

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE LA APLICACIÓN DE RR. HH. EN LENGUAJE PROGRESS

- PROCEDIMIENTO ABIERTO-

EXPEDIENTE NÚM. 2603OB02

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL PLIEGO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene por objeto principal la definición detallada de las condiciones y los requisitos técnicos que regirán la contratación del servicio de mantenimiento y evolución del sistema de gestión de recursos humanos (HCM) corporativo de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A. (CCMA, S. A.), en adelante RHIN. Este sistema es una pieza fundamental en la gestión de los procesos internos de la entidad y, por tanto, su correcto funcionamiento, adaptabilidad y actualización son esenciales para la operativa diaria de la CCMA, S. A.

La finalidad de este contrato es garantizar la **continuidad, estabilidad y eficiencia del ecosistema RHIN**, así como su progresiva adaptación a las nuevas necesidades funcionales y tecnológicas que puedan surgir. El servicio comprende un alcance integral que incluye el mantenimiento correctivo para la resolución de incidencias, el mantenimiento evolutivo para la implementación de mejoras y nuevas funcionalidades, y el soporte técnico necesario para los usuarios y equipos técnicos de la CCMA, S. A.

Esta licitación surge en el contexto de la finalización del contrato vigente, con la voluntad de renovar el servicio e incorporar las lecciones aprendidas y nuevas exigencias del sector. El presente pliego establece el marco técnico completo sobre el que las empresas licitadoras tendrán que elaborar sus propuestas, asegurando que todas disponen de una base común y clara para comprender el alcance y la complejidad del servicio requerido. De esta forma, se busca seleccionar al adjudicatario que ofrezca la mejor garantía de calidad, experiencia y capacidad para afrontar los retos tecnológicos asociados a una aplicación crítica como RHIN, y a su ecosistema.

Hay que tener en cuenta que, paralelamente a la prestación de este servicio, la CCMA, S. A. está evaluando de forma activa otras soluciones de mercado para la gestión de los recursos humanos. Como consecuencia de este proceso de análisis y posible transición hacia una nueva plataforma, se prevé que la necesidad de los servicios detallados en este pliego se vaya reduciendo progresivamente durante el período de vigencia del contrato. Esta circunstancia podrá comportar una disminución del alcance de los servicios contratados a medida que se implementen nuevas alternativas tecnológicas. Esta disminución prevista ya está reflejada en la prórroga anual descrita en el presente pliego.

2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La aplicación RHIN constituye el Human Capital Management (HCM) corporativo de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A. (CCMA, S. A.), desarrollado a medida para dar respuesta a las necesidades operativas y de gestión específicas de la entidad. Esta plataforma centraliza una parte significativa de los procesos de negocio, abarcando funcionalidades críticas para el funcionamiento diario de la organización. Su naturaleza a

medida hace que su conocimiento y mantenimiento requieran un alto grado de especialización técnica y funcional.

Las aplicaciones (ecosistema RHIN) objeto de mantenimiento son:

- **RHIN:** aplicación para la gestión de los recursos humanos (nóminas, contratación, selección, formación, talento, etc.)
- **PARE:** aplicación para el control de las actividades de personal aplicadas a programas, proyectos, etc.
- **SCAC:** aplicación para el control de acceso y relaciones con personal externo y usuarios informáticos.
- **BECA:** aplicación para gestionar los acuerdos de colaboración con universidades y escuelas FP para la acogida de estudiantes en prácticas.
- **RELA:** aplicación para gestionar las demandas judiciales del ámbito laboral.
- **RHCF:** aplicación que gestiona los permisos individuales por formación y el otorgamiento de las becas y ayudas a la formación que se hacen efectivos en nómina.
- **RHCS:** aplicación que gestiona los concursos de selección para cubrir vacantes y otras necesidades de contratación.
- **Otros (LLIT, EVOT, ESPI):** aplicaciones menores para la gestión del listín telefónico, gestión consumo telefónico, votaciones electrónicas y publicación de eventos en el portal interno con registro de las inscripciones.
- También se incluirían posibles **nuevas aplicaciones** que se desarrollen en función de necesidades futuras de la CCMA, S. A.

El entorno tecnológico sobre el que opera el ecosistema RHIN se basa principalmente en la tecnología **Progress OpenEdge**. El núcleo del sistema está desarrollado en lenguaje de programación **Progress 4GL (Advanced Business Language - ABL)**, utilizando la versión **OpenEdge 12.8**. La arquitectura de la aplicación responde a un modelo tradicional de **cliente-servidor**, utilizando como servidor de aplicaciones Progress Application Server for OpenEdge (PASOE). El componente de servidor, que aloja la lógica de negocio y el acceso a los datos, se ejecuta sobre sistemas operativos **Red Hat Enterprise Linux (RHEL)**. Por su parte, la aplicación cliente se instala en las estaciones de trabajo de los usuarios, que operan mayoritariamente sobre sistemas **Microsoft Windows 10 Enterprise** y **Microsoft Windows 11**.

La persistencia de los datos se gestiona mediante el sistema de gestión de bases de datos nativo **Progress RDBMS**, optimizado para trabajar de forma eficiente con el lenguaje ABL. La base de datos central de RHIN contiene toda la información transaccional y maestra de la aplicación, representando un activo de información de máxima criticidad para la CCMA, S. A. Esta base de datos está alojada en los servidores RHEL.

La aplicación RHIN no opera de forma aislada, sino que forma parte de un ecosistema de aplicaciones corporativas más amplio con el que mantiene diversas **integraciones clave**. Estas conexiones son fundamentales para asegurar la coherencia de datos y la eficiencia de los flujos de trabajo interdepartamentales. Las integraciones se realizan mediante distintos mecanismos tecnológicos:

- **Procesos batch:** Se utilizan para intercambios masivos de información programados, principalmente mediante transferencia de archivos planos (CSV, TXT) a través de protocolos seguros como **SFTP**. Estos procesos conectan RHIN con sistemas de gestión financiera, recursos humanos y otras aplicaciones de back-office.

- **Servicios web (SOAP/REST/WEB):** Para comunicaciones en tiempo real o síncronas, se han desarrollado interfaces basadas en servicios web que permiten a otros sistemas consultar o actualizar datos en RHIN de forma controlada.

Este entorno, aunque robusto y estable, presenta retos asociados a su naturaleza tecnológica específica, lo que subraya la importancia de disponer de un servicio de mantenimiento con un profundo conocimiento en Progress y en la arquitectura particular de RHIN y de su ecosistema.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El objeto de este apartado es detallar de forma exhaustiva el conjunto de actividades y responsabilidades que la empresa adjudicataria deberá asumir en el marco del servicio de mantenimiento y evolución del ecosistema RHIN. El servicio se concibe de forma integral para garantizar no sólo la estabilidad y el correcto funcionamiento de la aplicación, sino también su adaptación continua a las necesidades cambiantes de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A. (CCMA, S. A.) y la evolución tecnológica.

El alcance del servicio se desglosa en tres grandes ámbitos de actuación, que a continuación se describen: el mantenimiento correctivo, orientado a la resolución de incidencias; el mantenimiento evolutivo y nuevos desarrollos, enfocados a la mejora y ampliación de funcionalidades; y, por último, el soporte técnico y la gestión de la documentación, que aseguran la asistencia a los usuarios y la transferencia de conocimiento.

