

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ANÀLISI I DESENVOLUPAMENT DE L'APLICACIÓ DE RRHH EN LLENGUATGE PROGRESS

- PROCEDIMENT OBERT -

EXPEDIENT NÚM. 2603OB02

1. INTRODUCCIÓ I OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) té com a objecte principal la definició detallada de les condicions i requisits tècnics que regiran la contractació del servei de manteniment i evolució del sistema de gestió de recursos humans (HCM) corporatiu de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA), en endavant RHIN. Aquest sistema és una peça fonamental en la gestió dels processos interns de l'entitat i, per tant, el seu correcte funcionament, adaptabilitat i actualització són essencials per a l'operativa diària de la CCMA.

La finalitat d'aquest contracte és garantir la **continuitat, estabilitat i eficiència de l'ecosistema RHIN**, així com la seva progressiva adaptació a les noves necessitats funcionals i tecnològiques que puguin sorgir. El servei comprèn un abast integral que inclou el manteniment correctiu per a la resolució d'incidències, el manteniment evolutiu per a la implementació de millores i noves funcionalitats, i el suport tècnic necessari per als usuaris i equips tècnics de la CCMA.

Aquesta licitació sorgeix en el context de la finalització del contracte vigent, amb la voluntat de renovar el servei i incorporar les lliçons apreses i les noves exigències del sector. El present plec estableix el marc tècnic complet sobre el qual les empreses licitadores hauran d'elaborar les seves propostes, assegurant que totes disposen d'una base comuna i clara per comprendre l'abast i la complexitat del servei requerit. D'aquesta manera, es busca seleccionar l'adjudicatari que ofereixi la millor garantia de qualitat, experiència i capacitat per afrontar els reptes tecnològics associats a una aplicació crítica com RHIN, i al seu ecosistema.

Cal tenir en compte que, paral·lelament a la prestació d'aquest servei, la CCMA està avaluant de manera activa altres solucions de mercat per a la gestió dels recursos humans. Com a conseqüència d'aquest procés d'anàlisi i possible transició cap a una nova plataforma, es preveu que la necessitat dels serveis detallats en aquest plec es vagi reduint progressivament durant el període de vigència del contracte. Aquesta circumstància podrà comportar una disminució de l'abast dels serveis contractats a mesura que s'implementin noves alternatives tecnològiques. Aquesta disminució prevista ja està reflexada en la prorroga anual descrita en el present plec.

2. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

L'aplicació RHIN constitueix l'Human Capital Management (HCM) corporatiu de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA), desenvolupat a mida per donar resposta a les necessitats operatives i de gestió específiques de l'entitat. Aquesta

plataforma centralitza una part significativa dels processos de negoci, abastant funcionalitats crítiques per al funcionament diari de l'organització. La seva naturalesa a mida fa que el seu coneixement i manteniment requereixin un alt grau d'especialització tècnica i funcional.

Les aplicacions (ecosistema RHIN) objecte dels manteniments són:

- **RHIN:** aplicació per a la gestió dels recursos humans (nòmines, contractació, selecció, formació, talent, etc.)
- **PARE:** aplicació per al control de les activitats de personal aplicades a programes, projectes, etc.
- **SCAC:** aplicació per al control d'accés i relacions amb personal extern i usuaris informàtics.
- **BECA:** aplicació per gestionar els acords de col·laboració amb universitats i escoles FP per a l'acollida d'estudiants en pràctiques.
- **RELA:** aplicació per gestionar les demandes judicials de l'àmbit laboral.
- **RHCF:** aplicació que gestiona els permisos individuals per formació i l'atorgament de les beques i ajuts a la formació que es fan efectius en nòmina.
- **RHCS:** aplicació que gestiona els concursos de selecció per a cobrir vacants i altres necessitats de contractació.
- **Altres (LLIT, EVOT, ESPI.):** aplicacions menors per a la gestió del llistí telefònic, gestió consum telefònic, votacions electròniques i publicació d'esdeveniments al portal intern amb registre de les inscripcions.
- També s'inclourien possibles **noves aplicacions** que es desenvolupin en funció de necessitats futures de la CCMA, SA.

L'entorn tecnològic sobre el qual opera l'ecosistema RHIN es basa principalment en la tecnologia **Progress OpenEdge**. El nucli del sistema està desenvolupat en llenguatge de programació **Progress 4GL (Advanced Business Language - ABL)**, utilitzant la versió **OpenEdge 12.8**. L'arquitectura de l'aplicació respon a un model tradicional de **client-servidor**, utilitzant com a servidor d'aplicacions Progress Application Server for OpenEdge (PASOE). El component de servidor, que allotja la lògica de negoci i l'accés a les dades, s'executa sobre sistemes operatius **Red Hat Enterprise Linux (RHEL)**. Per la seva banda, l'aplicació client s'instal·la en les estacions de treball dels usuaris, que operen majoritàriament sobre sistemes **Microsoft Windows 10 Enterprise** i **Microsoft Windows 11**.

La persistència de les dades es gestiona mitjançant el sistema de gestió de bases de dades natiu **Progress RDBMS**, optimitzat per treballar de manera eficient amb el llenguatge ABL. La base de dades central de RHIN conté tota la informació transaccional i mestra de l'aplicació, representant un actiu d'informació de màxima criticitat per a la CCMA. Aquesta base de dades es troba allotjada en els servidors RHEL.

L'aplicació RHIN no opera de manera aïllada, sinó que forma part d'un ecosistema d'aplicacions corporatives més ampli amb el qual manté diverses **integracions clau**. Aquestes connexions són fonamentals per assegurar la coherència de les dades i l'eficiència dels fluxos de treball interdepartamentals. Les integracions es realitzen mitjançant diferents mecanismes tecnològics:

- **Processos batch:** S'utilitzen per a intercanvis massius d'informació programats, principalment mitjançant transferència de fitxers plans (CSV, TXT) a través de protocols segurs com **SFTP**. Aquests processos connecten RHIN amb sistemes de gestió financera, recursos humans i altres aplicacions de back-office.

- **Serveis web (SOAP/REST/WEB):** Per a comunicacions en temps real o síncrones, s'han desenvolupat interfícies basades en serveis web que permeten a altres sistemes consultar o actualitzar dades a RHIN de manera controlada.

Aquest entorn, tot i ser robust i estable, presenta reptes associats a la seva naturalesa tecnològica específica, fet que subratlla la importància de disposar d'un servei de manteniment amb un profund coneixement en Progress i en l'arquitectura particular de RHIN i del seu ecosistema.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'objecte d'aquest apartat és detallar de manera exhaustiva el conjunt d'activitats i responsabilitats que l'empresa adjudicatària haurà d'assumir en el marc del servei de manteniment i evolució de l'ecosistema RHIN. El servei es concep de manera integral per garantir no només l'estabilitat i el correcte funcionament de l'aplicació, sinó també la seva adaptació contínua a les necessitats canviants de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA) i l'evolució tecnològica.

L'abast del servei es desglossa en tres grans àmbits d'actuació, que es descriuen a continuació: el manteniment correctiu, orientat a la resolució d'incidències; el manteniment evolutiu i els nous desenvolupaments, enfocats a la millora i ampliació de funcionalitats; i finalment, el suport tècnic i la gestió de la documentació, que assegurin l'assistència als usuaris i la transferència de coneixement.

