

PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER PER A LA CONTRACTACIÓ D'UNA EINA D'E-MAIL MÀRQUETING PER A LA LA XARXA AUDIOVISUAL LOCAL, SL

Expedient /2026

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest document és la contractació d'una llicència d'ús per a l'explotació d'una eina d'email màrqueting que permeti crear campanyes d'email màrqueting, així com altres serveis de gestió d'aquestes campanyes (optimització i anàlisi de mètriques) i qualsevol altres serveis connexos que pogués prestar la companyia.

L'eina ha de permetre el disseny de plantilles d'e-mail i enviament de campanyes; segon, el seguiment d'estadístiques d'anàlisi de les campanyes; i tercer, la detecció de possibles millores en la pròpia eina a partir de les necessitats concretes de la XAL.

L'eina ha de servir per dissenyar, enviar i realitzar de forma completa i efectiva el seguiment de qualsevol campanya de màrqueting per correu electrònic, tenir un editor d'e-mails, avançades estadístiques en temps real i filtres anti-spam.

Els serveis objecte d'aquest contracte s'han de realitzar complint una sèrie de requisits tècnics i de procediment, respecte a múltiples aspectes, que relacionem a continuació:

1.1 Requisits generals

- Fins a 3.500.000 de correus electrònics enviats mensualment
- Creació de diferents subcomptes i possibilitat de múltiples usuaris amb accessos independents, així com un sistema de permisos amb diferents nivells. També ha de permetre gestionar els usuaris via API i tenir report del resultat de la importació.
- La plataforma ha d'incloure el català i els enviaments s'han de poder configurar correctament en aquesta llengua.
- Ús de dominis personalitzats
- L'empresa adjudicatària ha de guardar el secret i la confidencialitat de totes les dades i informacions en relació amb els serveis contractats, subsistint aquesta obligació encara havent finalitzat el contracte. L'empresa adjudicatària és responsable de compliment de les obligacions de confidencialitat per part de personal al seu servei o dels seus col·laboradors o subcontractes.
- Acreditar el compliment de la normativa legal vigent a la Unió Europea en matèria de protecció de dades de caràcter personal (RGPD), serveis de la societat de la Informació (avisos legals, política de cookies), protecció del consumidor i comerç electrònic i de seguretat. Només serà admissible la transferència internacional de dades a un país i

organització internacional si aquesta compleix amb les previsions establertes a l'RGPD, de manera que el nivell de protecció i dels drets i llibertats de les persones físiques que garanteix el reglament no es vegi menyscabat.

1.2 Editor de campanyes

- Possibilitat de creació de campanyes personalitzables amb plantilles editables. Les plantilles han de permetre la inclusió, com a mínim, dels següents mòduls de continguts: text, imatge, vídeo, botons de Xarxes Socials, etc. Els permisos de modificació de plantilles han de poder restringir-se. El sistema ha de permetre reutilitzar de manera fàcil contingut d'altres plantilles.
- Disseny responsiu, adaptat a telèfon mòbil, tauleta i ordinador.
- Possibilitat d'inserir mòduls de continguts amb diferents estructures: una columna, dues columnes, mòduls personalitzats amb html, etc.
- Possibilitat d'afegir vídeos que es puguin reproduir-se directament des del cos dels correus electrònics.
- Possibilitat de duplicar campanyes i aprofitar continguts d'una altra campanya o plantilla
- Generador de codis QR per a poder inserir-los de manera fàcil dins d'una campanya
- Control de pes del missatge per optimitzar la càrrega
- Continguts dinàmics per tal que, en un sol enviament de correu electrònic, es mostrin continguts diferents en funció dels criteris de segmentació escollits
- Programació de campanyes en un dia i hora concrets
- Categorització de campanyes
- Filtre anti-spam
- Verificador d'enllaços
- Previsualització de campanyes i possibilitat d'enviar proves d'una campanya per correu electrònic a un o diversos usuaris.
- Categorització de campanyes i possibilitat d'agrupar-les o classificar-les internament.