3.1. Mantenimiento correctivo

El objetivo primordial del mantenimiento correctivo es restablecer el normal funcionamiento del ecosistema RHIN en el menor tiempo posible y minimizar el impacto negativo en las operaciones de la CCMA, S. A. Incluye el diagnóstico y la resolución de cualquier error, anomalía o comportamiento inesperado del sistema (bugs) que impida o dificulte su uso de acuerdo con las especificaciones funcionales.

Las tareas incluidas en este ámbito son:

- **Recepción, registro y clasificación de incidencias:** Todas las incidencias serán registradas en la herramienta de ticketing corporativa proporcionada por la CCMA S. A., JIRA. El adjudicatario será responsable de realizar un primer análisis para clasificar cada incidencia según su prioridad, de acuerdo con los criterios de impacto y urgencia definidos conjuntamente con la CCMA, S. A.
- **Diagnóstico y análisis de la causa raíz:** Una vez clasificada la incidencia, el adjudicatario deberá realizar una investigación técnica exhaustiva para identificar el origen del problema (causa raíz). Este análisis podrá implicar la revisión de logs, la depuración del código fuente, el análisis de la configuración de los sistemas y la reproducción del error en entornos de pruebas.
- **Desarrollo y prueba de la solución:** El adjudicatario desarrollará la corrección necesaria (hotfix) siguiendo las buenas prácticas de programación y la normativa interna de la CCMA, S. A. La solución deberá ser sometida a pruebas unitarias y de integración exhaustivas en un entorno de preproducción para garantizar que resuelve el error sin introducir regresiones o efectos secundarios no deseados.

- **Despliegue y verificación:** Una vez validada la solución, se planificará su despliegue en el entorno de producción, coordinándose con los responsables de sistemas de la CCMA, S. A. y siguiendo los procedimientos de gestión del cambio establecidos. Tras el despliegue, se verificará el correcto funcionamiento en producción y se procederá al cierre de la incidencia con la conformidad del usuario reportador o del responsable designado por la CCMA, S. A.

3.2. Mantenimiento Evolutivo y nuevos desarrollos

Su finalidad es adaptar y hacer evolucionar el ecosistema RHIN para responder a nuevas necesidades de negocio, optimizar procesos existentes, mejorar la experiencia de usuario o incorporar cambios derivados de requisitos legales o tecnológicos. Comprende desde pequeñas mejoras hasta el desarrollo de nuevos módulos o funcionalidades complejas. El ciclo de vida de una petición evolutiva o de un nuevo desarrollo seguirá las siguientes fases:

- **Recepción y análisis de requerimientos:** Las nuevas necesidades serán canalizadas a través de JIRA. El adjudicatario, en colaboración con los analistas funcionales y los responsables de negocio de la CCMA, S. A. llevará a cabo el análisis de viabilidad técnica y el estudio detallado de los requerimientos.
- **Elaboración de la propuesta de solución y estimación de esfuerzo:** El adjudicatario elaborará un documento de diseño técnico que describa la solución propuesta, incluido el impacto en la arquitectura actual, el modelo de datos, las integraciones con otros sistemas y la interfaz de usuario. Esta propuesta irá acompañada de una estimación detallada del esfuerzo necesario para su desarrollo e implantación (medido en horas o puntos de historia, según la metodología acordada).
- **Priorización y aprobación:** La CCMA, S. A. evaluará la propuesta de solución y la estimación de esfuerzo. Será responsabilidad de la CCMA, S. A. priorizar las distintas demandas evolutivas y aprobar el inicio de su desarrollo de acuerdo con sus objetivos estratégicos y la capacidad disponible del servicio.
- **Desarrollo y pruebas:** Una vez aprobada la petición, el equipo del adjudicatario procederá al desarrollo de la nueva funcionalidad, respetando los estándares de calidad del código, seguridad y rendimiento definidos. El desarrollo incluirá la realización de pruebas unitarias y de integración para asegurar la robustez y correcta interacción con el resto de la aplicación.
- **Pruebas de Aceptación de Usuario (UAT):** Antes del paso a producción, la nueva funcionalidad será desplegada en un entorno de preproducción o UAT. Los usuarios clave designados por la CCMA, S. A. realizarán las pruebas pertinentes para validar que el desarrollo cumple con los requisitos funcionales definidos y se ajusta a sus necesidades. El adjudicatario deberá dar apoyo durante esta fase y corregir cualquier desviación detectada.
- **Despliegue y formación:** Con el visto bueno de las pruebas UAT, se planificará el despliegue a producción. Si la nueva funcionalidad lo requiere, el adjudicatario colaborará en la elaboración del material formativo y podrá participar en sesiones de formación a los usuarios finales.

Ejemplos de tareas de este ámbito incluyen, entre otros: la creación de nuevos informes, la modificación de flujos de trabajo existentes, la integración de RHIN con otras aplicaciones

corporativas mediante API, la optimización de consultas en la base de datos para mejorar el rendimiento o el refactoring de código para mejorar su mantenibilidad.

3.3. Soporte técnico y Documentación

Este eje del servicio es fundamental para garantizar la autonomía de los usuarios, asegurar la transferencia de conocimiento, y facilitar la gestión y mantenimiento futuro de la aplicación. No se trata de una tarea secundaria, sino de un **entregable fundamental y continuo** del contrato.

Las actividades principales son:

- **Soporte Técnico de segundo/tercer nivel:** El adjudicatario actuará como nivel especializado de soporte para resolver consultas o peticiones que no puedan ser atendidas por el primer nivel de apoyo de la CCMA, S. A. Estas tareas incluyen:
 - Resolución de dudas funcionales complejas sobre el uso de la aplicación.
 - Realización de extracciones de datos o consultas específicas en la base de datos a petición de la CCMA, S. A.
 - Asistencia en la configuración de parámetros del sistema.
 - Análisis de problemas de rendimiento reportados por los usuarios.
- **Creación y mantenimiento de la documentación:** El adjudicatario será el responsable de garantizar que toda la documentación del ecosistema RHIN esté permanentemente actualizada, completa y accesible. Esta responsabilidad implica:
 - **Documentación Técnica:** Incluye, como mínimo, el diccionario de datos, el modelo de datos actualizado, la descripción de la arquitectura del sistema, las especificaciones de API y servicios de integración, y guías de despliegue. Todo nuevo desarrollo o modificación deberá reflejarse en esta documentación.
 - **Documentación Funcional:** Descripción detallada del funcionamiento de cada módulo y funcionalidad desde la perspectiva del negocio. Debe servir como referencia para analistas y usuarios avanzados.
 - **Manuales de Usuario:** Guías prácticas y manuales de uso orientados al usuario final, que expliquen paso a paso cómo realizar las operaciones más habituales.
 - **Código fuente comentado:** El código desarrollado deberá estar adecuadamente comentado, siguiendo los estándares de la CCMA, S. A. para facilitar su comprensión y mantenimiento futuro.

Toda la documentación generada o modificada durante la ejecución del contrato será propiedad de la CCMA, S. A. y deberá almacenarse en el repositorio centralizado que esta designe (p. ej., Confluence, SharePoint, etc.). La **falta de actualización de la documentación** será considerada un cumplimiento defectuoso del servicio.

