

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ENVIAMENT MASSIU DE COMUNICACIONS ELECTRÒNIQUES DEL CONSORCI DE TURISME DEL BAIX LLOBREGAT

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El Consorci de Turisme del Baix Llobregat és l'ens encarregat del desenvolupament i la promoció turística de la comarca del Baix Llobregat, així com de la planificació, coordinació i execució d'accions destinades a potenciar el territori com a destinació turística, cultural, gastronòmica, natural i d'oci.

En el desenvolupament de les seves funcions, i en el marc de les línies d'actuació previstes al Pla Estratègic de Turisme del Baix Llobregat, aquesta iniciativa s'impulsa com una eina d'innovació orientada a la transformació digital dels canals de comunicació i promoció turística del Consorci. En aquest context, el Consorci impulsa de manera continuada campanyes de promoció i accions de comunicació adreçades a l'atracció de visitants i turistes, així com a professionals del sector turístic i altres col·lectius d'interès.

Actualment, el Consorci disposa d'una base de dades de persones subscriptores i contactes professionals superior a 85.000 registres, que constitueix un dels principals canals de comunicació directa de l'entitat. Aquestes comunicacions es realitzen principalment mitjançant correu electrònic, a través de butlletins electrònics, campanyes promocionals, enviaments informatius i comunicacions segmentades.

Per tal de garantir una gestió eficient, segura i professional d'aquestes comunicacions electròniques, el Consorci necessita disposar d'un servei especialitzat d'email màrqueting que permeti, la realització d'enviaments massius de comunicacions electròniques, la gestió de les bases de dades de subscriptors, la segmentació de públics i destinataris, la gestió automatitzada d'altres i baixes, el disseny i enviament de butlletins electrònics, així com la monitorització dels resultats dels enviaments, l'obtenció d'estadístiques detallades i el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i comunicacions electròniques.

Així mateix, resulta necessari una eina que ofereixi els serveis en un entorn segur, estable i accessible, amb funcionalitats avançades de gestió d'usuaris, control d'accés, suport tècnic i disponibilitat continuada del servei.

Per aquest motiu, el present plec té per objecte la contractació d'un servei d'enviament massiu de comunicacions electròniques a través d'una plataforma d'email marketing i gestió de bases de dades per al Consorci de Turisme del Baix Llobregat, que permeti la gestió autònoma de les comunicacions digitals de l'entitat i asseguri la correcta prestació del servei durant tota la vigència del contracte.

A tal efecte, el present plec té per objecte la contractació del servei següent:

- Una plataforma/eina d'enviament massiu de comunicacions electròniques informatives sobre els diversos productes i serveis d'una manera autònoma i independent.
- La gestió de les bases de dades de persones subscriptores als butlletins, migració, modificació, segmentació, gestió altres i baixes.
- La gestió de les estadístiques i dels resultats dels enviaments, amb propostes de millora.
- Adaptació de la imatge corporativa i implementació de diverses plantilles.
- Manteniment i suport a incidències i seguiment per als serveis contractats.

2. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

2.1 Descripció de la plataforma/eina d'enviament

La plataforma ha d'estar disponible, en 4 idiomes: català, castellà, anglès i francès; i ha de permetre crear, dissenyar, enviar i realitzar de forma completa i efectiva el seguiment de campanyes de comunicacions electròniques de forma autònoma per part del Consorci.

La plataforma haurà de ser accessible mitjançant navegador web sense necessitat d'instal·lació local.

Així mateix la plataforma haurà de portar un document a on estiguin especificades les funcionalitats de l'eina.

2.1.1 Gestió de bases de dades

A continuació es detallen les funcionalitats i característiques principals que ha de tenir el servei.

