

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ
DEL SUBMINISTRAMENT I SERVEI DE GESTIÓ DE LES L·LICÈNCIES
ADOBE EXPERIENCE CLOUD DEL CONSORCI DE TURISME DE
BARCELONA
PO 2026 06**

1. INTRODUCCIÓ

El Consorci de Turisme de Barcelona disposa de diverses plataformes digitals corporatives basades en les solucions d'Adobe Experience Cloud, que constitueix un element estratègic per a la gestió dels seus canals digitals de promoció turística, la publicació de continguts, la comercialització de producte, així com la personalització de l'experiència dels usuaris i l'anàlisi de l'activitat digital.

Aquestes plataformes donen suport als principals serveis digitals del Consorci, incloent-hi el gestor de continguts web, la plataforma de comerç electrònic, la gestió d'actius digitals, les eines de personalització i experimentació, i les funcionalitats d'analítica digital. La seva disponibilitat i correcte funcionament són essencials per garantir la prestació dels serveis digitals del Consorci de manera eficient, segura i continuada.

Les llicències objecte d'aquest contracte corresponen als serveis i productes d'Adobe Experience Cloud actualment implantats al Consorci, els quals es troben plenament integrats amb la infraestructura tecnològica existent i suporten serveis crítics per al funcionament dels canals digitals corporatius.

Atès que es tracta de serveis prestats en modalitat sota subscripció, per tal de garantir la continuïtat operativa de les plataformes, així com l'accés a les actualitzacions del fabricant, les millores funcionals, les correccions de seguretat i el suport tècnic oficial, és necessari renovar la subscripció de les llicències Adobe Experience Cloud que conformen l'actual ecosistema tecnològic del Consorci.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la renovació de la subscripció del dret d'ús de les llicències dels productes Adobe Experience Cloud que donen suport a les plataformes digitals del Consorci de Turisme de Barcelona, així com dels serveis de manteniment de la llicència, actualització i suport oficial associats, d'acord amb les condicions establertes en aquest plec.

La contractació té per finalitat garantir la continuïtat dels serveis digitals corporatius del Consorci, assegurant la disponibilitat de les funcionalitats actualment implantades, l'accés a les actualitzacions i millores evolutives proporcionades pel fabricant, les actualitzacions de seguretat i el suport tècnic oficial durant tota la vigència del contracte.

El contracte inclou igualment tots aquells serveis inherents a la subscripció dels productes, incloent-hi el manteniment dels drets d'ús, l'accés a les actualitzacions de programari, les correccions de seguretat, el suport tècnic oficial del fabricant i qualsevol altre servei associat inclòs en la modalitat de subscripció contractada.

3. ABAST

3.1. Productes objecte de la renovació

L'abast del present contracte inclou la renovació de la subscripció dels productes Adobe Experience Cloud que conformen la plataforma digital del Consorci de Turisme de Barcelona, així com el manteniment dels drets d'ús, d'acord amb les condicions establertes pel fabricant durant tota la vigència del contracte.

Els productes objecte de la renovació són els següents:

Producte	Funcionalitat principal
Adobe Commerce Cloud	Plataforma de comerç electrònic en modalitat cloud.
Adobe Commerce App Builder	Desenvolupament i desplegament d'extensions i integracions cloud natives.
Adobe Experience Manager (AEM) Sites	Gestió de continguts dels portals web corporatius.
Adobe Experience Manager Commerce Integration Framework (CIF)	Integració entre Adobe Experience Manager i Adobe Commerce Cloud.

Adobe Experience Manager Assets	Gestió centralitzada dels actius digitals corporatius.
Adobe Experience Manager Dynamic Media	Gestió, optimització i distribució de continguts multimèdia.
Adobe Target Premium	Personalització, segmentació i experimentació dels canals digitals.
Adobe Analytics	Analítica digital i seguiment del comportament dels usuaris.
Adobe Commerce Advanced Security	Protecció addicional de seguretat en el núvol per Adobe Commerce
Adobe Commerce Store Views	Gestió de diferents versions idiomàtiques i de contingut d'un mateix catàleg

La relació detallada de les llicències, incloent-hi les modalitats de subscripció, les quantitats i la resta de característiques tècniques objecte del contracte, s'incorpora a **l'Annex I** d'aquest plec.