Toda la documentación relativa al servicio debe realizarse en Catalán.

4. METODOLOGÍA DE TRABAJO Y OPERATIVA DEL SERVICIO

El servicio se regirá por una metodología **Scrum**, dentro del marco de trabajo **Agile**, con iteraciones de tres semanas (Sprint), adaptada a las necesidades específicas del mantenimiento correctivo, evolutivo y de nuevos desarrollos del ecosistema RHIN. Esta elección metodológica tiene como finalidad garantizar la flexibilidad, transparencia, entrega continua de valor y una estrecha colaboración entre el equipo del adjudicatario y los responsables técnicos y usuarios de la CCMA, S. A.

En caso de incidencias o mejoras pequeñas relacionadas con los desarrollos en curso, se utilizará una aproximación **Kanban** para recopilar y analizar estas peticiones imprevistas. Se entiende como tareas imprevistas aquellas incidencias o mejoras de pequeña escala vinculadas a los desarrollos en curso y que no pueden esperar hasta el siguiente Sprint para ser abordadas. Para estas tareas, la comunicación y puntos de control serán diarios, a través de conferencia, llamada o correo electrónico por parte del Líder técnico del servicio para informar sobre el avance del trabajo.

El trabajo se organizará en ciclos iterativos o **Sprints**, preferiblemente de tres semanas de duración. Al inicio de cada Sprint, se realizará una reunión de planificación (Sprint Planning) entre el Líder Técnico del adjudicatario y el responsable del contrato de la CCMA, S. A. para priorizar y seleccionar las tareas del backlog que se abordarán durante ese ciclo. Diariamente, el equipo del adjudicatario llevará a cabo reuniones breves de seguimiento (Daily Stand-ups) para sincronizar el trabajo e identificar posibles impedimentos. Al final de cada Sprint, se realizará una reunión de revisión (Sprint Review) para presentar los incrementos de funcionalidad completados a los usuarios clave y responsables de la CCMA, S. A. y recoger su feedback.

Para la gestión de las User Stories (US), se utilizarán las herramientas Jira y Confluence de Atlassian. Estas plataformas permitirán complementar la información adjuntando archivos de todo tipo, definir y estructurar tareas, incluir "watchers" y registrar comentarios y observaciones pertinentes.

El servicio dispondrá de tres Product Backlogs (PBL) propios, gestionados desde el área de Ingeniería, donde se definirán y priorizarán las User Stories correspondientes.

Para asegurar una ejecución eficiente del servicio, se utilizarán otras formas de comunicación como correo electrónico, teléfono, videoconferencias o reuniones (vía Teams), cuando sea necesario para resolver dudas o cuestiones y facilitar el progreso del trabajo.

4.1. Protocolo de pruebas y garantía de calidad

La calidad del código y las funcionalidades entregadas es un pilar fundamental del servicio. Para asegurarla, se establece un protocolo de pruebas obligatorio que debe seguir cualquier desarrollo antes de pasar a producción.

- **Pruebas Unitarias:** Son responsabilidad directa del equipo de desarrollo del adjudicatario. Cada componente, módulo o función desarrollada deberá ir acompañada de sus correspondientes pruebas unitarias, que verifiquen su correcto funcionamiento de forma aislada. La existencia y superación de estas pruebas será un requisito indispensable para considerar una tarea como finalizada a nivel de desarrollo.
- **Pruebas de Integración:** Una vez superadas las pruebas unitarias, se realizarán pruebas de integración en el entorno de pruebas (preproducción). El objetivo es verificar que los nuevos desarrollos se integran correctamente con el resto de módulos del ecosistema RHIN y con los sistemas externos con los que interactúa, asegurando que no se producen efectos secundarios no deseados (regresiones).
- **Pruebas de Aceptación de Usuario (UAT):** Estas pruebas serán ejecutadas por personal designado por la CCMA, S. A. en el entorno de preproducción. El adjudicatario deberá dar apoyo durante esta fase, resolviendo los defectos o desajustes que puedan detectarse. La validación positiva (sign-off) por parte de la CCMA, S. A. será un requisito imprescindible para planificar el paso a producción.

4.2. Gestión de entornos y despliegues

El adjudicatario dispondrá de distintos entornos de trabajo para garantizar un ciclo de vida del software seguro y controlado: desarrollo, preproducción y producción. El código fuente deberá gestionarse mediante el sistema de control de versiones corporativo proporcionado por la CCMA, S. A.

Los despliegues en el entorno de producción requerirán una planificación detallada y la aprobación explícita del responsable del contrato de la CCMA, S. A. El adjudicatario deberá presentar un plan de despliegue que incluya los pasos a seguir, las pruebas de validación postimplantación y un **plan de rollback** para poder revertir los cambios de forma rápida y segura en caso de incidencia grave. Se priorizará la realización de estos despliegues fuera del horario laboral de máxima actividad para minimizar el impacto sobre los usuarios de la aplicación. La comunicación y la coordinación con el equipo de infraestructuras de la CCMA, S. A. será clave durante todo el proceso.

4.3. Ubicación del servicio

La prestación del servicio objeto de este pliego se realizará bajo una modalidad mixta, que combinará el trabajo presencial en las instalaciones de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A. (CCMA, S. A.) y el trabajo a distancia. Esta flexibilidad tiene como objetivo optimizar la eficiencia operativa y facilitar la estrecha colaboración entre el equipo del adjudicatario y el personal de la CCMA, S. A., adaptándose a las necesidades de cada tarea.

La prestación presencial se llevará a cabo, principalmente, en las instalaciones de la CCMA, S. A. en Sant Joan Despí (Calle de la TV3, s/n). La asistencia presencial será necesaria para la realización de tareas que requieran una interacción directa con los equipos de la CCMA, S. A. como reuniones de inicio de proyecto, sesiones de planificación, talleres de toma de requisitos, seguimientos críticos, resolución de incidencias complejas y fases de pruebas de aceptación de usuario (UAT).

Será obligatoria la presencialidad de todo el equipo durante 2 días (16 horas) consecutivos cada mes, coincidiendo con el inicio o finalización de cada Sprint. Sin embargo, el responsable del contrato por parte de la CCMA, S. A. podrá determinar también, en coordinación con el Líder Técnico del adjudicatario, la necesidad y frecuencia de la presencialidad en otras situaciones.

Para la correcta ejecución del servicio, la CCMA, S. A. pondrá a disposición del equipo del adjudicatario los siguientes medios:

- **Lugares de trabajo físicos** en sus instalaciones, debidamente equipados con el mobiliario necesario para el personal que deba trabajar presencialmente.
- **Acceso a los entornos tecnológicos** de desarrollo, pruebas (preproducción) y producción, así como a los repositorios de código fuente y a las herramientas corporativas de gestión de tickets y proyectos.
- **Conexión segura a la red corporativa** mediante un servicio de **VPN** para el personal que trabaje en remoto, siguiendo siempre las políticas de seguridad establecidas por la CCMA, S. A.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria aportar el resto de medios materiales y tecnológicos no especificados anteriormente. En particular, el adjudicatario deberá proporcionar:

- Los **equipos informáticos (ordenadores portátiles) y periféricos** necesarios para todo su personal que trabaje en modalidad remota. Estos equipos tendrán que cumplir

con unos requisitos mínimos de rendimiento y seguridad para garantizar la eficiencia y la protección de la información. El SO de la máquina para trabajar deberá ser Windows 10/11 con un mínimo de 16GB de RAM y disco SSD. El adjudicatario trabajará con máquinas virtuales donde el modelado original será suministrado por la CCMA, S. A. El equipamiento utilizado tendrá que disponer de antivirus debidamente actualizado.