3.1. Manteniment correctiu

L'objectiu primordial del manteniment correctiu és restablir el funcionament normal de l'ecosistema RHIN en el menor temps possible i minimitzar l'impacte negatiu en les operacions de la CCMA. Inclou el diagnòstic i la resolució de qualsevol error, anomalia o comportament inesperat del sistema (bugs) que impedeixi o dificulti el seu ús d'acord amb les especificacions funcionals.

Les tasques incloses en aquest àmbit són:

- **Recepció, registre i classificació d'incidències:** Totes les incidències seran registrades a l'eina de tiqueting corporativa proporcionada per la CCMA, JIRA. L'adjudicatari serà responsable de realitzar una primera anàlisi per classificar cada incidència segons la seva prioritat, d'acord amb els criteris d'impacte i urgència definits conjuntament amb la CCMA.
- **Diagnòstic i anàlisi de la causa arrel:** Un cop classificada la incidència, l'adjudicatari haurà de dur a terme una investigació tècnica exhaustiva per identificar l'origen del problema (causa arrel). Aquesta anàlisi podrà implicar la revisió de logs, la depuració del codi font, l'anàlisi de la configuració dels sistemes i la reproducció de l'error en entorns de proves.
- **Desenvolupament i prova de la solució:** L'adjudicatari desenvoluparà la correcció necessària (hotfix) seguint les bones pràctiques de programació i la normativa interna de la CCMA. La solució haurà de ser sotmesa a proves unitàries i d'integració exhaustives en un entorn de reproducció per garantir que resol l'error sense introduir regressions o efectes secundaris no desitjats.

- **Desplegament i verificació:** Un cop validada la solució, es planificarà el seu desplegament a l'entorn de producció, coordinant-se amb els responsables de sistemes de la CCMA i seguint els procediments de gestió del canvi establerts. Després del desplegament, es verificarà el correcte funcionament en producció i es procedirà al tancament de la incidència amb la conformitat de l'usuari reportador o del responsable designat per la CCMA.

3.2. Manteniment Evolutiu i nous desenvolupaments

Té com a finalitat adaptar i fer evolucionar l'ecosistema RHIN per respondre a noves necessitats de negoci, optimitzar processos existents, millorar l'experiència d'usuari o incorporar canvis derivats de requisits legals o tecnològics. Comprèn des de petites millores fins al desenvolupament de nous mòduls o funcionalitats complexes.

El cicle de vida d'una petició evolutiva o d'un nou desenvolupament seguirà les fases següents:

- **Recepció i anàlisi de requeriments:** Les noves necessitats seran canalitzades a través de JIRA. L'adjudicatari, en col·laboració amb els analistes funcionals i els responsables de negoci de la CCMA, durà a terme l'anàlisi de viabilitat tècnica i l'estudi detallat dels requeriments.
- **Elaboració de la proposta de solució i estimació d'esforç:** L'adjudicatari elaborarà un document de disseny tècnic que descrigui la solució proposada, incloent-hi l'impacte en l'arquitectura actual, el model de dades, les integracions amb altres sistemes i la interfície d'usuari. Aquesta proposta anirà acompanyada d'una estimació detallada de l'esforç necessari per al seu desenvolupament i implantació (mesurat en hores o punts d'història, segons la metodologia acordada).
- **Priorització i aprovació:** La CCMA avaluarà la proposta de solució i l'estimació d'esforç. Serà responsabilitat de la CCMA prioritzar les diferents demandes evolutives i aprovar l'inici del seu desenvolupament d'acord amb els seus objectius estratègics i la capacitat disponible del servei.
- **Desenvolupament i proves:** Un cop aprovada la petició, l'equip de l'adjudicatari procedirà al desenvolupament de la nova funcionalitat, respectant els estàndards de qualitat del codi, seguretat i rendiment definits. El desenvolupament inclourà la realització de proves unitàries i d'integració per assegurar la robustesa i la correcta interacció amb la resta de l'aplicació.
- **Proves d'Acceptació d'Usuari (UAT):** Abans del pas a producció, la nova funcionalitat serà desplegada en un entorn de preproducció o UAT. Els usuaris clau designats per la CCMA realitzaran les proves pertinents per validar que el desenvolupament compleix amb els requisits funcionals definits i s'ajusta a les seves necessitats. L'adjudicatari haurà de donar suport durant aquesta fase i corregir qualsevol desviació detectada.
- **Desplegament i formació:** Amb el vistiplau de les proves UAT, es planificarà el desplegament a producció. Si la nova funcionalitat ho requereix, l'adjudicatari col·laborarà en l'elaboració del material formatiu i podrà participar en sessions de formació als usuaris finals.

Exemples de tasques d'aquest àmbit inclouen, entre d'altres: la creació de nous informes, la modificació de fluxos de treball existents, la integració de RHIN amb altres

aplicacions corporatives mitjançant API, l'optimització de consultes a la base de dades per millorar el rendiment, o el refactoring de codi per millorar-ne la mantenibilitat.

3.3. Suport tècnic i Documentació

Aquest eix del servei és fonamental per garantir l'autonomia dels usuaris, assegurar la transferència de coneixement i facilitar la gestió i el manteniment futur de l'aplicació. No es tracta d'una tasca secundària, sinó d'un **lliurable fonamental i continu** del contracte. Les activitats principals són:

- **Suport Tècnic de segon/tercer nivell:** L'adjudicatari actuarà com a nivell especialitzat de suport per resoldre consultes o peticions que no puguin ser ateses pel primer nivell de suport de la CCMA. Aquestes tasques inclouen:
 - Resolució de dubtes funcionals complexos sobre l'ús de l'aplicació.
 - Realització d'extraccions de dades o consultes específiques a la base de dades a petició de la CCMA.
 - Assistència en la configuració de paràmetres del sistema.
 - Anàlisi de problemes de rendiment reportats pels usuaris.
- **Creació i manteniment de la documentació:** L'adjudicatari serà el responsable de garantir que tota la documentació de l'ecosistema RHIN estigui permanentment actualitzada, completa i accessible. Aquesta responsabilitat implica:
 - **Documentació Tècnica:** Inclou, com a mínim, el diccionari de dades, el model de dades actualitzat, la descripció de l'arquitectura del sistema, les especificacions d'APIs i serveis d'integració, i guies de desplegament. Tot nou desenvolupament o modificació haurà de ser reflectit en aquesta documentació.
 - **Documentació Funcional:** Descripció detallada del funcionament de cada mòdul i funcionalitat des de la perspectiva del negoci. Ha de servir com a referència per a analistes i usuaris avançats.
 - **Manuais d'Usuari:** Guies pràctiques i manuals d'ús orientats a l'usuari final, que expliquin pas a pas com realitzar les operacions més habituals.
 - **Codi font comentat:** El codi desenvolupat haurà d'estar adequadament comentat, seguint els estàndards de la CCMA, per facilitar-ne la comprensió i el manteniment futur.

Tota la documentació generada o modificada durant l'execució del contracte serà propietat de la CCMA i s'haurà d'emmagatzemar en el repositori centralitzat que aquesta dissenyi (p. ex., Confluence, SharePoint, etc.). La **manca d'actualització de la documentació** serà considerada un compliment defectuós del servei.

