

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT: SOFTWARE DE PLATAFORMA DE GESTIÓ DEL CONSENTIMENT (CMP) PER A BETEVÉ

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques és la contractació, per part de betevé, del subministrament i manteniment d'una plataforma de gestió del consentiment (CMP) per a la gestió de cookies i tecnologies de seguiment als seus entorns digitals.

La finalitat del servei és garantir el compliment normatiu vigent (RGPD, LSSI, ePrivacy) i oferir la millor experiència d'usuari en la recollida i gestió dels consentiments.

Totes les funcionalitats descrites en aquest plec tenen caràcter de prescripcions tècniques mínimes obligatòries, l'incompliment de les quals comportarà l'exclusió de l'oferta.

2. ABAST DEL SERVEI

La solució tecnològica proposada haurà de ser implementable i garantir el funcionament a la totalitat dels dominis i entorns digitals de betevé, incloent-hi:

- Web principal (beteve.cat)
- Microsites associats
- Versions AMP (Accelerated Mobile Pages)
- Aplicacions mòbils (iOS i Android)

3. REQUERIMENTS TÈCNICS OBLIGATORIS

El programari de CMP proposat ha de complir els següents requisits tècnics i funcionals. L'empresa licitadora haurà de poder-ne acreditar el seu compliment a través d'una memòria tècnica descrita a l'apartat 4.

3.1. Compliment normatiu i certificacions

- a) La solució ha d'estar certificada sota el Marc de Transparència i Consentiment (**TCF v2.2**) de l'IAB Europe i mantenir aquesta certificació vigent.
- b) El CMP ha de figurar a la llista de plataformes homologades per l'IAB i aprovades per **Google (Google Consent Mode)**.
- c) Ha de garantir el compliment íntegre del RGPD, la LSSI i l'ePrivacy.
- d) Ha de permetre la gestió granular del consentiment per a totes les finalitats i tercers, incloent-hi una opció visible i accessible de "Rebuig total" (Rebutjar tot) en la primera capa o equivalent segons normativa.
- e) Es valorarà positivament el suport a altres normatives internacionals (CCPA/CPRA).

3.2. Capacitat Multiplataforma

- a) El CMP ha de disposar d'una implementació viable per a entorns Web, AMP i Apps mòbils.
- b) L'experiència de consentiment ha de ser consistent (visualment i funcionalment) a tots els canals.

3.3. Suport multiidioma

- a) La plataforma ha de disposar dels textos legals per defecte en català, castellà i anglès.
- b) Ha de permetre afegir nous idiomes i personalitzar la totalitat dels textos legals mostrats a l'usuari.

3.4. Personalització de la interfície (Look & Feel)

- a) El sistema ha de permetre la personalització total del banner: colors, tipografies, logotip, posició i estils de botons (CSS personalitzable).
- b) Ha de permetre una configuració flexible dels comportaments d'acció: "Acceptar tot", "Rebutjar tot" i "Configurar".
- c) Ha de disposar de funcionalitats per realitzar Test A/B dels banners de consentiment per optimitzar la taxa d'acceptació.

3.5. Rendiment i càrrega

- a) L'script del CMP ha de ser lleuger i optimitzat per no degradar les mètriques de Core Web Vitals.
- b) Ha de suportar càrrega asíncrona, gestionant el consentiment en l'ordre de mil·lisegons.

3.6. Integració i compatibilitat

- a) La integració s'ha de poder realitzar mitjançant codi Javascript, plugin o plantilla de Google Tag Manager (GTM).
- b) Ha de tenir compatibilitat nativa o plugin verificat per a WordPress.
- c) Ha d'integrar-se correctament amb Google Ad Manager/AdSense i Google Analytics (suportant Google Consent Mode v2).
- d) Ha d'oferir guies d'integració pas a pas.

3.7. Capacitat i escalabilitat

- a) La llicència o servei ha de suportar un volum mínim de 5 milions d'esdeveniments de consentiment al mes.
- b) Ha de permetre la gestió multidomini i la sincronització cross-domain del consentiment.
- c) El sistema ha de disposar d'alertes automàtiques de consum (proximitat al límit mensual).

3.8. Registre, auditoria i analítica

- a) El CMP ha de generar un registre immutable dels consentiments amb segell de temps (timestamp) per a auditories.
- b) Ha de permetre l'exportació de logs via interfície o API.
- c) Ha d'oferir un panell d'analítica agregada (ratios d'acceptació/rebuig per idioma, dispositiu, etc.).

3.9. Actualitzacions del software

- a) El proveïdor ha de garantir l'actualització automàtica de la plataforma davant canvis normatius o tècnics (nous requisits TCF, canvis en cookies, etc.) sense cost addicional.
- b) S'haurà de notificar a betevé qualsevol actualització rellevant amb un mínim de 7 dies d'antelació.

4. MEMÒRIA TÈCNICA: DOCUMENTACIÓ ACREDITATIVA

L'empresa licitant haurà de presentar una memòria tècnica que descrigui les característiques del producte i que acrediti la totalitat dels següents requeriments

4.1 Sobre compliment normatiu i certificacions

- Còpia del certificat oficial d'homologació TCF v2.2 emès per l'IAB Europe.
- Document o enllaç a la llista pública de Google on figuri la solució proposada
- Declaració responsable de compliment normatiu (RGPD, LSSI, ePrivacy).
- Manual tècnic que demostrï la configuració granular i el botó de rebuig.

4.2 Sobre la capacitat multiplataforma de la solució

- Descripció tècnica especificant els entorns suportats.
- Exemples d'implantacions reals (captures o enllaços) en Web, AMP i App.

