producidos expresamente para su consumo en el entorno de YouTube.

Esta presencia podrá crecer o verse modificada en los próximos años, de acuerdo con nuevas decisiones en la estrategia de la CCMA, S. A. en YouTube. La estrategia de distribución para el período 2025-2029 será compartida con la empresa adjudicataria en el arranque del servicio.

A título exclusivamente orientativo, por tanto, se ofrecen a continuación algunos indicadores claves generados por los contenidos de la CCMA, S. A. en YouTube a lo largo del año 2024:

Canal	Reproducciones	Horas de visualización	Suscriptores	Vídeos publicados
@som3cat	51.618.735	1.645.203	456.253	2.936
@catalunyaradio	7.386.642	1.837.729,30	41.917	3.830
@3CatCultura	544.017	25.099,80	7.888	632
@SomSX3_	32.838.479	1.651.881,10	85.578	1.566
@SomEVA	3.671.371	322.458,80	11.355	881
@quenosurti	3.153.680	324.521,30	45.756	206

El ecosistema de canales en Twitch a día de hoy incluye tres canales de marca (Catalunya Ràdio, Esports, EVA) y un canal de programa (APM), pero no se está publicando contenido de forma regular.

3. PRESENCIA DE LA CCMA, S. A. EN PLATAFORMAS DE AUDIO

La CCMA, S. A. tiene presencia actualmente en las plataformas de audio **Spotify, iVoox, Amazon Podcast, YouTube Podcast, Apple Podcast, Podimo, Radioplay, Tuneln.**

El ecosistema de canales en plataformas de audio incluye canales de marca (ej.: Cataluña Radio, SX3, 3Cat, EVA). En estos canales se publican una serie de contenidos seleccionados, en ocasiones emitidos previamente por los canales radiofónicos o las plataformas digitales de la CCMA, S. A., y a veces producidos expresamente para su consumo en las plataformas externas.

Esta presencia podrá crecer o verse modificada en los próximos años, de acuerdo con nuevas decisiones en la estrategia de la CCMA, S. A. La estrategia de distribución para el período 2025-2029 será compartida con la empresa adjudicataria en el arranque del servicio.

A título exclusivamente orientativo, por tanto, se ofrecen a continuación algunos indicadores claves generados por los contenidos de la CCMA, S. A. en Spotify a lo largo del año 2024:

Marca	Podcasts	Reproducciones	Seguidores agregados	Oyentes agregados	Audios
Catalunya Ràdio	182	22.807.000	407.656	796.000	10.000
EVA	10	366.000	18.333	142.339	80
SX3	11	222.000	4.800	N/D	400
Cultura	2	6.900	1.500	N/D	12
3Cat	4	1.500	1.720	N/D	65

- "Seguidores agregados" es la suma de seguidores de los distintos *podcasts* de cada marca.
En el caso de Catalunya Ràdio se han sumado sólo los seguidores de los 15 *podcasts* más escuchados.
- "Oyentes agregados" es la suma de los oyentes de los diversos *podcasts* de cada marca.

4. NECESIDADES DEL SERVICIO

La contratación de este servicio tiene como objetivo cubrir grandes ámbitos de necesidades de la CCMA, S. A. dentro de las plataformas digitales de vídeo y audio propiedades de terceros, a saber:

- Curación de contenidos
- Growth y desarrollo de audiencias
- Gestión de derechos

- Dinamización y moderación de las comunidades
- Asesoría y formación

4.1. Curación de contenidos

El principal objetivo de esta línea servicio es asegurar la óptima publicación y curación de nuestros contenidos en las diferentes plataformas digitales de vídeo y audio, velando tanto por la ordenación y jerarquización de los contenidos, como por la calidad y pertenencia de sus aspectos textuales y gráficos.

