

**ACORD MARC PER A LA PRESTACIÓ DELS
SERVEIS DE DIFUSIÓ EN PLATAFORMES
DIGITALS DE DESCOMPTES A COL·LECTIUS DE
L'OFERTA FORMATIVA DE LA UOC**

EXPEDIENT OSE00005/2026

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Índice

Índice	2
1. Objeto	3
2. Requisitos	7
3. Equipo de trabajo: perfiles profesionales y dedicación	8
4. Previsión de volumetría del servicio	9

1. Objecte

Aquest Acord Marc té per objecte establir les condicions tècniques que regiran la prestació dels serveis de difusió en plataformes digitals de descomptes dirigits a col·lectius, amb la finalitat de promocionar l'oferta formativa de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

El procediment té com a finalitat l'homologació de proveïdors especialitzats en la promoció i comunicació d'avantatges corporatius, mitjançant clubs de fidelització, clubs de compres o altres plataformes digitals equivalents, que desenvolupin accions de difusió i comunicació d'avantatges i descomptes vinculats a la formació de la UOC.

Les actuacions de comunicació estaran dirigides als professionals pertanyents a les empreses clients o usuàries d'aquestes plataformes corporatives, amb l'objectiu de fomentar el seu accés a la formació contínua i afavorir el seu desenvolupament professional a través de l'oferta educativa de la UOC.

1.1 Descripció del servei

Els proveïdors homologats estaran obligats a garantir la difusió dels avantatges i descomptes acordats amb la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) entre els professionals pertanyents a les empreses clients de les seves plataformes.

Les actuacions de difusió es dirigiran preferentment a col·lectius professionals pertanyents a empreses, entitats o organitzacions amb capacitat de generar un abast significatiu de l'oferta formativa de la UOC, sense que això suposi limitar la prestació a una determinada tipologia, mida, sector o localització d'empreses clients de la plataforma.

La comunicació dels avantatges i descomptes es realitzarà, com a mínim, a través dels següents canals de difusió:

- Plataforma digital o portal del club de fidelització o compres corporatiu.
- Newsletters o butlletins electrònics dirigits als usuaris registrats o col·lectius professionals de les empreses clients.

Els proveïdors homologats hauran d'elaborar un pla de difusió, que serà acordat i validat prèviament per la UOC, en el qual es detallin:

- Les accions de comunicació i promoció que es duran a terme.
- Les propostes de posicionament i visibilitat de l'oferta formativa de la UOC dins de les seves plataformes.
- Els criteris i mètriques de seguiment per avaluar l'impacte de les accions realitzades.

L'objectiu d'aquest pla serà optimitzar la visibilitat i l'atracció de l'oferta formativa de la UOC, contribuint a l'increment del nombre de matrícules.

Els canals de comunicació utilitzats pels proveïdors homologats hauran de complir les característiques i requisits tècnics que es detallen en l'apartat següent d'aquest plec.

- **Plataforma del club de descomptes col·lectius**

Els proveïdors homologats hauran de disposar d'una plataforma en línia, tipus club de fidelització o club de compres, amb accés protegit a través d'usuari i contrasenya, per als professionals de les seves empreses clients, en la qual s'expliquin els avantatges que tenen els usuaris per matricular-se en l'oferta formativa de la UOC.

La plataforma haurà de disposar d'un espai web dissenyat a mida per a la UOC, per poder promoure l'oferta formativa de la universitat i les condicions i avantatges de matriculació ofertes a les empreses clients del club de fidelització o club de compres del proveïdor homologat, així com el procediment de matriculació a través d'un codi promocional. Aquest espai web es podrà personalitzar modificant les condicions, si escau, per a diferents clients corporatius de la plataforma.

L'espai dissenyat per promoure l'oferta de Matrícula Corporativa de la UOC en l'entorn web del club de fidelització del proveïdor homologat haurà de poder incorporar imatges, logos, literals per destacar programes i condicions de descomptes i el procediment de matrícula. Així mateix, haurà d'incrustar un enllaç a la pàgina de l'oferta formativa de la UOC.

El proveïdor homologat haurà de poder disposar de diferents mecanismes per poder posicionar de forma privilegiada l'oferta acordada amb la UOC dins de la seva plataforma. Aquests mecanismes hauran d'incloure, per exemple, una zona destacada a la *home* per situar l'oferta de la UOC, *banners* a la *home* o ordre prioritari de posicionament de l'oferta dins de les categories d'ofertes.

- **Newsletters i altres mecanismes de comunicació**

Els proveïdors homologats hauran de disposar de diferents mecanismes de difusió i comunicació, tipus *newsletter*, publicitat o referència informativa addicional, per fer arribar la informació dels avantatges acordats amb la UOC als professionals de les empreses clients del seu club de fidelització.