- Una **conexión a Internet fiable**, segura y de alta velocidad para su personal en remoto, que permita un acceso fluido a los sistemas de la CCMA, S. A.
- Las **licencias de software de ofimática general** y otras herramientas no específicas del entorno RHIN que su equipo necesite para la gestión interna, la comunicación o la documentación.
- **Dispositivos de telefonía móvil** para todos los miembros de su equipo, para garantizar su localización y comunicación durante el horario de servicio.

No se considerarán costes imputables las horas dedicadas a los desplazamientos entre ambas ubicaciones ni los costes del transporte.

4.4. Plan de asignación y sustitución de los perfiles asignados para garantizar la correcta ejecución del servicio

El adjudicatario propondrá un plan para que las ausencias del personal asignado al servicio no afecten al servicio que está proporcionando.

Dentro de este plan debe contemplarse que en caso de sustitución de personal asignado, la persona asignada deberá realizar *on boarding*/acogida de la nueva incorporación con la siguiente duración:

- Las primeras **dos semanas** en las instalaciones de la empresa proveedora del servicio conjuntamente con el equipo de desarrollo para conocer dinámicas, rutinas, configurar entornos de trabajo y poder realizar sus tareas sin impedimentos.
- A partir de la 3.^a semana y durante **3 semanas** en las instalaciones de la CCMA, S. A. con el equipo de la CCMA, S. A. para conocer dinámicas del servicio a prestar y de los clientes involucrados en esta licitación. En caso de que alguna persona del servicio no pueda venir presencialmente a este *on boarding*/acogida, se pactará con la CCMA, S. A. la mejor forma de hacerlo, ya que por parte de la CCMA, S. A. es un punto clave.

Los costes asignados a este nuevo perfil durante este proceso de *on boarding*/acogida (5 semanas) no podrán ser imputados a la CCMA, S. A. a menos que de forma excepcional y pactada acuerden otro escenario.

4.5. Inicio del servicio

El inicio del servicio será el día **1 de julio de 2026**. Sin embargo, esta fecha podrá ser modificada en función de la formalización del contrato.

5. EQUIPO DE TRABAJO: PERFILES Y REQUISITOS

Para garantizar la adecuada prestación del servicio, la calidad de las soluciones implementadas y la continuidad operativa, la empresa adjudicataria deberá destinar un equipo de trabajo estable, con experiencia contrastada y con un profundo conocimiento de las tecnologías implicadas en el ecosistema RHIN. El equipo propuesto deberá ser validado por la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A. (CCMA, S. A.) antes del inicio del servicio y deberá mantenerse a lo largo de toda la vigencia del contrato, salvo en casos de

fuerza mayor debidamente justificados. Cualquier sustitución de un miembro del equipo deberá ser comunicada con antelación y aprobada expresamente por la CCMA, S. A., garantizando que el nuevo perfil tenga calificaciones y experiencia iguales o superiores a las de la persona sustituida.

Para llevar a cabo el servicio descrito en el presente pliego, la empresa adjudicataria deberá contar con unos perfiles profesionales que darían respuesta al volumen de horas de servicio detallado a continuación:

- **Service Manager o gestor de la cuenta.** Sin atribuciones técnicas y con dedicación parcial, estimada en unas 90 horas anuales.
- **Líder técnico.** Con dedicación total, estimada en unas 1750 horas anuales
- **Analista programador.** Con dedicación total, estimada en unas 1750 horas anuales
- **Programador Progress.** Con dedicación total, estimada en unas 1750 horas anuales.

El Servicio completo con todos los perfiles será de: 5340 horas anuales.

Los licitadores tendrán que poner a disposición del servicio los perfiles profesionales adecuados para ejecutarlo con plenas garantías. En caso de que se cambie el **Líder técnico del servicio o más de dos** personas de las propuestas en la oferta antes de empezar el servicio será motivo para resolver el contrato en caso de haberse firmado.

Será requisito necesario para el correcto desarrollo de la actividad, que todos los perfiles de desarrollo sean ingenieros de formación a excepción de que el perfil presentado por la empresa proveedora sea autorizado por la CCMA, S. A.

El equipo mínimo requerido para la prestación del servicio estará formado por los perfiles profesionales que se detallan a continuación:

- Service Manager o gestor de la cuenta.

Funciones y Responsabilidades:

- Aprobar mensualmente las horas correspondientes a las tareas, que serán las que conformarán la facturación mensual del servicio.
- Resolver discrepancias en facturación, penalizaciones o cualquier otro aspecto del servicio.
- Seguimiento y resolución de cualquier aspecto administrativo o contractual que genere el servicio.
- Analizar y valorar el funcionamiento del servicio desde un punto de vista del cliente.

- Líder técnico.

Este perfil será el máximo responsable de la correcta ejecución del servicio y actuará como interlocutor principal con el responsable del contrato designado por la CCMA, S. A. Su función es clave para asegurar la alineación del servicio con los objetivos estratégicos y operativos de la organización.

Funciones y Responsabilidades:

- Valorar las necesidades del servicio y ajustar el volumen del equipo de acuerdo con las mismas.

- Actuar como un punto único de contacto para la gestión, coordinación y seguimiento del servicio.
- Planificar, organizar y supervisar todas las tareas de mantenimiento correctivo, evolutivo y de soporte.
- Gestionar el equipo de trabajo, asignando tareas y responsabilidades en función de las necesidades y capacidades de sus miembros.
- Elaborar y presentar los informes de seguimiento periódicos, así como las actas de las reuniones.
- Identificar y gestionar los riesgos del servicio, proponiendo medidas de mitigación y planes de contingencia.
- Supervisar la calidad técnica y funcional de los entregables antes de su paso a los entornos de preproducción y producción.
- Velar por la correcta aplicación de la metodología de trabajo acordada.

Requisitos Mínimos:

- **Experiencia:** Más de 10 años de experiencia en la gestión de proyectos de desarrollo y/o mantenimiento de aplicaciones dentro del mundo Progress, de los cuales deberá demostrar que al menos tiene 2 años de experiencia en aplicaciones de Recursos Humanos
- **Conocimientos Técnicos:** Conocimiento funcional y técnico del entorno tecnológico del ecosistema RHIN. Experiencia demostrable en la gestión de proyectos bajo metodologías ágiles (Agile, Scrum) y en Progress.
- **Titulación:** Titulación universitaria en Ingeniería Informática, Telecomunicaciones o campo relacionado, o experiencia contrastada de más de 8 años en proyectos de análisis y mantenimientos de soluciones de Recursos Humanos o sistemas complejos en lenguaje Progress.
- **Formaciones:** Formación oficial de Progress Nivel Advanced en Open Edge 12.

- Analista programador.