La plataforma ha de permetre gestionar de forma efectiva les bases de dades dels subscriptors, complint amb la legislació en relació a la difusió electrònica i facilitant-nos mecanismes per al compliment de la mateixa, amb els següents requisits:

- Ubicació dels CPD (centre de processament de dades) dins de la UE: els servidors de la plataforma han d'estar a Europa per garantir el compliment de la RGPD i de la llei de protecció de dades catalana i espanyola.
- Compliment amb la legislació vigent (LOPD, LSSI i RGPD), i normativa spam.
- La plataforma ha d'estar certificada per l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en categoria nivell alt.
- La plataforma ha de permetre la gestió i actualització de les dades de registre per part del mateix usuari (subscripció, baixa i modificació de dades) en l'idioma de l'usuari, amb suport multilingüe. Totes les comunicacions electròniques han d'incloure automàticament al peu els enllaços als formularis de baixa i actualització del perfil, així com les dades completes del remitent, en compliment de la normativa vigent en matèria de comunicacions electròniques i protecció de dades. Addicionalment, els correus han d'incorporar les capçaleres necessàries perquè els usuaris puguin gestionar la seva subscripció directament des de proveïdors com Gmail o Hotmail.
- Disposar d'un sistema amb control automàtic de baixes i queixes que processi automàticament les sol·licituds de baixa i les queixes dels usuaris, evitant futurs enviaments a aquests destinataris.
- Disposar d'un assistent per a la creació de formularis de registre multilingües i accessibles per a la captació de subscriptors. Aquests formularis s'han de poder integrar en qualsevol web mitjançant codi HTML o bé utilitzar-se a través d'una URL personalitzada. Els formularis han de permetre personalitzar l'aspecte visual, definir camps personalitzats, incorporar textos legals i enllaços a termes i condicions, així com adaptar-se als requeriments de protecció de dades. Mitjançant API, també s'han de poder integrar formularis externs i segmentar usuaris segons els seus interessos en el moment del registre.
- Permetre gestionar de manera completa les bases de dades de subscriptors: crear, editar, eliminar, donar de baixa, importar, exportar, duplicar i combinar bases de dades, així com exportar llistats segons el seu estat.
- Permetre crear i gestionar grups il·limitats de subscriptors mitjançant funcionalitats de segmentació i agrupació, facilitant l'organització dels contactes segons característiques o condicions específiques.
- Segmentació de la base de dades: ha de disposar d'un sistema de creació de segments que permeti realitzar segmentació múltiple de les bases de dades, en funció de la informació emmagatzemada en qualsevol dels camps personalitzats, així com en funció de la interacció de que fa l'usuari amb els butlletins (obertures/clics).
- S'han de realitzar còpies de seguretat automatitzades de manera periòdica per a garantir la integritat de les dades.
- La plataforma ha d'avaluar en temps real els correus electrònics que no han pogut ser entregats i les raons, i en el cas que sigui un rebot permanent (hard bounce) es deshabilita i no se li envien més comunicacions.

2.1.2 Plantilles i campanyes

L'editor de plantilles i campanyes, ha d'estar en els 4 idiomes i ha de permetre crear butlletins electrònics professionals de manera ràpida, fàcil i senzilla sense necessitat de coneixements tècnics, de manera usable, amb els següents requisits:

- Disseny responsiu: l'editor ha de permetre que les campanyes/plantilles estiguin preparades per visualitzar-se de manera òptima en els clients de correu més populars, mòbils i tauletes, generant codis compatibles amb més de 80 combinacions de client de correu, navegadors i dispositius diferents.
- Plantilles de correu electrònic: el sistema ha de proporcionar una àmplia biblioteca de plantilles llestes per a ser utilitzades, a més d'un editor per a crear plantilles des de zero o basades en altres predissenyades o creades anteriorment.
- Reutilització dels continguts de les campanyes ja enviades de manera fàcil i senzilla.
- Editor WYSIWYG: complet, amb possibilitat de limitar funcionalitats, si cal, que permeti editar i donar format al text, neteja de text enriquit, correcció de codi, opció avançada d'accessibilitat, entre d'altres.
- Editor html avançat: editor de fàcil ús mitjançant sistema d'arrossegar i deixar anar, que permet crear plantilles i campanyes fàcilment editables i adaptables a la imatge corporativa adequada. Ha de disposar de diversos blocs de contingut per integrar imatge i text amb diferent columnat, titulars, logotips, vídeos, codis QR, comptes enrere, xarxes socials... Els usuaris avançats també han de poder importar i personalitzar el contingut html de les campanyes
- Editor d'imatges integrat: des de la pròpia plataforma ens ha de permetre retocar imatges (redimensionar, retallar i girar) evitant l'ús d'editors externs.
- Verificador d'enllaços: ha de permetre de manera ràpida i fàcil comprovar si funcionen tots els enllaços d'una campanya i rectificar fàcilment els enllaços que no siguin correctes.
- Control de la mida i el pes de les imatges de les imatges: l'editor ajusta les imatges per a la seva correcta visualització. A més, evita l'ús d'imatges de pes superior al recomanat per minimitzar problemes d'entregabilitat.
- Possibilitat que els administradors gestionin carpetes amb recursos que es puguin compartir i estar accessibles per els subcomptes.
- Previsualització de les campanyes: enviar test de visualització per correu electrònic de les campanyes dissenyades. A més a més, des de la pròpia plataforma les campanyes s'han de poder previsualitzar per conèixer com es mostraran en versió escriptori, mòbil i/o tauleta abans de realitzar l'enviament definitiu.
- L'eina ha de permetre programar automatitzacions (benvinguda, aniversaris, etc...).
- L'eina ha de permetre fer testos i llançar experiments aleatoris en funció de diferents variants (l'assumpte del missatge, contingut, remitent i hora d'enviament) a dues audiències diferents per veure quina té millor rendiment.
- S'ha de poder compartir plantilles amb subcomptes.
- La plataforma ha de permetre la creació de categories i la seva assignació a les campanyes, per a poder-les agrupar, ordenar i classificar internament.

2.1.3 Gestió d'enviaments:

S'ha de poder realitzar seguint els següents criteris:

- La plataforma ha de permetre enviar una única campanya, un cop creada, a tantes bases de dades/segments com sigui necessari, sense necessitat de duplicar o configurar una nova campanya.
- Programació d'enviaments: els enviaments poden programar-se per fer-ho d'immediat o bé per a una data i hora futura sense límit en el número d'enviaments programats.
- Enviament dels butlletins en multidioma. També ha d'estar en multidioma els formularis on accedeixen els subscriptors/es si es volen donar de baixa o modificar alguna dada.
- Monitorització de dominis i adreces IP per assegurar l'exclusió de llistes negres.
- Adhesió a les regles de recepció dels principals proveïdors de correu electrònic.
- Per assegurar el lliurament i el correcte control anti-spam, l'eina ha de disposar de diferents mecanismes, com la validació del contingut de les campanyes, control de la grandària / pes de les imatges, validació manual de llistes i campanyes, control de retorns i queixes en temps real per bloquejar quan sigui necessari un enviament que afecti la lliurament i reputació del remitent, monitorització de dominis i ips per assegurar l'exclusió de llistes negres, i adhesió a les regles de recepció dels principals proveïdors de correu web.

2.1.4 Estadístiques i anàlisi

Les estadístiques han d'oferir en temps real informació completa i detallada del rendiment de les campanyes enviades, permetent així aplicar les mesures correctives necessàries per millorar els resultats futurs.

A més a més de la informació bàsica de seguiment obertures, clics, ràtios d'obertura, CTR i CTOR, hauria d'oferir estadístiques avançades de cada campanya, com són les següents:

- Obertures per dispositiu
- Clics per enllaç
- Mapa d'obertures
- Mapa de calor de clics
- Seguiment exhaustiu d'obertures i clics
- Seguiment exhaustiu i detalls de retorns, queixes i baixes
- Activitat detallada per usuari

Tota la informació mostrada en l'apartat o mòdul d'estadístiques s'haurà de poder descarregar en format Excel o bé generar un informe en format PDF.

2.1.5 Gestió de perfils d'accés, comptes i subcomptes

- La funcionalitat de multicomptes ha de permetre gestionar de forma independent però unificada un nombre il·limitat de subcomptes des d'una sola, de manera que cadascuna tingui les seves pròpies llistes, campanyes i estadístiques. A més a més ha d'incloure funcionalitats que permetin treballar de forma col·laborativa com compartir plantilles i recursos entre subcomptes.
- Les persones administradores han de disposar d'un panell de control accessible des del compte principal des del qual poden controlar l'ús de cadascuna de les subcomptes i accedir al contingut i estadístiques de cadascuna de les campanyes enviades o programada per qualsevol d'elles, sense necessitat d'haver d'accedir compte a compte.
- L'eina ha de permetre treballar de forma col·laborativa en les campanyes d'email màrqueting, podent organitzar equips de treball, crear tants usuaris com sigui necessari i definir de forma exhaustiva els permisos de cada una de les persones usuàries.