Tota la documentació relativa al servei s'ha de realitzar en Català.

4. METODOLOGIA DE TREBALL I OPERATIVA DEL SERVEI

El servei es regirà per una metodologia **Scrum**, dins del marc de treball **Agile**, amb iteracions de tres setmanes (Sprint), adaptada a les necessitats específiques del manteniment correctiu, evolutiu i de nous desenvolupaments de l'ecosistema RHIN. Aquesta elecció metodològica té com a finalitat garantir la flexibilitat, la transparència, l'entrega contínua de valor i una estreta col·laboració entre l'equip de l'adjudicatari i els responsables tècnics i usuaris de la CCMA.

En cas d'incidències o millores petites relacionades amb els desenvolupaments en curs, es farà servir una aproximació **Kanban** per recopilar i analitzar aquestes peticions imprevistes. S'entén com a tasques imprevistes aquelles incidències o millores de petita escala que estan vinculades als desenvolupaments en curs i que no poden esperar fins al següent Sprint per ser abordades. Per aquestes tasques, la comunicació i punts de control seran diaris, a través de conferència, trucada o correu electrònic per part del Líder tècnic del servei per informar sobre l'avanç de la feina.

El treball s'organitzarà en cicles iteratius o **Sprints**, preferiblement de tres setmanes de durada. A l'inici de cada Sprint, es realitzarà una reunió de planificació (Sprint Planning) entre el Líder Tècnic de l'adjudicatari i el responsable del contracte de la CCMA per prioritzar i seleccionar les tasques del backlog que s'abordaran durant aquell cicle. Diàriament, l'equip de l'adjudicatari durà a terme reunions breus de seguiment (Daily Stand-ups) per sincronitzar el treball, i identificar possibles impediments. Al final de cada Sprint, es realitzarà una reunió de revisió (Sprint Review) per presentar els increments de funcionalitat completats als usuaris clau i responsables de la CCMA i recollir el seu feedback.

Per a la gestió de les User Stories (US), s'utilitzaran les eines Jira i Confluence d'Atlassian. Aquestes plataformes permetran complementar la informació adjuntant fitxers de tot tipus, definir i estructurar tasques, incloure "watchers" i registrar comentaris i observacions pertinents.

El servei disposarà de tres Product Backlogs (PBL) propis, gestionats des de l'àrea d'Enginyeria, on es definiran i prioritzaran les User Stories corresponents.

Per assegurar una execució eficient del servei, s'utilitzaran altres formes de comunicació, com correu electrònic, telèfon, videoconferències o reunions (vía Teams), quan sigui necessari per resoldre dubtes o qüestions i facilitar el progrés del treball.

4.1. Protocol de proves i garantia de qualitat

La qualitat del codi i de les funcionalitats lliurades és un pilar fonamental del servei. Per assegurar-la, s'estableix un protocol de proves obligatori que ha de seguir qualsevol desenvolupament abans de passar a producció.

- **Proves Unitàries:** Són responsabilitat directa de l'equip de desenvolupament de l'adjudicatari. Cada component, mòdul o funció desenvolupada haurà d'anar acompanyada de les seves corresponents proves unitàries, que verifiquin el seu correcte funcionament de manera aïllada. L'existència i superació d'aquestes proves serà un requisit indispensable per considerar una tasca com a finalitzada a nivell de desenvolupament.
- **Proves d'Integració:** Un cop superades les proves unitàries, es realitzaran proves d'integració a l'entorn de proves (preproducció). L'objectiu és verificar que els nous desenvolupaments s'integren correctament amb la resta de mòduls de l'ecosistema RHIN i amb els sistemes externs amb què interactua, assegurant que no es produeixen efectes secundaris no desitjats (regressions).
- **Proves d'Acceptació d'Usuari (UAT):** Aquestes proves seran executades per personal designat per la CCMA a l'entorn de preproducció. L'adjudicatari haurà de donar suport durant aquesta fase, resolent els defectes o desajustos que es puguin detectar. La validació positiva (sign-off) per part de la CCMA serà un requisit imprescindible per poder planificar el pas a producció.

4.2. Gestió d'entorns i desplegaments

L'adjudicatari disposarà de diferents entorns de treball per garantir un cicle de vida del programari segur i controlat: desenvolupament, preproducció i producció. El codi font haurà de ser gestionat mitjançant el sistema de control de versions corporatiu proporcionat per la CCMA.

Els desplegaments a l'entorn de producció requeriran una planificació detallada i l'aprovació explícita del responsable del contracte de la CCMA. L'adjudicatari haurà de presentar un pla de desplegament que inclogui els passos a seguir, les proves de validació post-implantació i un **pla de rollback** per poder revertir els canvis de manera ràpida i segura en cas d'incidència greu. Es prioritzarà la realització d'aquests desplegaments fora de l'horari laboral de màxima activitat per minimitzar l'impacte sobre els usuaris de l'aplicació. La comunicació i coordinació amb l'equip d'infraestructures de la CCMA serà clau durant tot el procés.

4.3. Ubicació del servei

La prestació del servei objecte d'aquest plec es realitzarà sota una modalitat mixta, que combinarà el treball presencial a les instal·lacions de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA) i el treball a distància. Aquesta flexibilitat té com a objectiu optimitzar l'eficiència operativa i facilitar la col·laboració estreta entre l'equip de l'adjudicatari i el personal de la CCMA, adaptant-se a les necessitats de cada tasca.

La prestació presencial es durà a terme, principalment, a les instal·lacions de la CCMA a Sant Joan Despí (Carrer de la TV3, s/n). L'assistència presencial serà necessària per a la realització de tasques que requereixin una interacció directa amb els equips de la CCMA, com ara reunions d'inici de projecte, sessions de planificació, tallers de presa de requisits, seguiments crítics, resolució d'incidències complexes i fases de proves d'acceptació d'usuari (UAT).

Serà obligatòria la presencialitat de tot l'equip durant 2 dies (16 hores) consecutius cada mes, coincidint amb l'inici o la finalització de cada Sprint. No obstant això, el responsable del contracte per part de la CCMA podrà determinar també, en coordinació amb el Líder Tècnic de l'adjudicatari, la necessitat i freqüència de la presencialitat en altres situacions. Per a la correcta execució del servei, la CCMA posarà a disposició de l'equip de l'adjudicatari els següents mitjans:

- **Llocs de treball físics** a les seves instal·lacions, degudament equipats amb el mobiliari necessari per al personal que hagi de treballar presencialment.
- **Accés als entorns tecnològics** de desenvolupament, proves (preproducció) i producció, així com als repositoris de codi font i a les eines corporatives de gestió de tiquets i projectes.
- **Connexió segura a la xarxa corporativa** mitjançant un servei de **VPN** per al personal que treballi en remot, seguint sempre les polítiques de seguretat establertes per la CCMA.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària aportar la resta de mitjans materials i tecnològics no especificats anteriorment. En particular, l'adjudicatari haurà de proporcionar:

- Els **equips informàtics (ordinadors portàtils) i perifèrics** necessaris per a tot el seu personal que treballi en modalitat remota. Aquests equips hauran de complir amb uns requisits mínims de rendiment i seguretat per garantir l'eficiència i la protecció de la informació. El SO de la màquina per treballar haurà de ser Windows

10/11 amb un mínim de 16GB de RAM i disc SSD. L'adjudicatari treballarà amb màquines virtuals on el modelatge original el subministrarà la CCMA, SA. L'equipament utilitzat haurà de disposar d'antivirus degudament actualitzat.