Este perfil constituye el núcleo técnico del equipo y será responsable del análisis, diseño, desarrollo, prueba y documentación de las soluciones de software sobre la plataforma tecnológica del ecosistema RHIN. Se requiere un dominio experto del lenguaje Progress y el entorno de desarrollo.

Funciones y Responsabilidades:

- Analizar los requisitos funcionales y técnicos para la resolución de incidencias y la implementación de nuevos evolutivos.
- Desarrollar código fuente utilizando PROGRESS ABL (Advanced Business Language), siguiendo las buenas prácticas y los estándares de calidad definidos.
- Realizar y documentar las pruebas unitarias para garantizar la calidad y ausencia de errores regresivos.
- Colaborar activamente en las fases de pruebas de integración y apoyar al equipo funcional y a los usuarios durante las pruebas de aceptación (UAT).
- Optimizar el rendimiento de consultas en la base de datos y de los procesos de negocio existentes.
- Elaborar y mantener actualizada la documentación técnica asociada a los desarrollos realizados.
- Diagnosticar y resolver incidencias complejas en los entornos de producción y preproducción.

Requisitos Mínimos:

- **Experiencia:** Más de 8 años de experiencia demostrable en análisis y desarrollo de aplicaciones con lenguaje PROGRESS ABL, de los que deberá demostrar que al menos tiene 2 años de experiencia en aplicaciones de Recursos Humanos.
- **Conocimientos Técnicos Específicos:**
 - Dominio de la versión OpenEdge 12 o superior.
 - Experiencia sólida con bases de datos relacionales Progress OpenEdge RDBMS, incluyendo diseño, administración básica y optimización de consultas (query tuning).
 - Experiencia trabajando en sistemas operativos Linux/UNIX.
 - Conocimientos en tecnologías de integración como servicios web (SOAP/REST) y gestión de archivos (XML, JSON) para la conexión de RHIN con otros sistemas.
- **Titulación:** Titulación universitaria en Informática o similar, o experiencia contrastada de más de 8 años en proyectos de análisis y mantenimiento de soluciones de Recursos Humanos o sistemas complejos en lenguaje Progress.
- **Formaciones:** Formación oficial de Progress Nivel Advanced en Open Edge 12.

- Programador Progress

Este perfil se dedicará al desarrollo de soluciones de software sobre la plataforma tecnológica del ecosistema RHIN. Se requiere conocimiento en Progress.

Funciones y Responsabilidades:

- Desarrollar código fuente utilizando PROGRESS ABL (Advanced Business Language), siguiendo las buenas prácticas y los estándares de calidad definidos.
- Diagnosticar y resolver incidencias en los entornos de producción y preproducción.

Requisitos Mínimos:

- **Experiencia:** Más de 2 años experiencia demostrable en análisis y desarrollo de aplicaciones con lenguaje PROGRESS ABL.
- **Conocimientos Técnicos Específicos:**
 - Dominio de la versión OpenEdge 12 o superior.
 - Conocimiento avanzado de herramientas de desarrollo Progress
- **Titulación:** Formación universitaria en Informática o similares, o experiencia contrastada de más de 2 años en proyectos de análisis y mantenimiento de soluciones de Recursos Humanos o sistemas complejos en lenguaje Progress.
- **Formaciones:** Certificación oficial de Progress Nivell Foundation en Open Edge 12.

El número y la composición de los perfiles del equipo asignado al servicio deberán mantenerse estables durante el primer año de contrato. A partir de ese momento, y tal y como se ha explicado en la introducción y descripción del servicio, el número de recursos se irá reduciendo anualmente según las necesidades derivadas del proyecto de migración del RHIN a una solución de mercado, salvo que el licitador y la CCMA, S. A. acuerden una adaptación diferente.

Si se hace evidente que algunos de estos perfiles no responden al servicio con los niveles mínimos exigidos por la CCMA, S. A., esta podrá pedir la sustitución del perfil, de acuerdo con el adjudicatario.

En caso de que alguna persona asignada al servicio deje de estarlo, la empresa adjudicataria deberá sustituirla en un máximo de 20 días laborables garantizando:

- Minimizar la afectación al servicio lo máximo posible
- Exista un solapamiento de un mes con la persona que deja el servicio en la medida de lo posible y cuando las circunstancias lo permitan. El coste de este primer mes de la persona incorporada será asumido por la empresa adjudicataria tanto si hay solapamiento como si no.
- La persona asignada al servicio deberá estar dos sprints de tres semanas en las oficinas de la CCMA, S. A. ya que es la fase inicial del servicio para esa persona nueva en el servicio.
- En caso de que la persona necesite formación adicional, la empresa adjudicataria tendrá que presentar a la CCMA, S. A. un plan detallado de capacitación para esta persona.

En caso de que la persona a sustituir sea el líder técnico, además de todos los puntos anteriores comentados se deberá cumplir que:

- La empresa adjudicataria tendrá que entregar a la CCMA, S. A. el dossier informativo de sus competencias profesionales con el máximo detalle. La CCMA, S. A. valorará la adecuación del perfil y la trayectoria profesional a los requerimientos de la contrata, para lo que podrá realizar, si lo cree conveniente, una entrevista personal.
- La nueva persona debe solaparse con la sustituida 2 meses en la medida de lo posible. La empresa adjudicataria asumirá el coste de estos 2 meses, se produzca o no el solapamiento.
- En el caso de rotación de un/a líder técnico/a y que esto se cubra con una promoción interna de un sénior del mismo servicio, el solapamiento podrá ser de 1 mes, debiendo cubrirse la plaza de sénior que quedará vacía.

5.1. Lenguas

Todos los integrantes del equipo deberán tener un buen nivel de comprensión de catalán, castellano e inglés.

Toda la documentación que se genere se hará en catalán.

5.2. Protocolos de seguridad

El adjudicatario deberá informar debidamente a la CCMA, S. A. de qué personas accederán a los sistemas de la CCMA, S. A., los usuarios asignados, los softwares a los que podrán acceder y las fechas de vigencia de acceso al servicio.

6. EVOLUCIÓN DEL MERCADO Y DEL SERVICIO

El servicio objeto de este pliego se enmarca en un sector tecnológico en constante cambio. La Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A. (CCMA, S. A.), como entidad pública, tiene el deber de garantizar que sus sistemas de información, incluido el ecosistema RHIN, no sólo se mantengan operativos, sino que también evolucionen y se adapten a las nuevas necesidades y oportunidades tecnológicas. Por ello, se espera que la empresa adjudicataria adopte un rol proactivo, yendo más allá del mantenimiento reactivo y contribuyendo activamente a la adecuación del servicio a la evolución del mercado y a las necesidades internas de la CCMA, S. A.

Para formalizar y garantizar esta adaptación continua, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de presentar un **plan de formación anual** para el equipo asignado al servicio. Este plan deberá presentarse durante la reunión de seguimiento correspondiente al mes de enero o febrero de cada año de vigencia del contrato. El documento deberá identificar las áreas de conocimiento estratégicas para la evolución del servicio, como nuevas versiones de la tecnología PROGRESS, metodologías de desarrollo ágil, herramientas de gestión de código, técnicas de optimización de bases de datos o tecnologías de integración relevantes para el ecosistema de la CCMA, S. A. El plan deberá detallar las acciones formativas concretas (cursos, certificaciones, talleres internos, etc.), los perfiles a los que se dirigen y un calendario estimado de ejecución.