Els proveïdors homologats hauran de disposar de diferents tipus de *newsletters*, segons la categoria dels clients, el calendari, la temàtica de les ofertes, les novetats, etc.

El calendari d'enviament de *newsletters* es programarà d'acord amb la UOC i es farà coincidir amb les dues campanyes de matriculació de la universitat: maig i novembre (aquestes dates s'indiquen a títol informatiu i podrien patir variacions). Així mateix, també es farà coincidir amb les dates clau de major impacte en aquest sector i categoria, per exemple, a principis de setembre i a principis d'any (encara que aquestes dates s'indiquen a títol informatiu i podrien patir variacions).

Qualsevol *newsletter*, publicitat i referència informativa addicional que el proveïdor homologat elabori i desenvolupi amb l'objectiu de millorar la difusió dels descomptes acordats amb la UOC haurà de ser acceptada i aprovada prèviament per la mateixa UOC. A més, en tota la publicitat realitzada haurà d'aparèixer el logotip de la UOC i haurà de seguir-se l'aplicació i normativa d'ús del llibre d'estil de la marca UOC.

Els proveïdors homologats vetllaran perquè la difusió o informació de l'objecte d'aquest acord es dirigeixi als professionals de les empreses clients del seu club de fidelització i perquè en cap cas, ja sigui de forma directa o indirecta, s'estengui a tercers vinculats amb el proveïdor homologat.

- Planificació del servei

Abans de l'inici de cada contracte derivat, i sempre que la UOC decideixi contractar accions específiques de difusió, com ara newsletters, banners, retargeting o altres accions anàlogues, l'empresa adjudicatària del contracte derivat haurà de comunicar al responsable del servei designat per la UOC el pla d'accions de comunicació i difusió que proposa realitzar.

Aquest pla inclourà, com a mínim, el calendari previst, els canals de difusió, les peces publicitàries o materials informatius que s'utilitzin, la segmentació prevista, els mecanismes de posicionament de l'oferta de la UOC dins de la plataforma i els indicadors de seguiment aplicables.

El pla i els materials associats hauran de ser validats prèviament per la UOC abans de la seva publicació o difusió.

En cas que l'empresa adjudicatària hagi de realitzar modificacions en la planificació o execució de les accions previstes, haurà de comunicar aquestes variacions a la UOC amb una antelació mínima de dues setmanes, llevat de situacions urgents degudament justificades, i obtenir la validació prèvia de la UOC, quan les modificacions afectin el contingut, calendari, segmentació, canal o abast de l'acció de difusió.

- Gestió de landings i actualització de codis de descompte

La plataforma digital dels proveïdors homologats haurà de permetre la creació i manteniment de pàgines d'aterratge o espais equivalents destinats a la difusió de l'oferta formativa de la UOC.

Com a mínim, la plataforma haurà de permetre diferenciar entre:

a) **Oferta general:** espai o landing amb les condicions generals de descompte aplicables als usuaris de la plataforma.

b) **Oferta per a empreses, entitats o col·lectius amb conveni UOC:** espai o landing específica, independent o clarament diferenciada de l'oferta general, destinada a empreses, entitats o col·lectius que mantinguin conveni vigent amb la UOC i que hagin de disposar de condicions preferents.

Els codis de descompte associats a les diferents ofertes seran renovats o actualitzats amb la periodicitat que determini la UOC, inicialment amb caràcter trimestral, sense perjudici que pugui acordar-se una altra periodicitat per necessitats de campanya.

La UOC comunicarà a l'empresa adjudicatària del contracte derivat la relació d'empreses,

entitats o col·lectius que hagin de tenir accés a la landing o espai específic de conveni UOC.

La incorporació de nous clients corporatius o col·lectius amb conveni UOC i l'activació de la seva corresponent landing o espai preferent s'haurà de realitzar en un termini màxim de quinze (15) dies hàbils des de la notificació per part de la UOC, tret que l'empresa adjudicatària hagués ofert un termini inferior conforme als criteris d'adjudicació.

La creació, configuració, segmentació i manteniment ordinari d'aquestes landings o espais específics s'entendran inclosos en el preu de presència en plataforma, sense que puguin generar costos addicionals per a la UOC ni per a l'empresa o col·lectiu col·laborador, tret que es tracti de desenvolupaments extraordinaris no previstos en el contracte derivat i prèviament aprovats per la UOC.

1.2 Entregables

El proveïdor homologat haurà d'enviar a la UOC un informe mensual que contingui la informació sobre l'interès dels seus clients respecte a la informació de l'oferta de la UOC. La informació no haurà de contenir dades de caràcter personal, facilitant-se únicament dades agregades que no facin identificables les persones.