- Una **connexió a Internet fiable**, segura i d'alta velocitat per al seu personal en remot, que permeti un accés fluid als sistemes de la CCMA.
- Les **llicències de programari d'ofimàtica general** i altres eines no específiques de l'entorn RHIN que el seu equip necessiti per a la gestió interna, la comunicació o la documentació.
- **Dispositius de telefonia mòbil** per a tots els membres del seu equip, per garantir la seva localització i comunicació durant l'horari de servei.

No es consideraran costos imputables les hores dedicades als desplaçaments entre totes dues ubicacions ni els costos del transport.

4.4. Pla d'assignació i substitució dels perfils assignats per garantir la correcta execució del servei

L'adjudicatari proposarà un pla perquè les absències del personal assignat al servei no afectin al servei que està proporcionant.

Dins d'aquest pla s'ha de contemplar que en cas de substitució de personal assignat, la persona assignada haurà de realitzar *on boarding*/acollida de la nova incorporació amb la següent duració:

- Les primeres **dues setmanes** a les instal·lacions de l'empresa proveïdora del servei conjuntament amb l'equip de desenvolupament per conèixer dinàmiques, rutines, configurar entorns de treball i poder fer les seves tasques sense impediments.
- A partir de la 3a setmana i durant **3 setmanes** a les instal·lacions de la CCMA amb l'equip de la CCMA per conèixer dinàmiques del servei a prestar i dels clients involucrats en aquesta licitació. En el cas que alguna persona del servei no pugui venir presencialment a aquest *on boarding*/acollida es pactarà amb la CCMA la millor manera de fer-ho, ja que per part de la CCMA és un punt clau.

Els costos assignats a aquest nou perfil durant aquest procés d'*on boarding*/acollida (5 setmanes) no podran ser imputats a la CCMA, a no ser que de manera excepcional i pactada acordin un altre escenari.

4.5. Inici del servei

L'inici del servei serà el dia **1 de Juliol de 2026**. No obstant, aquesta data podrà ser modificada en funció de la formalització del contracte.

5. EQUIP DE TREBALL: PERFIL I REQUISITS

Per garantir l'adequada prestació del servei, la qualitat de les solucions implementades i la continuïtat operativa, l'empresa adjudicatària haurà de destinar un equip de treball estable, amb experiència contrastada i amb un profund coneixement de les tecnologies implicades en l'ecosistema RHIN. L'equip proposat haurà de ser validat per la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA) abans de l'inici del servei i s'haurà de mantenir al llarg de tota la vigència del contracte, excepte en casos de força major degudament justificats. Qualsevol substitució d'un membre de l'equip haurà de ser

comunicada amb antelació i aprovada expressament per la CCMA, garantint que el nou perfil tingui qualificacions i experiència iguals o superiors a les de la persona substituïda. Per a dur a terme el servei descrit en el present plec, l'empresa adjudicatària haurà de comptar amb uns perfils professionals que donarien resposta al volum d'hores de servei detallat a continuació:

- **Service Manager o gestor del compte.** Sense atribucions tècniques i amb dedicació parcial, estimada en unes 90 hores anuals.
- **Líder tècnic.** Amb dedicació total, estimada en unes 1.750 hores anuals
- **Analista programador.** Amb dedicació total, estimada en unes 1.750 hores anuals
- **Programador Progress.** Amb dedicació total, estimada en unes 1.750 hores anuals.

El Servei complet amb tots els perfils serà de: 5.340 hores anuals.

Els licitadors hauran de posar a disposició del servei els perfils professionals adequats per a executar-lo amb plenes garanties. En cas de que es canviï el **Líder tècnic del servei o més de dues** persones de les proposades en l'oferta abans de començar el servei serà motiu per resoldre el contracte en cas d'haver-se signat.

Serà requisit necessari per al correcte desenvolupament de l'activitat, que tots els perfils de desenvolupament siguin Enginyers de formació a excepció que el perfil presentat per l'empresa proveïdora sigui autoritzat per la CCMA.

L'equip mínim requerit per a la prestació del servei estarà format pels perfils professionals que es detallen a continuació:

- Service Manager o gestor del compte.

Funcions i Responsabilitats:

- Aprovar mensualment les hores corresponents a les tasques, que seran les que conformaran la facturació mensual del servei.
- Resoldre discrepàncies en facturació, penalitzacions o qualsevol altre aspecte del servei.
- Seguiment i resolució de qualsevol aspecte administratiu o contractual que generi el servei.
- Analitzar i valorar el funcionament del servei des d'un punt de vista del client.

- Líder tècnic.

Aquest perfil serà el màxim responsable de la correcta execució del servei i actuarà com a interlocutor principal amb el responsable del contracte designat per la CCMA. La seva funció és clau per assegurar l'alineació del servei amb els objectius estratègics i operatius de l'organització.

Funcions i Responsabilitats:

- Valorar les necessitats del servei i ajustar el volum de l'equip d'acord a les mateixes.
- Actuar com a punt únic de contacte per a la gestió, coordinació i seguiment del servei.

- Planificar, organitzar i supervisar totes les tasques de manteniment correctiu, evolutiu i de suport.
- Gestionar l'equip de treball, assignant tasques i responsabilitats en funció de les necessitats i les capacitats dels seus membres.
- Elaborar i presentar els informes de seguiment periòdics, així com les actes de les reunions.
- Identificar i gestionar els riscos del servei, proposant mesures de mitigació i plans de contingència.
- Supervisar la qualitat tècnica i funcional dels lliurables abans del seu pas als entorns de preproducció i producció.
- Vetllar per la correcta aplicació de la metodologia de treball acordada.

Requisits Mínims:

- **Experiència:** Més de 10 anys d'experiència en la gestió de projectes de desenvolupament i/o manteniment d'aplicacions dins del món Progress, dels quals haurà de demostrar que com a mínim té 2 anys d'experiència en aplicacions de Recursos Humans
- **Coneixements Tècnics:** Coneixement funcional i tècnic de l'entorn tecnològic de l'ecosistema RHIN. Experiència demostrable en la gestió de projectes sota metodologies àgils (Agile, Scrum), i en Progress.
- **Titulació:** Titulació universitària en Enginyeria Informàtica, Telecomunicacions o un camp relacionat, o experiència contrastada de més de 8 anys en projectes d'anàlisi i manteniments de solucions de Recursos Humans o sistemes complexos en llenguatge Progress.
- **Formacions:** Formació oficial de Progress Nivell Advanced en Open Edge 12.

- Analista programador.

Aquest perfil constitueix el nucli tècnic de l'equip i serà responsable de l'anàlisi, disseny, desenvolupament, prova i documentació de les solucions de software sobre la plataforma tecnològica de l'ecosistema RHIN. Es requereix un domini expert del llenguatge Progress i l'entorn de desenvolupament.