Entre las tareas que se prevén en esta línea del servicio se incluyen:

- **Creación y configuración de nuevos canales / perfiles / programas, etc.**
Incluyendo:
 - Apertura
 - Edición del nombre, descripción y metadatos necesarios
 - Consecución de URL propia.
 - Asignación de permisos de gestión
 - Subida de avatares, cabeceras, portadas
 - Edición de enlaces
 - Edición del calendario de emisiones (si las hubiere)
 - Edición de canales relacionados / sugeridos
 - Establecimiento de la marca de agua
 - Configuración de los streams de emisión (si los hubiere)
 - Proceso de verificación de canales a partir de los 100k suscriptores
- **Curación editorial.** Incluyendo:
 - Publicación y des- publicación de contenidos según la estrategia pactada.
 - Gestión de las emisiones en directo que pudieran ofrecerse puntualmente.
 - Ordenación diaria de portadas.
 - Creación, ordenación y optimización de listas de reproducción.
 - Edición de títulos de los vídeos e inclusión de traducciones proporcionadas, en su caso
 - Edición de las descripciones de los vídeos
 - Edición de las etiquetas y otros metadatos
 - Edición de End Screens y Cards
 - Experimentación A/B Test para miniaturas
- **Curación gráfica.** Incluyendo:
 - Creación y publicación de miniaturas personalizadas.
 - Creación y publicación de elementos gráficos necesarios para la promoción dentro de la plataforma
 - Adaptación de miniaturas para plataforma
- **Curación audiovisual.** Incluyendo:
 - Post-producción audiovisual básica: corte de cartelas de introducción o fragmentos del vídeo
 - Creación de cartelas de inicio o cierre para prescribir el consumo de otros contenidos
 - Creación de cartelas de inicio o cierre para potenciar la suscripción a nuestros canales

- Creación de clips destacados a partir del material publicado, orientados a facilitar su descubrimiento y consumo en las plataformas
- Generación de vídeos compactados a base de vídeos ya existentes, para mejorar su consumo en las plataformas

Con el objetivo de garantizar la **calidad lingüística** y de dar cumplimiento al principio de promoción y consolidación del estándar de la lengua catalana que rige en los medios de comunicación de la CCMA, S. A., el licitador asumirá el compromiso de la corrección y adecuación lingüística, así como ortotipográfica, de las publicaciones en las plataformas que genere el equipo de mantenimiento de acuerdo con los principios y criterios lingüísticos del Libro de Estilo de la CCMA, S. A. que incluye el portal lingüístico esAdir.

4.2. Growth y desarrollo de audiencias

El principal objetivo de esta línea servicio es optimizar el rendimiento de los contenidos publicados y curados en las diferentes plataformas de vídeo y audio. Para ello deberá identificar, planificar y ejecutar las acciones clave que nos permitan un desarrollo de nuevas audiencias y la retención y fidelización de las audiencias existentes.

Entre las tareas que se prevén en esta línea del servicio se incluyen:

- Optimización de la indexación de los contenidos dentro de los entornos de búsqueda de las propias plataformas
- Optimización de la aparición de los contenidos en los entornos de búsqueda / descubrimiento
- Potenciación de acciones cruzadas entre canales para potenciar la visibilidad de nuestros contenidos
- Potenciación de acciones estratégicas con los partners managers de cada plataforma para potenciar la visibilidad de nuestros contenidos
- Potenciación del consumo de contenido relacionado, trabajando con enlaces, tarjetas de promoción, listas de reproducción embebido, o lo que sea necesario.
- Creación de listas de reproducción orientadas a mejorar la indexación
- Propuestas de estrategias de publicación orientadas a la fidelización
- Propuestas de estrategias de dinamización de la comunidad orientadas a la fidelización
- Investigación de palabras clave en la plataforma
- Análisis de prácticas y oportunidades en la plataforma
- Propuestas de keywords relacionadas con estrategias long-tail

Serán importantes, por tanto, aspectos como la mejora en el posicionamiento y descubrimiento de nuestros contenidos en estas plataformas, el incremento de las visualizaciones y los tiempos de visualización, el incremento y la fidelización de nuestros suscriptores/seguidores, la proyección de imagen de marca, etc.

Pese a que la estrategia de distribución vendrá marcada por la CCMA, S. A., es deseable que la empresa adjudicataria lleve a cabo este proceso de desarrollo de audiencias aportando su conocimiento nativo de las plataformas digitales. En cualquier caso, la estrategia aplicada siempre deberá respetar y garantizar los valores y mandatos particulares de la CCMA, S. A. como medio público.

El servicio incluirá también la creación de informes y análisis de audiencia del consumo de contenidos en las plataformas de vídeo y audio. La frecuencia y el alcance de estos informes se definirán y concretarán en coordinación con la CCMA, S. A. en función de sus necesidades.

También formará parte de las funciones del adjudicatario mantener un censo actualizado de la presencia de contenidos de la CCMA, S. A. en las plataformas de vídeo y audio: relación de cuentas, perfiles, canales, podcasts y número de contenidos publicados y disponibles en cada plataforma.