La informació lliurada haurà de contenir, com a mínim:

- Estadístiques (obertures i clics) i dades referents al nombre de persones que han rebut la *newsletter*.
- Nombre de visites realitzades en alguna de les ofertes de la UOC, de les diferents landings de la UOC que hi hagi a la plataforma corresponent.
- Nombre d'intencions de compra: persones que han accedit al codi promocional.
-

1.3 Servei de coordinació amb la UOC

Abans de l'inici de cada contracte derivat, l'empresa adjudicatària comunicarà al responsable del servei designat per la UOC l'equip professional assignat al servei, que estarà compost pels perfils indicats a l'apartat 3 d'aquest plec. En cas que l'empresa adjudicatària hagi de realitzar algun canvi en la composició de l'equip, haurà de comunicar-ho a la UOC amb un preavis màxim de 10 dies hàbils.

Cadascuna de les parts designarà, respectivament, un únic interlocutor encarregat de realitzar el seguiment global del servei i la seva correcta realització. Igualment, la UOC requereix un únic interlocutor des del punt de vista tècnic per resoldre les incidències diàries que puguin sorgir.

El proveïdor homologat estarà en permanent coordinació amb el Departament de Màrqueting i de BackOffice de la UOC, per adaptar les accions de comunicació i difusió acordades en les estratègies de campanyes de matriculació de la UOC que es trobin vigents en cada moment.

Prèviament a cada enviament de *newsletter* o actualització d'una nova campanya de matriculació, la UOC i el proveïdor adjudicatari del contracte derivat acordaran les accions de difusió i comunicació que es realitzaran i els materials de difusió que es publicaran al web del club de fidelització.

La UOC emetrà les correccions o valoracions oportunes en relació amb les propostes del proveïdor adjudicatari del contracte derivat. En cas que s'hagin d'aplicar correccions, fins que la UOC no doni per escrit el seu vistiplau final, no es considerarà finalitzat el servei i, per tant, no s'executarà.

2. Requisits

Els proveïdors homologats per a la prestació dels serveis de difusió en plataformes digitals de descomptes a col·lectius de l'oferta formativa de la UOC hauran de complir els següents requisits:

1. Tenir capacitat de segmentació de les ofertes presents a la seva plataforma segons la categoria de formació i desenvolupament, essent aquest un dels criteris de planificació de les campanyes de difusió i comunicació. Aquesta capacitat de segmentació haurà de poder realitzar-se a través d'algoritmes predictius que publiquin, per exemple, el perfil de consum de cada usuari amb les coincidències de perfils d'usuaris afins.
2. Els continguts s'hauran de presentar, almenys, en llengua espanyola, sense perjudici de la seva possible disponibilitat en altres idiomes.
3. Estar posicionats a tot el territori espanyol i disposar de clients corporatius a tot el territori, especialment fora de Catalunya.
4. Disposar de clients corporatius de tots els sectors d'activitat, sobretot dels que són afins a les àrees de coneixement de la UOC (com, per exemple, informàtica, salut, economia, dret...), que hauran de ser majoritàriament grans corporacions, segons s'ha indicat anteriorment.
5. Garantir que tant el web del proveïdor homologat com les *newsletters* i les diferents peces de publicitat i referència informativa addicional que s'enviaran als professionals de les empreses clients del club de fidelització siguin *responsive*.
6. Actualitzar la informació de l'oferta al web del club de fidelització abans de cada campanya de matriculació, i segons calendari i criteri acordat amb la UOC.
7. Disposar d'un servei de suport tècnic per a la UOC. Aquest servei tindrà com a objectiu donar resposta a la creació dels espais web i *newsletters* que requereixi la difusió de l'oferta UOC a través de la plataforma del club de fidelització i de les *newsletters*, així com resoldre incidències, dubtes o millores que tingui la UOC en relació amb el servei acordat. Aquest servei de suport haurà d'estar disponible de dilluns a divendres en horari d'oficina (de 8 a 17 h) per telèfon i electrònicament.
8. Tenir un servei de suport al client corporatiu. Aquest servei haurà d'ajudar i donar resposta al professional del client corporatiu de la plataforma i resoldre les possibles incidències que els usuaris del web puguin trobar en el moment de fer ús dels avantatges i descomptes oferts pel club de fidelització. Respecte a les incidències detectades, el proveïdor homologat haurà de transmetre-les a la UOC en menys de 48 hores per a la seva resolució immediata. Els perfils que hauran de dur a terme aquest servei s'especifiquen a l'apartat 3 d'aquest plec.