Funcions i Responsabilitats:

- Analitzar els requisits funcionals i tècnics per a la resolució d'incidències i la implementació de nous evolutius.
- Desenvolupar codi font utilitzant PROGRESS ABL (Advanced Business Language), seguint les bones pràctiques i els estàndards de qualitat definits.
- Realitzar i documentar les proves unitàries per garantir la qualitat i l'absència d'errors regressius.
- Col·laborar activament en les fases de proves d'integració i donar suport a l'equip funcional i als usuaris durant les proves d'acceptació (UAT).
- Optimitzar el rendiment de consultes a la base de dades i dels processos de negoci existents.
- Elaborar i mantenir actualitzada la documentació tècnica associada als desenvolupaments realitzats.
- Diagnosticar i resoldre incidències complexes en els entorns de producció i preproducció.

Requisits Mínims:

- **Experiència:** Més de 8 anys d'experiència demostrable en anàlisi i desenvolupament d'aplicacions amb llenguatge PROGRESS ABL, dels quals haurà de demostrar que com a mínim té 2 anys d'experiència en aplicacions de Recursos Humans.
- **Coneixements Tècnics Específics:**
 - Domini de la versió OpenEdge 12 o superior.
 - Experiència sòlida amb bases de dades relacionals Progress OpenEdge RDBMS, incloent-hi disseny, administració bàsica i optimització de consultes (query tuning).
 - Experiència treballant en sistemes operatius Linux/UNIX.
 - Coneixements en tecnologies d'integració com serveis web (SOAP/REST) i gestió de fitxers (XML, JSON) per a la connexió de RHIN amb altres sistemes.
- **Titulació:** Titulació universitària en Informàtica o similar, o experiència contrastada de més de 8 anys en projectes d'anàlisi i manteniments de solucions de Recursos Humans o sistemes complexos en llenguatge Progress.
- **Formacions:** Formació oficial de Progress Nivell Advanced en Open Edge 12.

- Programador Progress

Aquest perfil es dedicarà al desenvolupament de les solucions de software sobre la plataforma tecnològica de l'ecosistema RHIN. Es requereix coneixement en Progress.

Funcions i Responsabilitats:

- Desenvolupar codi font utilitzant PROGRESS ABL (Advanced Business Language), seguint les bones pràctiques i els estàndards de qualitat definits.
- Diagnosticar i resoldre incidències en els entorns de producció i preproducció.

Requisits Mínims:

- **Experiència:** Més de 2 anys d'experiència demostrable en anàlisi i desenvolupament d'aplicacions amb llenguatge PROGRESS ABL.
- **Coneixements Tècnics Específics:**
 - Domini de la versió OpenEdge 12 o superior.
 - Coneixement avançat d'eines de desenvolupament Progress
- **Titulació:** Formació universitària en Informàtica o similars, o experiència contrastada de més de 2 anys en projectes d'anàlisi i manteniments de solucions de Recursos Humans o sistemes complexos en llenguatge Progress.
- **Formacions:** Certificació oficial de Progress Nivell Foundation en Open Edge 12.

El nombre i la composició dels perfils de l'equip assignat al servei hauran de mantenir-se estables durant el primer any de contracte. A partir d'aquest moment, i tal com s'ha explicat en la introducció i descripció del servei, el nombre de recursos s'anirà reduint anualment segons les necessitats derivades del projecte de migració del RHIN a una solució de mercat, llevat que el licitador i la CCMA, SA acordin una adaptació diferent.

Si es fa evident que alguns d'aquests perfils no respon al servei amb als nivell mínims exigits per la CCMA, aquesta podrà demanar la substitució del perfil, d'acord amb l'adjudicatari.

En el cas que alguna persona assignada al servei deixi d'estar-ho, l'empresa adjudicatària l'haurà de substituir en un màxim de 20 dies laborables garantint:

- Minimitzar l'afectació al servei el mínim possible

- Hi hagi un solapament d'un mes amb la persona que deixa el servei en la mesura del possible i quan les circumstàncies ho permetin. El cost d'aquest primer mes de la persona incorporada l'assumirà l'empresa adjudicatària tant si hi ha solapament com si no.
- La persona assignada al servei haurà d'estar dos sprints de tres setmanes en les oficines de la CCMA,SA ja que és la fase inicial del servei per aquesta persona nova en el servei.
- En cas que la persona necessiti formació addicional l'empresa adjudicatària haurà de presentar a la CCMA, SA un pla detallat de capacitació per aquesta persona.

El en cas que la persona a substituir sigui el líder tècnic, a més de tots els punts anteriors comentats s'haurà de complir que:

- L'empresa adjudicatària haurà de lliurar a la CCMA,SA el dossier informatiu de les serves competències professionals amb el màxim detall. La CCMA, SA valorarà l'adequació del perfil i trajectòria professional als requeriments de la contracta, per a la qual cosa podrà fer, si ho creu convenient, una entrevista personal.
- La nova persona ha de solapar-se amb la substituïda 2 mesos en la mida del possible. L'empresa adjudicatària assumirà el cost d'aquests 2 mesos es pugui produir el solapament o no.
- En el cas de rotació d'un/a líder tècnic i que això es cobreixi amb una promoció interna d'un sènior del mateix servei, el solapament podrà ser d'1 mes, havent-se de cobrir la plaça de sènior que quedarà buida.

5.1. Llengües

Tots els integrants de l'equip haurà de tenir un bon nivell de comprensió de català, castellà i anglès.

Tota la documentació que es generi es farà en català.

5.2. Protocols de seguretat

L' adjudicatari haurà d'informar degudament a la CCMA, SA, de quines persones accediran als sistemes de la CCMA, SA, els usuaris assignats, els programaris als que podran accedir i les dates de vigència d'accés al servei.

6. EVOLUCIÓ DEL MERCAT I DEL SERVEI

El servei objecte d'aquest plec s'emmarca en un sector tecnològic en constant canvi. La Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA), com a entitat pública, té el deure de garantir que els seus sistemes d'informació, incloent-hi l'ecosistema RHIN, no només es mantinguin operatius, sinó que també evolucionin i s'adaptin a les noves necessitats i oportunitats tecnològiques. Per aquest motiu, s'espera que l'empresa adjudicatària adopti un rol proactiu, anant més enllà del manteniment reactiu i contribuint activament a l'adequació del servei a l'evolució del mercat i de les necessitats internes de la CCMA.

Per tal de formalitzar i garantir aquesta adaptació contínua, l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de presentar un **pla de formació anual** per a l'equip assignat al servei.

Aquest pla s'haurà de presentar durant la reunió de seguiment corresponent al mes de gener o febrer de cada any de vigència del contracte. El document haurà d'identificar les àrees de coneixement estratègiques per a l'evolució del servei, com ara noves versions de la tecnologia PROGRESS, metodologies de desenvolupament àgil, eines de gestió de codi, tècniques d'optimització de bases de dades o tecnologies d'integració rellevants per a l'ecosistema de la CCMA. El pla haurà de detallar les accions formatives concretes (cursos, certificacions, tallers interns, etc.), els perfils als quals es dirigeixen i un calendari estimat d'execució.