En el apartado 5.10 de este documento se especifican con mayor detalle estas necesidades de informes.

4.3. Gestión de derechos

El principal objetivo de esta línea servicio es gestionar la propiedad de los contenidos de 3Cat publicados en las plataformas de audio y vídeo, asegurando la reclamación para nuestra marca de todos los contenidos que nos son propios, cediendo aquellos que no lo son, y resolver los posibles conflictos que puedan surgir.

Entre las tareas que se prevén en esta línea del servicio se incluyen:

- Reclamación como propios de todos los contenidos propiedad de 3Cat publicados en estos entornos (ya sea por particulares, por sindicación de la propia plataforma, etc.)
- Configuración de las políticas de gestión de derechos necesarios en cada caso, siguiendo las estrategias específicas que puedan aplicar al geobloqueo, a la monetización, a la compartición, o a lo que sea necesario.
- Revisión de las reclamaciones y resolución de conflictos de derechos presentados por terceros.
- Establecimiento de reclamaciones hacia las plataformas para mostrar desacuerdo cuando las políticas automáticas aplicadas por la plataforma no respeten o reconozcan la legítima propiedad intelectual de 3Cat.

4.4. Dinamización y moderación de las comunidades

El principal objetivo de esta línea servicio es dinamizar y moderar las comunidades que se congregan en torno a nuestros contenidos publicados en las diferentes plataformas de vídeo y audio, con el objetivo de retenerlas y fidelizarlas. Consideramos como parte de la comunidad tanto al usuario que se ha suscrito a uno de nuestros canales, programas o podcast, como a aquellos usuarios que los comentan, como a aquellos que sólo nos consumen pero no interactúan con nosotros.

Entre las tareas que se prevén en esta línea del servicio se incluyen:

- Envío de alertas a los usuarios suscritos para notificar nuevos contenidos, emisiones en directo, etc.
- Publicación de mensajes de forma puntual en los entornos de Comunidad destinados a cada plataforma
- Dinamización y moderación de los chats en las emisiones en directo (si las hubiere)
- Generación de encuestas, votaciones u otros elementos interactivos asociados a los contenidos

- Acciones de dinamización para dar visibilidad y reconocimiento a la comunidad
- Moderación regular y respuesta de los comentarios publicados por la comunidad en torno a nuestros vídeos, capítulos de podcast, pestañas de Comunidad, etc. Moderaremos siempre aplicando la política de moderación definida por la CCMA, SA garantizarse que se han dado las respuestas necesarias o se han efectuado las moderaciones pertinentes como máximo en el plazo de dos días laborables después de la publicación de un comentario.
- Escalado de información al responsable designado por la CCMA, S. A. en caso de que se detecte una crisis de reputación en torno a nuestros contenidos. Este escalado seguirá el protocolo de Crisis de reputación definido por la CCMA, S. A.
- Detectar oportunidades a través de la relación con la comunidad
- Recoger feedback de la audiencia
- Creación de una base de Preguntas y Respuestas frecuentes para agilizar el proceso de gestión de la comunidad

4.4. Asesoría y formación

La CCMA, S. A. podrá solicitar la información, formación y asesoría necesarias para garantizar que se mantiene al día sobre las posibilidades, funcionalidades y dinámicas de las plataformas de vídeo y audio digital.

Entre las tareas que se prevén en esta línea del servicio podrían incluir:

- Resolución de dudas sobre el funcionamiento, funcionalidades y dinámicas específicas de estas plataformas.
- Seguimiento y comunicación a la CCMA, S. A. de las novedades de producto y empresa más relevantes por parte de las respectivas plataformas.
- Seguimiento y comunicación a la CCMA, S. A. de las tendencias de consumo y comportamientos de audiencias más relevantes en las respectivas plataformas externas.
- Sesiones de formaciones específicas a demanda.

5. GOBERNANZA Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

6. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El modelo de relación que se establece entre la CCMA, S. A. y el adjudicatario tiene como objetivo la coordinación, supervisión y seguimiento del servicio, así como su trazabilidad.

A tal efecto, el adjudicatario asignará un **Responsable de Coordinación del Servicio**, que será el principal interlocutor con la CCMA, S. A.