El seguimiento de la ejecución de este plan de formación será un punto recurrente en el orden del día de las **reuniones mensuales de seguimiento** del servicio. En estas reuniones, el adjudicatario informará del progreso de las acciones formativas planificadas y se valorarán conjuntamente con el responsable del contrato de la CCMA, S. A. los resultados obtenidos. Estas reuniones servirán además como foro para la detección y el análisis de nuevas necesidades tecnológicas no previstas inicialmente, ya sean derivadas de la evolución del mercado o de nuevos proyectos estratégicos de la propia CCMA, S. A. El objetivo es mantener un diálogo fluido que permita ajustar el servicio de forma ágil y asegurar que el equipo técnico dispone de las competencias necesarias para afrontar los retos futuros y aportar valor continuo a la organización.

7. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Para garantizar la adecuada ejecución del servicio, su correcta evolución y comunicación fluida entre las partes, se establece un marco de gobernanza y seguimiento basado en una coordinación constante, la celebración de reuniones periódicas y la presentación de informes de progreso. Este apartado define los mecanismos, roles y documentos que regirán la relación entre la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A. (CCMA, S. A.) y la empresa adjudicataria.

La CCMA, S. A. designará un **Responsable del Contrato**, que actuará como interlocutor principal para todos los asuntos relacionados con la ejecución del servicio. Sus funciones incluirán la supervisión general del cumplimiento de las prescripciones técnicas, la validación funcional de las entregas, la aprobación de los informes de seguimiento y la resolución de las cuestiones contractuales que puedan surgir. Por parte del adjudicatario, el **Líder Técnico** será el interlocutor principal y el máximo responsable de la gestión del servicio, de la coordinación del equipo de trabajo y de garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

La definición del seguimiento de las tareas asociadas a este contrato está definida en el apartado **4. Metodología de trabajo y operativa del servicio**

En cuanto a la coordinación del contrato y, por tanto, del servicio, se establecerá la siguiente reunión para asegurar una gestión eficiente a todos los niveles:

- **Reuniones de seguimiento del servicio:** Tendrán una **periodicidad mensual** y un carácter más estratégico. En estas reuniones se revisará el desempeño global del servicio, se valorará el estado de los proyectos evolutivos, se hará seguimiento del plan de formación y se abordarán las incidencias o cuestiones que requieran una escalada. Asistirán, por parte de la CCMA, S. A., el Responsable del Contrato, junto con su equipo de trabajo, y, por parte del adjudicatario, el Service Manager o gestor de la cuenta, y el Líder Técnico del adjudicatario.

De cada reunión de seguimiento del servicio, el adjudicatario levantará un **acta detallada** que deberá remitir al Responsable del Contrato en un plazo máximo de 48 horas laborables para su validación. El acta deberá incluir, al menos, la fecha, los asistentes, un resumen de los puntos tratados, los acuerdos tomados, las acciones a realizar con sus responsables y las fechas límite asignadas.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá entregar un **Informe de Seguimiento Mensual** con una antelación mínima de tres días hábiles con respecto a la fecha de la reunión mensual. Este informe, en formato electrónico, deberá contener, entre otros, la siguiente información: resumen ejecutivo del estado del servicio, análisis pormenorizado de los indicadores de calidad y ANS, balance de las horas dedicadas a mantenimiento correctivo y evolutivo, estado de anticipo de los desarrollos, incidencias relevantes del período, riesgos identificados y propuestas de mejora. El formato y la estructura final de este informe serán acordados con la CCMA, S. A. al inicio del contrato.

8. INFRACCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y PENALIZACIONES

El contratista está obligado a cumplir el Contrato en los términos previstos en la documentación contractual y dentro del plazo fijado para llevarlo a cabo.

Sin perjuicio de las eventuales indemnizaciones que puedan proceder por los daños que puedan generar los eventuales incumplimientos del contratista, el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del Contrato podrá comportar la imposición de penalizaciones, en los términos previstos en la presente Cláusula.

La tipificación de las infracciones a efectos del Contrato se describen a continuación:

- a. Incumplimiento en el compromiso del equipo propuesto por el adjudicatario
- b. Incumplimiento de servicio: carencia de calidad, rendimiento o negligencia en la ejecución de los trabajos o en alguna especialidad.
- c. Inestabilidad en el servicio
- d. Por incumplimiento del compromiso de adecuación del servicio a la evolución del mercado
- e. Incumplimiento en los protocolos de seguimiento del contrato
- f. Incumplimiento en la presencialidad del servicio

La CCMA, S. A. reflejará los incumplimientos en el acta de seguimiento del mes siguiente. El adjudicatario analizará los incumplimientos denunciados y propondrá medidas para la corrección del servicio.

La comisión de las infracciones indicadas podrá dar lugar a la imposición de las penalizaciones que se indican a continuación.

La CCMA, S. A. aplicará las siguientes penalizaciones por incumplimiento del servicio:

- a. **Por incumplimiento del equipo de trabajo propuesto:** Se aplicará cuando, por cualquier motivo, la dotación de personal quede mermada cuantitativa o cualitativamente respecto a la propuesta adjudicataria. Cualquier incumplimiento en uno de los perfiles o especialidades comprometidos deberá ser corregido en un **plazo máximo de 60 días naturales**, salvo aceptación explícita y por escrito por parte de los responsables de la CCMA, S. A. Si transcurrido este plazo el incumplimiento no se ha corregido, se aplicará una penalización de **150 € por día natural de incumplimiento**. Esta penalización se aplicará por cada uno de los perfiles o especialidades no cubiertos simultáneamente.

- b. Por falta de calidad o rendimiento del servicio:** En caso de que el servicio presente un incumplimiento que afecte a la calidad o a las capacidades contratadas de forma **reincidente durante 3 meses consecutivos o 5 meses alternos en un período de 12 meses**, y las medidas correctoras propuestas por el adjudicatario hayan resultado ineficaces, se aplicará una penalización del **5 % del importe mensual facturable** mientras persista el incumplimiento.
Los KPI utilizados para definir este punto serán los propuestos por el adjudicatario en su propuesta de organización, metodología y funcionamiento del servicio global, y acordados con la CCMA, S. A. al inicio del servicio.
- c. Por inestabilidad en el servicio:** Se penalizará con **1500 € cada sustitución** que se produzca en los profesionales del equipo de trabajo a partir de la **segunda sustitución dentro de un mismo año natural**. Quedan excluidas de este cómputo las sustituciones debidas a bajas médicas de larga duración debidamente acreditadas.
- d. Por incumplimiento del compromiso de adecuación a la evolución tecnológica:** Se aplicará en caso de que el adjudicatario no presente el plan de formación anual en los plazos establecidos, este no se adecue a las necesidades manifestadas por la CCMA, S. A. o no se ejecute correctamente. En estos supuestos, la CCMA, S. A. aplicará una penalización del **5 % de la facturación mensual** correspondiente, que se mantendrá hasta que se corrija el incumplimiento.
- e. Por incumplimiento de los protocolos de seguimiento del contrato:** Ante incumplimientos como la no asistencia del Líder Técnico a la reunión de seguimiento mensual, la entrega tardía, incompleta o incorrecta de la información de seguimiento, o la falta de respuesta a peticiones formales de los responsables de la CCMA, S. A. se aplicará un procedimiento de aviso. Se dará un plazo de una semana para subsanar la falta. Si no se corrige, se aplicará una penalización del **3 % sobre la facturación del mes siguiente**. En caso de reincidencia en este tipo de infracciones, la penalización se elevará al **6 % del precio mensual del servicio**.
- f. Por incumplimiento de la presencialidad del servicio:** Se penalizará con **1500 € cada vez que los perfiles no asistan presencialmente al inicio o finalización de los Sprints calendarizados de forma injustificada**. Quedan excluidas de este cómputo las no presencialidades debidas a bajas médicas debidamente acreditadas.