El seguiment de l'execució d'aquest pla de formació serà un punt recurrent a l'ordre del dia de les **reunions mensuals de seguiment** del servei. En aquestes reunions, l'adjudicatari informará del progrés de les accions formatives planificades i es valoraran conjuntament amb el responsable del contracte de la CCMA els resultats obtinguts. Aquestes reunions serviran, a més, com a fòrum per a la detecció i anàlisi de noves necessitats tecnològiques no previstes inicialment, ja siguin derivades de l'evolució del mercat o de nous projectes estratègics de la pròpia CCMA. L'objectiu és mantenir un diàleg fluid que permeti ajustar el servei de manera àgil i assegurar que l'equip tècnic disposa de les competències necessàries per afrontar els reptes futurs i aportar valor continu a l'organització.

7. GESTIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

Per garantir l'adequada execució del servei, la seva correcta evolució i una comunicació fluida entre les parts, s'estableix un marc de governança i seguiment basat en una coordinació constant, la celebració de reunions periòdiques i la presentació d'informes de progrés. Aquest apartat defineix els mecanismes, rols i documents que regiran la relació entre la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA) i l'empresa adjudicatària.

La CCMA designarà un **Responsable del Contracte**, que actuarà com a interlocutor principal per a tots els assumptes relacionats amb l'execució del servei. Les seves funcions inclouran la supervisió general del compliment de les prescripcions tècniques, la validació funcional de les entregues, l'aprovació dels informes de seguiment i la resolució de les qüestions contractuals que puguin sorgir. Per part de l'adjudicatari, el **Líder Tècnic** serà l'interlocutor principal i el màxim responsable de la gestió del servei, de la coordinació de l'equip de treball i de garantir el compliment dels nivells de servei acordats.

La definició del seguiment de les tasques associades aquest contracte està definida a l'apartat **4. Metodologia de treball i operativa del servei**

Referent a la coordinació del contracte, i per tant, del servei, s'establirà la següent reunió per assegurar una gestió eficient a tots els nivells:

- **Reunions de seguiment del servei:** Tindran una **periodicitat mensual** i un caràcter més estratègic. En aquestes reunions es revisarà l'acompliment global del servei, es valorarà l'estat dels projectes evolutius, es farà seguiment del pla de formació i s'abordaran les incidències o qüestions que requereixin una escalada. Hi assistiran per part de la CCMA, el Responsable del Contracte, juntament amb el seu equip de treball, i per part de l'adjudicatari el Service Manager o gestor del compte, i el Líder Tècnic de l'adjudicatari.

De cada reunió de seguiment del servei, l'adjudicatari n'aixecarà una **acta detallada** que haurà de remetre al Responsable del Contracte en un termini màxim de 48 hores laborables per a la seva validació. L'acta haurà d'incloure, com a mínim, la data, els assistents, un resum dels punts tractats, els acords presos, les accions a realitzar amb els seus responsables i les dates límit assignades.

Addicionalment, l'adjudicatari haurà de lliurar un **Informe de Seguiment Mensual** amb una antelació mínima de tres dies hàbils respecte a la data de la reunió mensual. Aquest informe, en format electrònic, haurà de contenir, entre altres, la informació següent: resum executiu de l'estat del servei, anàlisi detallada dels indicadors de qualitat i ANS, balanç de les hores dedicades a manteniment correctiu i evolutiu, estat d'avançament dels desenvolupaments, incidències rellevants del període, riscos identificats i propostes de millora. El format i l'estructura final d'aquest informe seran acordats amb la CCMA a l'inici del contracte.

8. INFRACCIONS EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI I PENALITZACIONS

El contractista està obligat a complir el Contracte en els termes previstos a la documentació contractual i dins del termini fixat per dur-lo a terme.

Sens perjudici de les eventuais indemnitzacions que puguin procedir pels danys que puguin generar els eventuais incompliments del contractista, l'incompliment o el compliment defectuós de la prestació objecte del Contracte podrà comportar la imposició de penalitzacions, en els termes previstos a la present Clàusula.

La tipificació de les infraccions a l'efecte del Contracte es descriuen a continuació:

- a. Incompliment en el compromís de l'equip proposat per l'adjudicatari
- b. Incompliment de servei: manca de qualitat, rendiment o negligència en l'execució de les feines o en alguna especialitat.
- c. Inestabilitat en el servei
- d. Per incompliment del compromís d'adequació del servei a l'evolució del mercat
- e. Incompliment en els protocols de seguiment del contracte
- f. Incompliment en la presencialitat del servei

La CCMA reflectirà els incompliments en l'acta de seguiment del mes següent. L'adjudicatari analitzarà els incompliments denunciats i proposarà mesures per la correcció del servei.

La comissió de les infraccions indicades podrà donar lloc a la imposició de les penalitzacions que s'indiquen a continuació.

La CCMA, SA aplicarà les penalitzacions següents per incompliment del servei:

- a. **Per incompliment de l'equip de treball proposat:** S'aplicarà quan, per qualsevol motiu, la dotació de personal quedi minvada quantitativament o qualitativament respecte a la proposta adjudicatària. Qualsevol incompliment en un dels perfils o especialitats compromesos haurà de ser corregit en un **termini màxim de 60 dies naturals**, llevat d'acceptació explícita i per escrit per part dels responsables de la CCMA. Si transcorregut aquest termini l'incompliment no s'ha corregit, s'aplicarà una penalització de **150 € per dia natural d'incompliment**. Aquesta penalització s'aplicarà per cadascun dels perfils o especialitats no coberts simultàniament.

- b. **Per manca de qualitat o rendiment del servei:** En cas que el servei presenti un incompliment que afecti a la qualitat o capacitats contractades de manera **reincident durant 3 mesos consecutius o 5 mesos alterns en un període de 12 mesos**, i les mesures correctores proposades per l'adjudicatari hagin resultat ineficaces, s'aplicarà una penalització del **5% de l'import mensual facturable** mentre persisteixi l'incompliment.
Els KPIs utilitzats per tal de definir aquest punt seran els proposats per l'adjudicatari en la seva proposta d'organització, metodologia i funcionament del servei global, i acordats amb la CCMA a l'inici del servei.
- c. **Per inestabilitat en el servei:** Es penalitzarà amb **1.500 € cada substitució** que es produeixi en els professionals de l'equip de treball a partir de la **segona substitució dins d'un mateix any natural**. Queden excloses d'aquest còmput les substitucions degudes a baixes mèdiques de llarga durada degudament acreditades.
- d. **Per incompliment del compromís d'adequació a l'evolució tecnològica:** S'aplicarà en cas que l'adjudicatari no presenti el pla de formació anual en els terminis establerts, aquest no s'adeqüi a les necessitats manifestades per la CCMA, o no s'executi correctament. En aquests supòsits, la CCMA aplicarà una penalització del **5% de la facturació mensual** corresponent, que es mantindrà fins que es corregeixi l'incompliment.
- e. **Per incompliment dels protocols de seguiment del contracte:** Davant d'incompliments com la no assistència del Líder Tècnic a la reunió de seguiment mensual, el lliurament tardà, incomplet o incorrecte de la informació de seguiment, o la manca de resposta a peticions formals dels responsables de la CCMA, s'aplicarà un procediment d'avís. Es donarà un termini d'una setmana per esmenar la falta. Si no es corregeix, s'aplicarà una penalització del **3% sobre la facturació del mes següent**. En cas de reincidència en aquest tipus d'infraccions, la penalització s'eleva al **6% del preu mensual del servei**.
- f. **Per incompliment de la presencialitat del servei:** Es penalitzarà amb **1.500 € cada cop que els perfils no assisteixin presencialment a l'inici o finalització dels Sprints calendaritzats de manera injustificada**. Queden excloses d'aquest còmput les no presencialitats degudes a baixes mèdiques de degudament acreditades.