Por su parte, la CCMA, S. A., dada la amplitud y complejidad del servicio, asignará a las personas más adecuadas de su organización para su seguimiento. A modo de ejemplo, en el momento del inicio del servicio, se establecerá una coordinación general del servicio con el técnico de Crecimiento especialista en Plataformas Externas, el jefe de Audiencias Digitales y con los jefes de comunidades y editores digitales de las respectivas redacciones digitales. Actualmente de Ficción - No ficción, de Audio y

Podcast, Cultura, Juveniles (EVA), Infantiles (SX3), Informativos y/o Deportes. La CCMA, S. A. se reserva la potestad de ampliar o reducir las redacciones a lo largo de la contratación.

Reuniones de Coordinación y Seguimiento

Se establecen las siguientes reuniones de coordinación y puntos de control entre 3CAT y el responsable del servicio por parte de la empresa adjudicataria, que podrán ser negociadas puntualmente al inicio del servicio entre ambas partes.

- **Reunión telemática semanal de seguimiento y coordinación Editorial** para las estrategias y prioridades semanales de los diferentes perfiles en las redes sociales.
- **Reunión presencial mensual de coordinación de Estrategia del Servicio**, para evaluar su eficiencia, planificación, resultados, etc. Y definir nuevas acciones a impulsar.
- **Reunión mensual de seguimiento de presupuesto y validación de facturación.**

Para el seguimiento analítico y de optimización:

- **Reunión semanal telemática de seguimiento y coordinación de la Analítica** para realizar seguimiento de los informes, análisis de resultados y puesta en común de identificación de oportunidades de mejora.

La Corporación podrá requerir otros encuentros presenciales o telemáticos de acuerdo con las necesidades de cada momento.

7. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El servicio se organizará y ejecutará utilizando entornos de trabajo compartidos en la nube.

El licitador debe aportar todos los materiales necesarios para la ejecución del servicio, desde los dispositivos de comunicación, dispositivos audiovisuales y dispositivos informáticos hasta el software con licencias necesario para su ejecución.

Excepcionalmente, para las herramientas colaborativas, de seguimiento y difusión de contenidos y datos de uso corporativo, 3CAT proveerá su acceso a la empresa adjudicataria con el único objeto de facilitar la ejecución del servicio.

Las herramientas definitivas serán acordadas por ambas partes. Será responsabilidad del adjudicatario cualquier formación y acción de permisos derivada de ese acceso. Actualmente, a modo de ejemplo, las herramientas podrán ser:

Software de Comunicación y Coordinación

- **Canales de chat de Microsoft Teams.** Será la principal vía de comunicación, tanto para las reuniones telemáticas de seguimiento diario como para la coordinación diaria a través del chat.

- **Correos electrónicos**, para la presentación de proyectos de medio y largo plazo y peticiones que pueden esperar 24 horas, por lo general.
- **WhatsApp**, en caso de que no se pueda contactar a través del chat de Microsoft Teams o no se obtenga respuesta en el tiempo requerido.
- **Llamada telefónica**, con o sin previo aviso, en casos de urgencia que requieran una acción o respuesta inmediata.

Software de Planificación

- Documentos de estrategia, en **Microsoft Teams**.
- Parrillas de publicación en redes, en **Microsoft Teams o Notion**.

8. RECURSOS DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de la infraestructura, puesto de trabajo, conectividad, hardware y software necesarios con sus licencias, para realizar correctamente el servicio.

El adjudicatario es plenamente responsable de su propia producción y deberá informar y consensuar con la CCMA, S. A. la utilización de herramientas de IA generativa, bancos de imágenes y tipografías, con el fin de garantizar la propiedad intelectual de la creatividad y evitar que ello suponga posteriormente para la CCMA, S. A. ningún coste adicional ni responsabilidad por vulneración de derechos.

El servicio incluye el coste de las herramientas necesarias y sus licencias.

Excepcionalmente, la CCMA, S. A. facilitará el acceso y permiso a herramientas, licencias y software propio cuando para la ejecución del servicio sea necesariamente a efectos de comunicación, organización o entrega de material.

Si el acceso a herramientas con titularidad de la CCMA, S. A. supone nuevos usuarios con un incremento de coste de licencias, esta podrá refacturar la parte correspondiente como parte de herramientas incluidas en el servicio.

9. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

El número y composición de los perfiles profesionales asignados al servicio tendrá 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 encargos, la empresa adjudicataria deberá tomar las medidas necesarias para corregirlo con la máxima urgencia, en base a 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.**

La cobertura horaria de los servicios no será necesariamente homogénea a lo largo de todo el servicio, sino que se adaptará a las necesidades que se acuerden con CCMA, S. A. en distintos períodos del año. Estas adaptaciones se informarán con una anticipación de al menos una semana, salvo en los casos de imprevistos derivados de la actualidad.

La estimación del volumen de horas total anual del servicio operacional será de unas 3470 horas anuales. Podrá variar según oferta del licitador con el límite del presupuesto.

La dedicación estándar inicial estimada para la ejecución del servicio es de **todos los días laborables del año** en franja horaria de 8:00 a 20:00.

La CCMA, S. A. podrá consensuar con el adjudicatario y con antelación ajustes a este horario estándar por períodos largos mensuales. La CCMA, S. A. podrá solicitar cambios puntuales de los horarios para la ejecución de determinadas partes del servicio ante necesidades estratégicas de difusión de contenidos, especialmente algunos fines de semana y festivos intersemanales. El valor del servicio en horas ejecutadas fuera de la franja horaria estándar podrá ser incrementado por el adjudicatario en el porcentaje ofertado.

La empresa adjudicataria puede organizar el horario que considere más conveniente para las personas asignadas al servicio, siempre que cumpla con la cobertura en las franjas horarias pactadas, garantice la buena ejecución del servicio, garantice las horas estimadas anuales y se ajuste al presupuesto de inicio de la licitación.

En cualquier caso, el licitador deberá asegurar la forma de comunicación con la CCMA, S. A. todo el año.

10. UBICACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se realizará en las instalaciones del adjudicatario. Sin embargo, para garantizar la correcta coordinación del servicio, la empresa adjudicataria deberá realizar desplazamientos puntuales a las dependencias de la CCMA, S. A. para asistir a reuniones o sesiones de trabajo.

11. 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 y/o plataformas, usuarios asignados, softwares a los que podrán acceder y fechas de vigencia de acceso al servicio. Especialmente en lo que se refiere a gestión de contraseñas de redes sociales y los procedimientos en caso de usurpación o mal uso de perfiles sociales y el acceso de datos previos a su publicación.

12. DERECHOS. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La adjudicación del contrato implica, por parte del adjudicatario, la cesión y transmisión a CCMA, S. A., con carácter exclusivo 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 cesión en exclusiva en los términos establecidos en el párrafo anterior se efectúa también a los efectos de que la CCMA, S. A., como cesionaria exclusiva de los derechos de explotación de los derechos de autor de las creaciones realizadas para la prestación del objeto contractual (vídeos, fotografías, dibujos, logotipos, textos, eslóganes, gráficos, etc.), pueda registrarlos, en su caso, como titular de los derechos de propiedad industrial derivados de todas estas creaciones (marca o nombre comercial).

La cesión de derechos prevista en esta cláusula se aplicará también en los casos de elementos creados o producidos por personas o empresas que hayan sido subcontratadas por la empresa adjudicataria, a cuyo efecto, la empresa adjudicataria deberá acreditar dicha cesión. Estos derechos se cederán a la CCMA, S. A. también en exclusiva, sin límite de tiempo y para el ámbito territorial universal en todas sus modalidades de explotación, incluida la red de Internet: el derecho de reproducción, distribución o comunicación pública.

A tal efecto, la autorización relativa al uso de imagen deberá acreditarse simultáneamente a la entrega de los trabajos que son objeto del presente contrato.

En caso de que se haga uso de imágenes de archivo, la empresa adjudicataria debe respetar la licencia de uso de las imágenes utilizadas en cada caso. Si la CCMA, S. A. detecta que las imágenes de archivo han sido utilizadas en otras producciones, puede solicitar el cambio por otras imágenes de archivo de las mismas características.

Además, la empresa adjudicataria asume también la obligación de responder e indemnizar contra toda responsabilidad de cualquier naturaleza originada o relacionada con reclamaciones que la CCMA, S. A. pueda recibir sobre el hecho de que la explotación de los trabajos, piezas, iconos, materiales y en general cualquier creación producida para el objeto de esta contratación, infrinjan derechos de propiedad intelectual y/o industrial de terceros.

El adjudicatario asegurará acuerdo de confidencialidad para garantizar la privacidad de los datos de la CCMA, S. A. con un documento como el anexo 11 del cuadro de características incluido en el pliego de cláusulas administrativas.