Todas las penalizaciones contempladas en este apartado son compatibles y acumulables entre sí y no excluyen la aplicación de otras que puedan corresponder legalmente.

8.1. Procedimiento de aplicación de penalizaciones

La imposición de cualquier penalización será precedida de la tramitación de un **expediente contradictorio**. El procedimiento se iniciará con una comunicación formal al gestor del contrato por parte del adjudicatario, informando del incumplimiento detectado y de la intención de iniciar el expediente.

El adjudicatario dispondrá de un plazo de **15 días naturales** desde la recepción de la notificación para formular las alegaciones que considere oportunas y aportar la documentación que estime pertinente.

A la vista de las alegaciones presentadas, o transcurrido el plazo sin que se hayan formulado, el órgano de contratación de la CCMA, S. A. emitirá una resolución motivada, que será notificada al adjudicatario. El importe de las penalizaciones impuestas se hará efectivo mediante su deducción o cargo en la primera factura que se emita con posterioridad a la fecha de firmeza de la resolución.

9. REUNIÓN INFORMATIVA

Para garantizar que todas las empresas licitadoras dispongan de un conocimiento completo y homogéneo sobre el alcance técnico y funcional del servicio, así como sobre las particularidades del ecosistema RHIN y su entorno tecnológico, se establece la celebración de una reunión informativa de **carácter obligatorio**. La asistencia a esta sesión es un requisito indispensable para presentar una oferta válida en esta licitación. El objetivo principal de este encuentro es exponer con detalle las condiciones técnicas del servicio y permitir a las empresas licitadoras conocer de primera mano el contexto operativo en el que deberá desarrollarse el contrato.

Las empresas interesadas en participar en la licitación tendrán que gestionar su inscripción en la sesión informativa siguiendo el procedimiento que se detalla a continuación. Habrá que enviar un correo electrónico a las direcciones administracioiserveiscompres@ccma.cat y itortras.c@3cat.cat antes del día 20 de marzo de 2026. En el asunto del correo se deberá indicar de forma clara y exclusiva el texto: **"CPO 2603OB02 Petición visita"**. En el cuerpo del mensaje, será imprescindible detallar la siguiente información: el nombre completo de la empresa licitadora, el nombre, apellidos y número de DNI de la persona o personas que asistirán a la reunión (con un máximo de dos personas por empresa), y los datos de contacto de una persona responsable (nombre, teléfono y dirección de correo electrónico). Las solicitudes que no cumplan estos requisitos o que se reciban fuera del plazo establecido no serán admitidas.

La visita informativa tendrá lugar el día **24 de marzo de 2026 a las 13:00 horas**. El lugar del encuentro será en las instalaciones de televisión de la CCMA, S. A., ubicadas en la calle de la TV3, s/n, en Sant Joan Despí (Barcelona). Para poder acceder a las instalaciones, las personas asistentes tendrán que identificarse obligatoriamente en la recepción presentando su documento nacional de identidad (DNI) en vigor, que deberá coincidir con los datos facilitados en el correo de confirmación.

Al finalizar la sesión informativa, la CCMA, S. A. entregará a cada empresa asistente un **certificado de visita**. Este documento acredita el cumplimiento del requisito de asistencia obligatoria y es un **requisito indispensable** que deberá incorporarse a la documentación administrativa de la oferta (Sobre A), de acuerdo con lo estipulado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) de esta licitación. La no presentación de este certificado en forma y plazo será motivo de exclusión automática del procedimiento de licitación.

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario deberá garantizar la máxima seguridad, integridad y confidencialidad de la información y los datos a los que tenga acceso en el marco de la ejecución del contrato. Estas obligaciones se extienden a todo el personal adscrito al servicio y se mantendrán vigentes incluso después de la finalización del contrato.

El adjudicatario, en su condición de **encargado del tratamiento** de los datos personales propiedad de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A. (CCMA, S. A.), que

actúa como **responsable del tratamiento**, se compromete a cumplir escrupulosamente con las disposiciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD). El adjudicatario tratará sus datos personales únicamente para la finalidad objeto de este contrato y de acuerdo con las instrucciones documentadas de la CCMA, S. A. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios ni comunicarlos a terceros. Asimismo deberá garantizar que su personal autorizado para tratar datos personales se haya comprometido a respetar la confidencialidad. Una vez finalizado el contrato, el adjudicatario deberá suprimir o devolver a la CCMA, S. A. todos los datos personales, según proceda.

Para garantizar la seguridad, el adjudicatario deberá implementar las **medidas técnicas y organizativas** adecuadas para asegurar un nivel de seguridad apropiado al riesgo. El acceso a los sistemas y datos de la CCMA, S. A. por parte del personal del adjudicatario se regirá por el **principio de mínimo privilegio**, por lo que cada usuario sólo tendrá acceso a los recursos estrictamente necesarios para el desempeño de sus funciones. El adjudicatario deberá respetar y hacer cumplir las políticas de seguridad de la CCMA, S. A., incluyendo la gestión de contraseñas robustas, el uso de conexiones seguras (VPN) para el acceso remoto y el registro de actividad (logs) para garantizar la trazabilidad de las acciones realizadas sobre los sistemas.

En caso de producirse un incidente de seguridad o una sospecha de **brecha de datos personales**, el adjudicatario tiene la obligación de notificarlo al responsable de contrato de la CCMA, S. A. **sin dilación indebida** y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 24 horas desde su conocimiento. La notificación deberá incluir, como mínimo: la naturaleza de la violación de seguridad, las categorías y el número aproximado de interesados y registros de datos afectados, las posibles consecuencias y las medidas adoptadas o propuestas para remediarlas. El adjudicatario deberá colaborar plenamente con la CCMA, S. A. en la investigación, mitigación y resolución del incidente, así como en las comunicaciones que deban realizarse a la Autoridad de Control o a los interesados. La CCMA, S. A. se reserva el derecho de realizar auditorías para verificar el cumplimiento de estas obligaciones.

El adjudicatario debe cumplir **el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en Categoría Alta**, para poder ofrecer unos servicios que protejan tanto la confidencialidad de los datos, como su autenticidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad. Adicionalmente deberá también tener la **ISO 9001** (Sistemas de gestión de Calidad), la **ISO 27001** (Sistemas de Seguridad de la Información) y la **ISO 20000-1** (Sistemas de Gestión de Servicios IT).