Totes les penalitzacions previstes en aquest apartat són compatibles i acumulables entre si i no exclouen l'aplicació d'altres que puguin correspondre legalment.

8.1. Procediment d'aplicació de penalitzacions

La imposició de qualsevol penalització serà precedida de la tramitació d'un **expedient contradictori**. El procediment s'iniciarà amb una comunicació formal al gestor del contracte per part de l'adjudicatari, informant de l'incompliment detectat i de la intenció d'iniciar l'expedient.

L'adjudicatari disposarà d'un termini de **15 dies naturals** des de la recepció de la notificació per formular les al·legacions que consideri oportunes i aportar la documentació que estimi pertinent.

A la vista de les al·legacions presentades, o un cop transcorregut el termini sense que se n'hagin formulat, l'òrgan de contractació de la CCMA emetrà una resolució motivada, que serà notificada a l'adjudicatari. L'import de les penalitzacions imposades es farà efectiu mitjançant la seva deducció o càrrec en la primera factura que s'emeti amb posterioritat a la data de fermesa de la resolució.

9. REUNIÓ INFORMATIVA

Per tal de garantir que totes les empreses licitadores disposin d'un coneixement complet i homogeni sobre l'abast tècnic i funcional del servei, així com sobre les particularitats de l'ecosistema RHIN i el seu entorn tecnològic, s'estableix la celebració d'una reunió informativa de **caràcter obligatori**. L'assistència a aquesta sessió és un requisit indispensable per poder presentar una oferta vàlida en aquesta licitació. L'objectiu principal d'aquesta trobada és exposar amb detall les condicions tècniques del servei i permetre a les empreses licitadores conèixer de primera mà el context operatiu en què s'haurà de desenvolupar el contracte.

Les empreses interessades a participar en la licitació hauran de gestionar la seva inscripció a la sessió informativa seguint el procediment que es detalla a continuació. Caldrà enviar un correu electrònic a les adreces administracioiserveiscompres@ccma.cat i itortras.c@3cat.cat abans del dia 20 de març de 2026. A l'assumpte del correu s'haurà d'indicar de manera clara i exclusiva el text: "**CPO 2603OB02 Petició visita**". En el cos del missatge, serà imprescindible detallar la informació següent: el nom complet de l'empresa licitadora, el nom, cognoms i número de DNI de la persona o persones que assistiran a la reunió (amb un màxim de dues persones per empresa), i les dades de contacte d'una persona responsable (nom, telèfon i adreça de correu electrònic). Les sol·licituds que no compleixin aquests requisits o que es rebin fora del termini establert no seran admeses.

La visita informativa tindrà lloc el dia **24 de març de 2026 a les 12:00 hores**. El lloc de la trobada serà a les instal·lacions de televisió de la CCMA, SA, ubicades al carrer de la TV3, s/n, a Sant Joan Despí (Barcelona). Per poder accedir a les instal·lacions, les persones assistents hauran d'identificar-se obligatòriament a la recepció presentant el seu Document Nacional d'Identitat (DNI) en vigor, que haurà de coincidir amb les dades facilitades en el correu de confirmació.

En finalitzar la sessió informativa, la CCMA lliurarà a cada empresa assistent un **certificat de visita**. Aquest document acredita el compliment del requisit d'assistència obligatòria i és un **requisit indispensable** que haurà d'incorporar-se a la documentació administrativa de l'oferta (Sobre A), d'acord amb el que s'estipula en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) d'aquesta licitació. La no presentació d'aquest certificat en la forma i termini escaient serà motiu d'exclusió automàtica del procediment de licitació.

10. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES

L'adjudicatari haurà de garantir la màxima seguretat, integritat i confidencialitat de la informació i les dades a les quals tinguin accés en el marc de l'execució del contracte. Aquestes obligacions s'estenen a tot el personal adscrit al servei i es mantindran vigents fins i tot després de la finalització del contracte.

L'adjudicatari, en la seva condició d'**encarregat del tractament** de les dades personals propietat de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA), SA, que actua com

a **responsable del tractament**, es compromet a complir escrupolosament amb les disposicions del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 (RGPD), i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD). L'adjudicatari tractarà les dades personals únicament per a la finalitat objecte d'aquest contracte i d'acord amb les instruccions documentades de la CCMA. En cap cas podrà utilitzar les dades per a finalitats pròpies ni comunicar-les a tercers. Així mateix, haurà de garantir que el seu personal autoritzat per tractar dades personals s'hagi compromès a respectar la confidencialitat. Un cop finalitzat el contracte, l'adjudicatari haurà de suprimir o retornar a la CCMA totes les dades personals, segons s'escaigui.

Per garantir la seguretat, l'adjudicatari haurà d'implementar les **mesures tècniques i organitzatives** adequades per assegurar un nivell de seguretat apropiat al risc. L'accés als sistemes i a les dades de la CCMA per part del personal de l'adjudicatari es regirà pel **principi de mínim privilegi**, de manera que cada usuari només tindrà accés als recursos estrictament necessaris per a l'acompliment de les seves funcions. L'adjudicatari haurà de respectar i fer complir les polítiques de seguretat de la CCMA, incloent-hi la gestió de contrasenyes robustes, l'ús de connexions segures (VPN) per a l'accés remot i el registre d'activitat (logs) per a garantir la traçabilitat de les accions realitzades sobre els sistemes.

En cas de produir-se un incident de seguretat o una sospita de **bretxa de dades personals**, l'adjudicatari té l'obligació de notificar-ho al responsable de contracte de la CCMA **sense dilació indeguda** i, en qualsevol cas, en un termini màxim de 24 hores des que en tingui coneixement. La notificació haurà d'incloure, com a mínim: la naturalesa de la violació de seguretat, les categories i el nombre aproximat d'interessats i de registres de dades afectats, les possibles conseqüències i les mesures adoptades o proposades per posar-hi remei. L'adjudicatari haurà de col·laborar plenament amb la CCMA en la investigació, mitigació i resolució de l'incident, així com en les comunicacions que calgui fer a l'Autoritat de Control o als interessats. La CCMA es reserva el dret de realitzar auditories per verificar el compliment d'aquestes obligacions.

L'adjudicatari ha de complir l'**Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en Categoria Alta**, per tal de poder oferir uns serveis que protegeixin tant la confidencialitat de les dades, com la seva autenticitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat. Addicionalment haurà també de tenir la **ISO 9001** (Sistemes de gestió de Qualitat), la **ISO 27001** (Sistemes de Seguretat de la Informació), i la **ISO 20000-1** (Sistemes de Gestió de Serveis IT).