Podent definir almenys els següents rols:

- Administradors generals: que tinguin control total sobre cada un dels comptes i puguin crear usuaris i definir permisos tant en el compte principal com a els subcomptes.
- Coordinadors de subcomptes: que tinguin control total sobre un subcompte i puguin crear usuaris i definir permisos sobre el subcompte que gestionen.
- Gestors de campanyes: que tinguin accés restringit sobre una o diverses subcomptes, podent definir de forma exhaustiva a quines funcionalitats tenen accés i a quines accés restringit.

2.1.6 Política de seguretat i protecció de contrasenyes:

L'empresa adjudicatària ha de garantir l'aplicació de polítiques robustes de seguretat en la gestió de contrasenyes i l'accés a la plataforma, incloent mecanismes de protecció, autenticació i control d'accessos adequats per minimitzar riscos de seguretat.

En aquest sentit, el servei ha de disposar de funcionalitats que permetin establir i gestionar polítiques de contrasenyes segures, així com definir criteris de complexitat, caducitat i reutilització de credencials. Igualment, ha d'incloure mecanismes de detecció i prevenció d'intents d'accés no autoritzats, com ara el bloqueig temporal d'usuaris i/o adreces IP després de diversos intents fallits.

La plataforma ha de permetre la configuració flexible de les polítiques de seguretat per part de l'organització usuària, incloent, com a mínim, els paràmetres següents:

- Nombre màxim d'intents d'accés fallits abans del bloqueig del compte.
- Temps de bloqueig dels comptes d'usuari abans de permetre nous intents d'accés.
- Possibilitat de desbloqueig de comptes per part d'usuaris administradors autoritzats o, en funció

del perfil, mitjançant procediments de validació establerts.

- Caducitat de les contrasenyes en un període configurable de dies.
- Control d'historial de contrasenyes per evitar la reutilització de credencials utilitzades prèviament.
- Definició de requisits mínims de complexitat de contrasenya (longitud mínima i ús combinat de lletres majúscules i minúscules, números i caràcters especials).

2.1.7 Integració amb sistemes externs:

La plataforma ha de permetre la integració amb sistemes externs mitjançant una arquitectura oberta, flexible i escalable, facilitant la interoperabilitat amb altres aplicacions corporatives i serveis de tercers.

Ha de disposar, com a mínim, de les funcionalitats següents:

- APIs d'integració: la plataforma ha de disposar d'una API que permeti executar les principals funcionalitats del sistema, incloent la gestió i importació de contactes, la programació d'enviaments, la consulta d'estadístiques i l'extracció de dades. Igualment, ha de permetre la sincronització automàtica de bases de dades i l'enviament de notificacions de baixes, queixes i rebots a sistemes externs. L'API ha de ser extensible per incorporar noves funcionalitats segons les necessitats de l'organització.
- Integració amb xarxes socials: l'editor de campanyes ha de permetre la inclusió d'enllaços a xarxes socials amb icones personalitzables per a cada canal. Així mateix, la versió web dels butlletins ha de permetre la compartició de continguts a les principals xarxes socials, com ara Facebook, LinkedIn, instagram i youtube.
- Google Analytics: al programar l'enviament d'una campanya pot configurar-se un identificador per a la mateixa (utm_campaign), de manera que pugui consultar-se les visites des de Google Analytics.

2.1.8 Personalització, marca blanca i idioma:

La plataforma ha de tenir la possibilitat de ser utilitzada com a marca blanca, és a dir, sense que el nom de l'empresa proveïdora, ni del seu sistema sigui visible, podent-se personalitzar.

Així mateix, tant la interfície de la plataforma, com els formularis, les comunicacions, com el suport tècnic i consultiu ha d'estar en multidioma.