13. ERRORES EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO Y PENALIZACIONES

Se consideran incidencias en la ejecución del servicio:

- La no publicación de un contenido en la fecha y hora acordada.
- La publicación de contenidos con menciones o hashtags incorrectos.
- La no detección y/o comunicación a los interlocutores del servicio de CCMA, S. A. de una crisis reputacional en un plazo máximo de 6h, dentro de las ventanas de cobertura del servicio.

- Un retraso de más de 24h en responder a los mensajes públicos o privados de los seguidores y usuarios de las redes.
- La no asistencia a una reunión sin previo aviso.
- Un retraso de más de 1h por parte del adjudicatario en responder un correo o mensaje de Teams por parte de su interlocutor de la CCMA, S. A. o un retraso de más de 10 minutos en responder una llamada durante jornada, dentro del horario del servicio y sin causa justificada.
- Errores ortográficos, gramaticales y tipográficos generados en la redacción de un contenido para la ejecución del servicio.

El responsable del servicio por parte de la empresa adjudicataria tendrá como responsabilidad realizar un seguimiento de estas incidencias y presentar un informe mensual a la CCMA, S. A. Cada incidencia definida en este apartado contará con 1 punto.

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

- Entre 3 y 8 puntos:
 - Se aplicará un 5% de reducción en el importe mensual a facturar sobre la partida presupuestaria "Servicio operacional"
- Más de 9 puntos:
 - Se aplicará un 10% de reducción en el importe mensual a facturar sobre la partida presupuestaria "Servicio operacional"
- Si el indicador de incidencias de servicio iguala o supera los 20 puntos acumulados en el mismo mes natural, la CCMA, S. A. se reserva el derecho a rescindir el contrato.

El adjudicatario presentará mensualmente en su reunión de seguimiento presupuestario y de facturación un informe con la relación de incidencias del servicio. Deberá constar si las ha habido o no. En caso positivo, descripción, fecha, horario y cómo se ha subsanado.

14. PLAN DE TRANSICIÓN Y EVOLUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio licitado se presenta en 3 fases diferenciadas:

Inicio del servicio actual en la empresa adjudicataria

El objetivo de esta fase es que la empresa adjudicataria realice todas las tareas necesarias para poder garantizar el buen funcionamiento del servicio y de forma transparente para la audiencia de las plataformas sociales de la CCMA, S. A.

La CCMA, S. A. hará entrega de la documentación necesaria para el correcto funcionamiento del servicio y se establecerán los contactos y entornos de trabajo. La CCMA, S. A. ofrecerá sesiones presenciales con el Responsable de Servicio para aclarar cualquier duda.

Esta fase se inicia en cuanto se formaliza la adjudicación, y debe tener una duración máxima de tres semanas.

Mantenimiento del servicio

Esta fase contempla el servicio de acuerdo con lo que se describe en el presente documento.

Cierre del servicio

Esta fase se iniciará 1 mes antes de la finalización del contrato objeto de esta licitación, y tiene como objetivo la transición del servicio en manos de la empresa adjudicataria hacia la CCMA, S. A. o hacia una tercera empresa adjudicataria.

Una vez finalizada la prestación de los servicios, la CCMA, S. A. podrá continuar con los servicios objeto de la presente concurrencia o bien con sus propios recursos. A este respecto, se recuerda que la empresa adjudicataria está obligada a entregar todas las plantillas documentales, gráficas y audiovisuales que haya generado para desarrollar el servicio.

15. Informes de seguimiento

Para poder evaluar la evolución de los objetivos del servicio y los resultados de la distribución de contenidos en las plataformas de vídeo y audio, será necesario realizar el seguimiento de varios indicadores (KPI). Para realizar este seguimiento será necesario que la empresa adjudicataria recoja estos datos y los presente regularmente en diversos tipos de informes:

- **Informe semanal**
 - o Titulares destacados (contenidos que han funcionado mejor, estrenos...)
 - o Recopilación de datos de la semana: reproducciones totales, suscriptores, peso de reproducciones de los suscriptores, duración media de las reproducciones, tiempo de consumo total, etc.
 - o Destacados de servicio (acciones de mejoras de audiencias realizadas)
 - o Identificación de tendencias en el consumo de los contenidos de 3Cat
 - o Novedades en las plataformas de vídeo y audio, si las hay