11. DRETS I LLICÈNCIES

Sense perjudici dels coneixements generals i l'experiència prèvia adquirida per l'empresa adjudicatària com a conseqüència de la seva activitat professional, la propietat intel·lectual i industrial de tots els treballs, desenvolupaments, documents i altres materials generats en el marc de l'execució d'aquest contracte seran propietat exclusiva de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA). Això inclou, sense caràcter limitatiu, el codi font, el codi objecte, les bases de dades, els models de dades, la documentació tècnica i funcional, els manuals d'usuari, els informes i qualsevol altre producte o lliurable derivat del servei prestat.

L'adjudicació del contracte comporta, per part de l'empresa adjudicatària, la **cessió i transmissió a la CCMA, amb caràcter d'exclusiva** i amb facultats plenes de transmissió a tercers, de tots els drets de propietat intel·lectual i industrial, així com els

drets d'explotació dels treballs realitzats. Aquesta cessió es realitza sense cap mena de limitació temporal ni territorial, per a totes les modalitats d'explotació conegudes o que puguin desenvolupar-se en el futur. La CCMA serà, per tant, l'única i exclusiva titular dels resultats del contracte, i li correspondrà la seva explotació i ús en totes les formes legalment permeses, incloent-hi els drets de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació. L'adjudicatari es compromet a facilitar tota la documentació i els elements necessaris per fer efectius aquests drets.

En cas que per a la realització dels treballs objecte d'aquest contracte sigui necessari l'ús de drets de propietat industrial, llicències de programari o altres elements propietat de tercers, la seva obtenció, ús i cost aniran íntegrament **a càrrec de l'empresa adjudicatària**. Aquesta no podrà repercutir cap despesa addicional a la CCMA per aquest concepte, excepte en aquells casos en què hi hagi un **consentiment previ, exprés i per escrit** per part de la CCMA que autoritzi la seva adquisició i especifiqui les condicions en què la CCMA n'assumirà el cost. L'adjudicatari garantirà que l'ús d'aquests elements de tercers no infringeix cap dret i mantindrà indemne la CCMA de qualsevol reclamació que pugui sorgir al respecte.

12. PLA D'IMPLANTACIÓ I REVERSIBILITAT DEL SERVEI

La continuïtat operativa de l'ecosistema RHIN és un factor crític per a la CCMA. Per aquest motiu, es defineixen a continuació els procediments obligatoris que l'empresa adjudicatària haurà de seguir tant a l'inici del contracte (implantació) com a la seva finalització (reversibilitat), amb l'objectiu de garantir una transició ordenada, minimitzar riscos i assegurar el traspàs integral del coneixement.

A l'inici del servei, l'empresa adjudicatària haurà de presentar, en un termini màxim de **deu (10) dies hàbils** des de la formalització del contracte, un **Pla d'Implantació detallat**. Aquest pla tindrà com a finalitat assegurar una transició eficient des del proveïdor sortint i assolir la plena autonomia operativa en el menor temps possible. El pla haurà d'incloure, com a mínim, les següents fases i activitats:

- **Fase de Traspàs de Coneixement:** Aquesta és l'etapa més crítica de la implantació. L'adjudicatari haurà de col·laborar estretament amb l'equip sortint, sota la coordinació del responsable del contracte de la CCMA. Aquesta col·laboració inclourà reunions de treball conjuntes, sessions de formació (shadowing) i una revisió exhaustiva de tota la documentació tècnica i funcional existent, l'arquitectura del sistema, les bases de dades i el codi font. L'objectiu és que l'equip entrant compregui no només els aspectes tècnics, sinó també la lògica de negoci i els processos que suporta RHIN.
- **Configuració d'Entorns i Accessos:** L'adjudicatari coordinarà amb la CCMA l'habilitació de tots els mitjans necessaris per al seu equip, incloent usuaris, permisos d'accés als sistemes, connexions VPN, llocs de treball i configuració dels entorns de desenvolupament i proves segons el que s'estableix en aquest plec.
- **Presa de Control del Servei:** Un cop finalitzat el traspàs de coneixement, que no podrà excedir el **primer mes de contracte**, es formalitzarà una **Acta de Presa de Control**, signada per l'adjudicatari, el proveïdor sortint i la CCMA. A partir d'aquest moment, l'adjudicatari assumirà la plena responsabilitat sobre el manteniment correctiu i evolutiu de l'aplicació.

De la mateixa manera, a la finalització del contracte, ja sigui per venciment del termini o per qualsevol altra causa, s'activarà un **Pla de Reversibilitat** per garantir la continuïtat del servei sense interrupcions. Aquest procés s'iniciarà amb una antelació mínima de **tres (3) mesos** respecte a la data de finalització. L'empresa adjudicatària estarà obligada a prestar la màxima col·laboració amb l'equip entrant (un nou proveïdor o un equip intern de la CCMA).

Les obligacions de l'adjudicatari durant la fase de reversibilitat inclouen:

- **Actualització i Lliurament de la Documentació:** Assegurar que tota la documentació tècnica i funcional (manuals d'usuari, diagrames d'arquitectura, models de dades, procediments de desplegament, etc.) estigui completa, actualitzada i sigui un reflex fidel de l'estat final de l'aplicació. Aquesta documentació s'haurà de lliurar a la CCMA en formats editables i estàndards.
- **Traspàs Integral del Coneixement:** Realitzar sessions de formació i reunions de treball amb l'equip entrant per transferir tot el coneixement funcional i tècnic acumulat durant la prestació del servei. Això inclou l'explicació detallada dels últims desenvolupaments, la configuració dels entorns, les incidències recurrents i les particularitats del codi.
- **Lliurament d'Actius:** Transferir a la CCMA la totalitat del codi font de l'aplicació en la seva darrera versió, juntament amb tots els scripts, fitxers de configuració, artefactes de desplegament i qualsevol altre element desenvolupat que sigui necessari per a la compilació, instal·lació i funcionament de RHIN i del seu ecosistema. El lliurament es realitzarà a través dels sistemes de control de versions designats per la CCMA.
- **Suport a la Transició:** Donar suport actiu a l'equip entrant durant el període de transició, resolent dubtes i col·laborant en la resolució de les primeres incidències que puguin sorgir fins que el nou equip sigui plenament autònom.

El compliment satisfactori del Pla de Reversibilitat, validat mitjançant una **Acta de Conformitat de Finalització de Servei**, serà un requisit indispensable per a l'aprovació de la darrera factura del contracte.

13. FACTURACIÓ

La facturació del servei objecte d'aquest plec es realitzarà amb una **periodicitat mensual**, a mes vençut. L'empresa adjudicatària emetrà la factura corresponent un cop finalitzat el període de prestació i prèvia validació dels treballs executats per part del responsable del contracte designat per la CCMA.

L'import a facturar cada mes es determinarà en funció de les hores realitzades per l'equip del servei. L'adjudicatari haurà de justificar aquest volum mitjançant els informes de seguiment mensuals i les actes de les reunions, on quedarà reflectida l'aprovació per part de la CCMA.

De l'import total resultant, es deduiran les possibles penalitzacions que s'hagin pogut aplicar durant el mes, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat 8 d'aquest plec. La presentació de la factura sense la conformitat prèvia del responsable del contracte de la CCMA no donarà inici al còmput del termini de pagament.

Sant Joan Despí, febrer de 2026.