9. Garantir la coherència funcional i tècnica de la plataforma amb la difusió de l'oferta formativa de la UOC, estructurant els continguts amb una jerarquia clara i comprensible que faciliti la lectura i prioritització de la informació.
10. Assegurar que el disseny de tots els materials i suports sigui responsive, adaptant-se correctament a dispositius mòbil, tauleta i escriptori per oferir una experiència d'usuari òptima en tots els formats.
11. Disposar d'una categoria dedicada al sector "Formació / Desenvolupament Professional / Educació ...etc" on s'indexin i es mostrin les ofertes de la UOC.
12. Permetre segmentar enviaments de newsletters i continguts en funció de l'audiència disponible en cada moment, incloent entre altres criteris província, càrrec, tipus de sector, mida d'empresa i categoria formativa, amb l'objectiu de realitzar comunicacions al perfil d'usuari objectiu.
13. Facilitar reporting mensual amb KPIs acordats (lliurabilitat, obertures, CTR, clics, visites a landings, intencions de compra...etc).
14. Requisit de Segmentació i Oferta Diferencial (Convenis UOC): La plataforma haurà de disposar de la capacitat tècnica i operativa per gestionar dos nivells d'oferta clarament diferenciats:
 - Oferta General: Catàleg de beneficis estàndard disponible per a totes les empreses usuàries de la plataforma que no tinguin vinculació directa amb la UOC.
 - Oferta per a empreses amb Conveni UOC: Per a aquelles entitats corporatives que la UOC detecti i notifiqui com a "empreses amb conveni de col·laboració", l'adjudicatari haurà de crear i mantenir una Landing Page específica i independent de l'oferta general. Aquesta landing estarà degudament personalitzada per al col·lectiu corresponent i haurà d'aplicar i mostrar automàticament un percentatge de descompte superior al de l'oferta estàndard.

La incorporació d'aquests nous clients corporatius amb conveni i l'activació de la seva respectiva Landing Page preferent haurà de garantir-se en un termini màxim de 15 dies hàbils des de la notificació per part de la UOC. La creació, configuració, segmentació i manteniment d'aquestes landings específiques hauran d'estar integrades en el preu base de la plataforma, sense suposar en cap cas un cost addicional ni per a la UOC ni per a l'empresa col·laboradora.

15. L'adjudicatari haurà de garantir l'operativitat i l'accés a la plataforma de forma ininterrompuda les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana i els 365 dies de l'any.

3. Equip de treball: perfils professionals i dedicació

L'empresa adjudicatària haurà d'adscriure a l'execució del contracte un equip format, com a mínim, pels següents perfils professionals:

- Tècnics del servei de suport tècnic a la UOC: estarà cobert per un/s perfil/s amb coneixements tècnics informàtics sobre el funcionament del servei de publicació web i de la creació de solucions multimèdia de publicitat. Aquests perfils hauran de ser capaços d'interpretar les propostes de les ofertes de la UOC, segons els requeriments de Matrícula Corporativa, i de traduir-los a la producció d'una solució multimèdia per ser publicada a l'espai web disponible a la plataforma i dels correus electrònics de comunicació. Es requereix que els professionals de l'equip tinguin estudis de programació informàtica i de disseny multimèdia, amb una experiència de tres (3) anys en tasques similars a les especificades en aquest plec.
- Experts en màrqueting: perfil de màrqueting encarregat d'analitzar les necessitats de difusió de la UOC i traduir-les en les campanyes de comunicació segmentades per sectors i categories. Es requereix que els professionals de l'equip tinguin estudis de màrqueting, amb una experiència de tres (3) anys en tasques similars a les especificades en aquest plec.
- Tècnics del servei de suport tècnic al client corporatiu: estarà cobert per un/s perfil/s d'atenció al client corporatiu capaços d'atendre l'usuari i coordinar-se amb la UOC per garantir la resolució de la incidència, preservant la protecció de dades dels interessats. Es requereix que el/la professional o els/les professionals de l'equip tinguin una experiència de dos (2) anys en tasques similars a les especificades en aquest plec.
-

4. Previsió de volumetria del servei

La següent taula recull la previsió estimada d'unitats anuals de l'acord marc, sense que aquesta previsió constitueixi obligació de contractació mínima per a la UOC:

Concepte	Unitats totals anuals estimades
Presència en plataforma	Fins a 6 unitats anuals, corresponent, si escau, una unitat per cada empresa homologada a la qual s'adjudiqui aquesta prestació
Enviament de newsletters exclusives de la UOC	Fins a 8 unitats anuals en total
Retargeting	Fins a 2 unitats anuals en total

Les unitats indicades tenen caràcter estimatiu i s'estableixen a efectes de dimensionament de l'acord marc i càlcul econòmic. La UOC no queda obligada a contractar la totalitat de les unitats estimades ni a distribuir-les de forma uniforme entre tots els proveïdors homologats.

Totes les accions indicades, excepte la presència en plataforma quan sigui contractada, tindran caràcter opcional per a la UOC, que podrà decidir la seva contractació o no en funció de les necessitats de comunicació i difusió existents en cada moment i de les regles d'adjudicació dels contractes derivats previstes al PCAM.