3. VOLUMS D'ENVIAMENTS

El volum d'enviaments mensuals que ha de contemplar la prestació del servei és de fins a 250.000 emails per mes.

Amb els contactes a les bases de dades il·limitat.

4. COMPROMISOS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

4.1 Obligacions i compromisos de l'empresa adjudicatària

- a. Realitzar el servei objecte d'aquest contracte d'acord amb el que es detalla en el plec de prescripcions tècniques.
- b. Realitzar la formació que sigui necessària per a totes les persones que utilitzin l'eina tant a nivell administrador, com perfil de gestors de campanya.
- c. A mantenir un nivell de servei operatiu 24 hores al dia, els 7 dies de la setmana, de manera que Consorci de Turisme del Baix Llobregat pugui accedir a la plataforma d'acord amb les condicions descrites.
- d. Oferir un servei d'atenció a Consorci de Turisme del Baix Llobregat consistent en un servei d'assistència tècnica telefònica i/o on-line que compregui un servei de resolució d'incidències. Aquest servei hauria d'estar disponible mínim en aquest horari: de 9.00h a 18.00h de dilluns a dijous i divendres de 9.00h a 15.00h.

- e. Utilitzar les dades personals objectes del tractament, o els que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest contracte i d'acord amb les instruccions del Consorci de Turisme del Baix Llobregat.
- f. Implementar les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat i integritat de les dades de caràcter personal incloses com a encarregat del tractament de dades a les quals tingui accés en els tractaments dels quals és responsable de tractament Consorci de Turisme del Baix Llobregat i que evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos als quals estan exposats, ja provinquin de l'acció humana, del medi físic o natural.
- g. Està obligat al secret professional respecte de les dades de caràcter personal i al deure de guardar-los durant la vigència del contracte. El seu personal únicament accedirà a les dades a les quals, per raó de les seves funcions, sigui necessari, i serà coneixedor de les mesures de seguretat adoptades i de les seves funcions i obligacions amb relació al tractament de les dades, advertint del caràcter confidencial de la informació i de la seva responsabilitat en cas de divulgar-la.
- h. Comunicar, sense dilació indeguda, abans del termini màxim de 24 hores, a Consorci de Turisme del Baix Llobregat, qualsevol vulneració o fallida de seguretat que pogués detectar en el tractament de les dades encarregades, així com la informació sobre l'adopció de les mesures de seguretat correctives necessàries per al control de les possibles contingències produïdes. En cas que no fos possible facilitar la informació simultàniament, la informació es facilitarà de manera gradual sense dilació indeguda.
- i. No comunicar, divulgar o transferir les dades personals en la seva custòdia a tercers, ni tan sols per a la seva conservació, tret que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, en els supòsits legalment admissibles.
- j. Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades de caràcter personal de les persones autoritzades per a tractar dades personals.

4.2 Responsabilitat de l'empresa adjudicatària

En especial, a més de les responsabilitats derivades del compliment de les funcions descrites a l'apartat anterior, l'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de:

- a. Complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal i la legislació que la desenvolupi.

L'adjudicatària es compromet a mantenir la més estricta confidencialitat sobre la informació i/o documentació que, per l'exercici de la seva activitat, els sigui facilitada per l'altra part, compromentent-se a utilitzar aquesta informació i/o documentació únicament amb la finalitat indicada.

Així mateix es compromet a garantir la protecció de les dades individualitzades d'ordre privat a les quals tingui accés com a conseqüència de la realització de l'objecte d'aquest contracte i durant la seva vigència, d'acord amb el que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i la legislació que la desenvolupi i, en especial, a allò que disposa l'Annex RGPD a aquest Plec de Prescripcions tècniques.

- b. Responsabilitzar-se directa i subsidiàriament pel mal que es pogués causar a tercers per un ús indegut d'aquest servei.

5. COORDINACIÓ I SEGUIMENT

El Consorci de Turisme comprovarà la correcta realització del servei i mantindrà un contacte constant amb l'empresa adjudicatària. L'objecte serà mantenir el diàleg obert i la coordinació necessària entre el Consorci i l'adjudicatari així com també realitzar el seguiment de l'execució de l'objecte del contracte i facilitar l'intercanvi d'informacions.