- **Informe mensual**
 - o Titulares destacados (contenidos que han funcionado mejor, estrenos...)
 - o Recopilación de datos del mes: reproducciones totales, suscriptores, peso de reproducciones de los suscriptores, duración media de las reproducciones, tiempo de consumo total, etc.
 - o Destacados de servicio (acciones de mejoras de audiencias realizadas)
 - o Identificación de tendencias en el consumo de los contenidos de 3Cat
 - o Novedades en las plataformas de vídeo y audio, si las hay

- **Actualización de los KPI mensuales**
 - o Actualización de los indicadores de objetivos de la CCMA, S. A. relacionados con la distribución de contenidos en las plataformas de vídeo y audio.
 - o Análisis de las causas del incremento o descenso de estos indicadores.
 - o Planteamiento de acciones de mejora para incrementar los resultados de estos indicadores y alcanzar los objetivos fijados.

- **Informes de análisis ad hoc**

- A petición de la CCMA, S. A., elaboración de informes específicos para analizar aspectos diversos sobre el consumo de contenidos en las plataformas de vídeo y audio (patrones de consumo, perfiles demográficos, duraciones de los contenidos, captación de seguidores, consumo por temáticas, etc.)
- **Censo de la oferta de la CCMA, S. A. en las plataformas de vídeo y audio**
 - Plataformas donde se ofrecen contenidos
 - Canales / Perfiles / Cuentas / Shows...
 - Número de contenidos publicados/disponibles

El adjudicatario y la CCMA, S. A. concretarán el alcance y la frecuencia de estos informes y los ajustarán en función de las necesidades y capacidad del adjudicatario para realizarlos.

16. Medios técnicos y humanos

El servicio se prestará desde las dependencias del adjudicatario, salvo las tareas específicas que requieran realizarse en las instalaciones de la CCMA, S. A. El adjudicatario tendrá que disponer del equipamiento y software necesario para la prestación del servicio y de los consumos derivados.

Los medios técnicos y humanos tendrán que ser suficientes para dar respuesta a las necesidades del servicio en cada uno de los ámbitos de actuación definidos: desarrollo de audiencias, gestión de derechos y moderación de comentarios, producción audiovisual si es necesario, asesoría y formación.

Habrá que aportar un dossier informativo que detalle los medios técnicos y la configuración del equipo humano de profesionales destinados a garantizar la ejecución del servicio, así como de las instalaciones desde las que se tiene previsto ejecutar el servicio.

Las propuestas para el servicio tendrán que incluir los siguientes perfiles profesionales que pueden ser ejercidos parcialmente por una misma persona:

Servicio de coordinación

- **Responsabilidad del servicio.** Servicio de responsabilidad de la coordinación general de todos los servicios realizados por la empresa contratada. Deberá resolver cualquier aspecto administrativo o contractual que genere el servicio. Es el responsable de la dinámica y ejecución del servicio, así como de la interlocución con la CCMA, S. A. Deberá velar por la profesionalidad y el buen funcionamiento del equipo asignado al servicio y en caso de que sea necesario, prever y ejecutar relevos o posibles cambios de personal. Preparado para generar informes de asesoramiento y/o formación. Perfil licenciado o diplomado, certificación de conocimiento de plataformas como “Propiedad del contenido” (caso Youtube) o Spotify Academy y una experiencia mínima de 1 año trabajando con la plataforma YouTube y otras.

Servicio operacional

- **Curación de contenidos.** Experiencia mínima de 2 años trabajando con una o más plataformas.
- **Perfil de Growth y desarrollo de audiencias:** con titulación universitaria y un mínimo de dos años de experiencia demostrable trabajando con una o más plataformas. Se valorará positivamente disponer de certificaciones o formaciones relacionadas con YouTube para optimizar el crecimiento del canal.
- **Perfil en gestión de derechos:** certificación de conocimiento de plataformas, como “Propiedad del contenido” (caso Youtube) y una experiencia mínima de 1 año trabajando con la plataforma YouTube y otros.
- **Perfil tratamiento de formatos gráficos y audiovisuales.** Experiencia mínima de 1 año trabajando con grafismo y vídeo. Conocimiento de entornos multimedia.

Todos los perfiles dedicados al servicio deben garantizar un nivel C o equivalente de catalán.

Sant Joan Despí, noviembre de 2025.