11. DERECHOS Y LICENCIAS

Sin perjuicio de los conocimientos generales y la experiencia previa adquirida por la empresa adjudicataria como consecuencia de su actividad profesional, la propiedad intelectual e industrial de todos los trabajos, desarrollos, documentos y otros materiales generados en el marco de la ejecución de este contrato serán propiedad exclusiva de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A. (CCMA, S. A.). Esto incluye, sin carácter limitativo, el código fuente, el código objeto, las bases de datos, los modelos de datos, la documentación técnica y funcional, los manuales de usuario, los informes y cualquier otro producto o entregable derivado del servicio prestado.

La adjudicación del contrato comporta, por parte de la empresa adjudicataria, la **cesión y transmisión a la CCMA, S. A., con carácter de exclusiva** y con facultades llenas de transmisión a terceros, de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial, así como los derechos de explotación de los trabajos realizados. Esta cesión se realiza sin ningún

tipo de limitación temporal ni territorial, para todas las modalidades de explotación conocidas o que puedan desarrollarse en el futuro. La CCMA, S. A. será, por tanto, la única y exclusiva titular de los resultados del contrato, correspondiéndole su explotación y uso en todas las formas legalmente permitidas, incluyendo los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación. El adjudicatario se compromete a facilitar toda la documentación y elementos necesarios para hacer efectivos estos derechos.

En caso de que para la realización de los trabajos objeto de este contrato sea necesario el uso de derechos de propiedad industrial, licencias de software u otros elementos propiedad de terceros, su obtención, uso y coste irán íntegramente **a cargo de la empresa adjudicataria**. Esta no podrá repercutir ningún gasto adicional a la CCMA, S. A. por este concepto, salvo en aquellos casos en los que exista un **consentimiento previo, expreso y por escrito** por parte de la CCMA, S. A. que autorice su adquisición y especifique las condiciones en las que la CCMA, S. A. asumirá su coste. El adjudicatario garantizará que el uso de estos elementos de terceros no infringe ningún derecho y mantendrá indemne a la CCMA, S. A. de cualquier reclamación que pueda surgir al respecto.

12. PLAN DE IMPLANTACIÓN Y REVERSIBILIDAD DEL SERVICIO

La continuidad operativa del ecosistema RHIN es un factor crítico para la CCMA, S. A. Por este motivo, se definen a continuación los procedimientos obligatorios que la empresa adjudicataria deberá seguir tanto en el inicio del contrato (implantación) como en su finalización (reversibilidad), con el objetivo de garantizar una transición ordenada, minimizar riesgos y asegurar el traspaso integral del conocimiento.

Al inicio del servicio, la empresa adjudicataria deberá presentar, en un plazo máximo de **diez (10) días hábiles** desde la formalización del contrato, un **Plan de Implantación detallado**. Este plan tendrá como finalidad asegurar una transición eficiente desde el proveedor saliente y alcanzar la plena autonomía operativa en el menor tiempo posible. El plan deberá incluir, como mínimo, las siguientes fases y actividades:

- **Fase de Traspaso de Conocimiento:** Esta es la etapa más crítica de la implantación. El adjudicatario tendrá que colaborar estrechamente con el equipo saliente, bajo la coordinación del responsable del contrato de la CCMA, S. A. Esta colaboración incluirá reuniones de trabajo conjuntas, sesiones de formación (shadowing) y una revisión exhaustiva de toda la documentación técnica y funcional existente, arquitectura del sistema, bases de datos y código fuente. El objetivo es que el equipo entrante comprenda no sólo los aspectos técnicos, sino también la lógica de negocio y los procesos que soporta RHIN.
- **Configuración de Entornos y Accesos:** El adjudicatario coordinará con la CCMA, S. A. la habilitación de todos los medios necesarios para su equipo, incluyendo usuarios, permisos de acceso a los sistemas, conexiones VPN, puestos de trabajo y configuración de los entornos de desarrollo y pruebas según lo establecido en este pliego.
- **Toma de Control del Servicio:** Una vez finalizado el traspaso de conocimiento, que no podrá exceder del **primer mes de contrato**, se formalizará un **Acta de Toma de Control**, firmada por el adjudicatario, el proveedor saliente y la CCMA, S. A. A partir de ese momento, el adjudicatario asumirá la plena responsabilidad sobre el mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación.

Del mismo modo, a la finalización del contrato, ya sea por vencimiento del plazo o por cualquier otra causa, se activará un **Plan de Reversibilidad** para garantizar la continuidad

del servicio sin interrupciones. Este proceso se iniciará con una antelación mínima de **tres (3) meses** respecto a la fecha de finalización. La empresa adjudicataria estará obligada a prestar la máxima colaboración con el equipo entrante (un nuevo proveedor o equipo interno de la CCMA, S. A).

Las obligaciones del adjudicatario durante la fase de reversibilidad incluyen:

- **Actualización y Entrega de la Documentación:** Asegurar que toda la documentación técnica y funcional (manuales de usuario, diagramas de arquitectura, modelos de datos, procedimientos de despliegue, etc.) esté completa, actualizada y sea un fiel reflejo del estado final de la aplicación. Esta documentación deberá entregarse a la CCMA, S. A. en formatos editables y estándares.
- **Traspaso Integral del Conocimiento:** Realizar sesiones de formación y reuniones de trabajo con el equipo entrante para transferir todo el conocimiento funcional y técnico acumulado durante la prestación del servicio. Esto incluye la explicación detallada de los últimos desarrollos, la configuración de los entornos, las incidencias recurrentes y las particularidades del código.
- **Entrega de Activos:** Transferir a la CCMA, S. A. la totalidad del código fuente de la aplicación en su última versión, junto con todos los scripts, archivos de configuración, artefactos de despliegue y cualquier otro elemento desarrollado que sea necesario para la compilación, instalación y funcionamiento de RHIN y de su ecosistema. La entrega se realizará a través de los sistemas de control de versiones designados por la CCMA, S. A.
- **Apoyo a la Transición:** Dar apoyo activo al equipo entrante durante el período de transición, resolviendo dudas y colaborando en la resolución de las primeras incidencias que puedan surgir hasta que el nuevo equipo sea plenamente autónomo.

El cumplimiento satisfactorio del Plan de Reversibilidad, validado mediante un **Acta de Conformidad de Finalización de Servicio**, será un requisito indispensable para la aprobación de la última factura del contrato.

13. FACTURACIÓN

La facturación del servicio objeto de este pliego se realizará con una **periodicidad mensual**, a mes vencido. La empresa adjudicataria emitirá la factura correspondiente una vez finalizado el período de prestación y previa validación de los trabajos ejecutados por parte del responsable del contrato designado por la CCMA, S. A.

El importe a facturar cada mes se determinará en función de las horas realizadas por el equipo del servicio. El adjudicatario deberá justificar este volumen mediante los informes de seguimiento mensuales y las actas de las reuniones, en las que quedará reflejada la aprobación por parte de la CCMA, S. A.

Del importe total resultante, se deducirán las posibles penalizaciones que se hayan podido aplicar durante el mes, de acuerdo con lo que se establece en el apartado 8 de este pliego. La presentación de la factura sin la previa conformidad del responsable del contrato de la CCMA, S. A. no dará inicio al cómputo del plazo de pago.

Sant Joan Despí, febrero de 2026.