1.3 Llistes de distribució, gestió de subscriptors i enviaments

- Possibilitat de crear nous contactes de forma manual, així com exportar i importar nous contactes automàticament
- Creació de llistes de contactes, grups de contactes, segments i altres criteris de segmentació avançada
- Sistema de subscripció d'usuaris 'double opt-in', amb una validació des del correu electrònic

- Gestió automàtica de baixes per evitar que aquests usuaris rebin comunicacions futures. També de correus *soft bounces* i *hard bounces*
- Segmentació de les bases de dades en base a la informació emmagatzemada així com en funció de la interacció de l'usuari amb les campanyes enviades. La plataforma ha de permetre també una segmentació avançada a partir de combinar diversos segments.
- Possibilitat d'enviar una campanya a una o més d'una base de dades simultàniament
- Programació de campanyes per a una hora i data futura

1.4 Estadístiques i mètriques d'anàlisi

- Sistema d'estadístiques del compte i de cadascuna de les campanyes que incloguin, com a mínim, les següents mètriques:
 - Número total d'obertures
 - Ràtio d'obertures
 - Número total de clics i ràtio de clics
 - Retorns
 - Baixes
 - Mapa de clics
 - Temps de lectura mitjà
 - Obertures per dispositiu
- Possibilitat de descarregar-se les estadístiques en format Excel o amb un informe PDF amb els indicadors escollits.
- Possibilitat d'accedir a les mètriques via API per poder-les automatitzar amb PowerBI

1.5 Seguretat i contrasenyes

- Longitud mínima de contrasenyes i tipus de caràcters requerits (majúscules, minúscules, números o símbols especials)
- Establiment d'un número d'intents màxims d'accés abans del bloqueig de l'usuari
- Possibilitat d'establir data de caducitat de les contrasenyes

1.6 Suport tècnic i formació

- Servei de suport tècnic, a través de correu electrònic i un telèfon de contacte, per a la resolució immediata d'incidències. Les consultes urgents s'hauran d'atendre en un temps no superior a 1 hora
- Atenció en català
- Quatre hores de formació en línia a les diferents unitats per a la posada en marxa del servei

- Acompanyament en el procés de posada en marxa i primers enviaments

1.7 Millora de l'eina

- Inclusió d'un mecanisme de millora continuada i optimització de l'eina, en base a necessitats detectades per la XAL en l'explotació i ús de la plataforma.

1.8 Durada del contracte

L'entrada en vigor del contracte serà preferentment el primer dia del mes següent a la de formalització del contracte. El contracte tindrà vigència de dos anys, sent prorrogable un any més.

Un cop iniciat el contracte, s'estipula un període d'un màxim de 21 dies per a la posada en marxa de l'eina. Durant aquest període de temps, s'haurà de realitzar el procés de migració de les diferents bases de dades de la XAL a la nova plataforma, els ajustos tècnics necessaris i les proves que siguin necessàries per tal que els equips humans de la XAL puguin accedir a la plataforma i conèixer-ne les funcionalitats.

L'empresa contractista s'encarregarà de fer la importació de les dades cap a la nova plataforma (si s'escau), coordinant-se amb l'anterior proveïdor, per tal de poder rebre la informació exportada formatejada correctament, de manera que es pugui importar a la nova base de dades.

L'empresa contractista ha de tenir previst un pla de retorn de les dades per quan finalitzi la vigència del contracte.

Bernat Gimeno
Polls - DNI
45827526A
(SIG)

Firmado
digitalmente por
Bernat Gimeno Polls
- DNI 45827526A
(SIG)
Fecha: 2026.02.11
11:36:59 +01'00'



Metadades del document

Núm. expedient	XAL/2026/0002542
Tipus documental	Plica
Títol	PPT 7 2026

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Bernat Gimeno Polls (SIG)	Signa	11/02/2026 11:36

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
12dec2777f097a20f0e1	https://seuelectronica.diba.cat	