4.3 Sobre el suport multiidioma

- Exemples visuals dels textos en els tres idiomes requerits.
- Declaració responsable sobre la capacitat de personalització idiomàtica.

4.4 Sobre la personalització de la interfície

- Manual de personalització.
- Descripció tècnica del sistema de Test A/B.

4.5 Sobre el Rendiment i la càrrega

- Informe tècnic de rendiment (impacte en Core Web Vitals).

4.6 Sobre integració i compatibilitat

- Manual d'integració
- Declaració de compatibilitat amb WordPress i plantilla de GTM

4.7 Sobre capacitat i escalabilitat

- Certificat de capacitat tècnica.
- Descripció de la funcionalitat de sincronització cross-domain.

4.8 Sobre registre, auditoria i analítica

- Exemple d'informe d'analítica i manual d'exportació de logs.

Seràn causes d'exclusió automàtica del procés

- La no presentació de qualsevol dels documents acreditatius exigits a la memòria

- Oferir solucions que no figurin a la llista oficial de CMP homologades per l'IAB Europe i Google Consent Mode a la data d'adjudicació.

5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI I SUPORT TÈCNIC

L'empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis següents:

5.1. Implementació i Manteniment

- Assistència tècnica durant la fase d'implementació inicial.
- Documentació tècnica i formació inicial per a l'equip tècnic de betevé.

5.2. Suport Tècnic

- Servei de suport post-implementació en català i castellà.
- Disponibilitat en horari d'oficina i sistema de ticketing 24/7.
- Es valorarà positivament el suport telefònic per a urgències.
- Assignació d'un gestor de compte o consultor tècnic (amb una dedicació mínima estimada de 2h/mes).

6. REQUERIMENTS DE NIVELL DE SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de garantir els següents Nivells de Servei durant tota la vigència del contracte. L'incompliment reiterat constituirà causa de penalització i, si escau, de resolució contractual.

6.1. Disponibilitat del servei (uptime)

La plataforma haurà de garantir una disponibilitat mínima del:

- 99,8 % mensual per al servei general
- 99,9 % mensual per a la visualització del CMP en producció
- 100 % durant esdeveniments crítics comunicats amb 48 h d'antelació

Es computa com indisponibilitat qualsevol període en què:

- la plataforma no respongui,
- la càrrega superi 5 segons de temps mitjà de resposta,
- el contingut del CMP no sigui visible o funcional.

6.2. Temps de resposta i resolució d'incidències

Classificació d'incidències

- Crítica (P1): el servei està totalment inoperatiu
- Greu (P2): incidències que afecten funcionalitats essencials però amb alternatives.
- Lleu (P3): errors menors que no afecten la continuïtat del servei.
- Consultes (P4): dubtes o sol·licituds no urgents.

Temps màxims de resposta

- P1 Crítica: resposta ≤ 30 minuts (24/7)
- P2 Greu: resposta ≤ 2 hores
- P3 Lleu: resposta ≤ 1 dia laborable
- P4 Consultes: resposta ≤ 2 dies laborables

Temps màxims de resolució

- P1 Crítica: ≤ 4 hores
- P2 Greu: ≤ 24 hores
- P3 Lleu: ≤ 5 dies laborables
- P4 Consultes: ≤ 10 dies laborables

6.3 Monitoratge i alertes

L'adjudicatari haurà de:

- monitorar el servei 24/7,
- disposar de sistema d'alertes automàtiques davant caigudes o degradació,
- comunicar a betevé qualsevol incidència crítica en ≤ 15 minuts des de la detecció.

6.4. Comunicació i suport

El proveïdor haurà de garantir:

- canal de suport via ticket obligatori,
- canal de suport via xat o telèfon per a P1 i P2,
- informes d'estat de la incidència amb actualitzacions cada hora en cas de P1 o cada 3 hores en cas de P2,
- idioma del suport: català o castellà.

6.5. Manteniment, actualitzacions i parades planificades

- Les actualitzacions no podran generar interrupció del servei.
- Les parades programades s'hauran de comunicar amb 72 hores d'antelació.
- Cap parada planificada podrà superar 60 minuts ni realitzar-se en franges de màxima audiència.

6.6. Penalitzacions automàtiques

Sense perjudici de les penalitats del PCAP, s'aplicaran les següents:

- Incompliment SLA d'uptime: 0,5 % del preu mensual per cada 0,1 % de disponibilitat perduda.

- Incompliment temps resposta P1: 1 % del preu mensual.
- Resolució P1 fora de termini: 5 % del preu mensual.
- Reiteració de 3 incompliments greus en 90 dies: proposta de resolució contractual.

7. PENALITZACIONS

- Demora per part de l'adjudicatari de 2 hores en atendre una incidència greu.
- Deixar sense servei de la plataforma per un període de 24 hores.
- 'No comunicació de rebut' en 24 hores front una incidència greu relativa al contracte.
- 'No comunicació de rebut' en 3 dies front una incidència lleu relativa al contracte.
- Modificació del servei sense causa justificada i notificació prèvia.

8. RESOLUCIÓ I EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

S'estableixen a més de les causes de resolució general, les següents causes específiques de resolució del contracte:

- Acumular més de 2 penalitzacions greus en un any natural.
- No donar la formació adequada a l'equip per a poder fer servir l'eina
- Modificació de l'equip que presta el servei sense comunicació prèvia i conformitat del nou equip designat pel licitador per part de betevé.

Anna Cuyàs i Ferrando

Directora de màrqueting i vendes de betevé

10 de febrer de 2026