Durant la vigència del contracte, qualsevol actualització, canvi de denominació comercial o evolució funcional dels productes per part del fabricant que no alteri substancialment les prestacions contractades s'entendrà inclosa dins l'objecte del contracte, sense perjudici del compliment de les condicions establertes en aquest plec.

3.2. Serveis inclosos

L'adjudicatari haurà de proporcionar tots els serveis necessaris per garantir la continuïtat de les subscripcions objecte del contracte durant tota la seva vigència.

Com a mínim, s'inclouran els serveis següents

a) **Renovació** de les subscripcions dels productes Adobe Experience Cloud inclosos en l'abast del contracte, assegurant la continuïtat dels drets d'ús sense interrupció del servei.

b) **Accés a les actualitzacions** de programari, noves versions, correccions de seguretat i millores funcionals publicades pel fabricant, d'acord amb les condicions de la modalitat de subscripció contractada.

c) **Suport tècnic** oficial del fabricant, inclòs en les subscripcions objecte del contracte, així com la gestió de les incidències que requereixin escalat davant d'Adobe quan sigui necessari.

d) **Gestió administrativa** de les subscripcions, incloent-hi la tramitació de les renovacions, les modificacions que es puguin produir durant la vigència del contracte i qualsevol altra gestió necessària relacionada amb el llicenciament dels productes contractats.

e) **Accés als portals** de gestió i administració de les subscripcions proporcionats pel fabricant, mantenint les configuracions i permisos existents, sempre que siguin responsabilitat de l'adjudicatari.

f) **Assessorament** en matèria de llicenciament Adobe, donant suport al Consorci en qualsevol consulta relacionada amb les modalitats de subscripció, drets d'ús, renovacions o modificacions contractuals derivades dels productes objecte d'aquest contracte.

L'adjudicatari garantirà que les subscripcions es mantinguin actives durant tota la vigència del contracte, evitant qualsevol interrupció que pugui afectar la disponibilitat dels serveis digitals del Consorci de Turisme de Barcelona.

3.3 Obligacions de l'adjudicatari durant l'execució del contracte

L'adjudicatari serà el responsable de gestionar la renovació de les subscripcions objecte del contracte i de garantir-ne la continuïtat durant tota la seva vigència, assegurant que els serveis contractats es mantinguin actius i disponibles d'acord amb les condicions establertes pel fabricant.

Una vegada formalitzada la renovació de les subscripcions, i en un termini màxim de deu dies hàbils des de la seva activació, l'adjudicatari haurà de facilitar al Consorci de Turisme de Barcelona la documentació acreditativa de la renovació, emesa pel fabricant o pel distribuïdor autoritzat, que permeti verificar la correcta activació dels productes contractats.

Aquesta documentació haurà d'incloure, com a mínim, la informació següent:

- Relació dels productes renovats.
- Identificació dels productes mitjançant el corresponent codi SKU o equivalent, quan sigui aplicable.
- Modalitat de subscripció de cada producte.
- Dates d'inici i finalització de la vigència de les subscripcions.
- Identificació del contracte, subscripció o programa de llicenciament associat al fabricant.

- Confirmació de la inclusió dels serveis de manteniment, actualitzacions i suport tècnic oficial previstos en la subscripció.

L'adjudicatari haurà de comunicar al Consorci qualsevol modificació comunicada pel fabricant que afecti les característiques dels productes contractats, la seva denominació comercial, les condicions de llicenciamnt o els serveis inclosos en les subscripcions, proposant, si escau, les alternatives que garanteixin la continuïtat funcional de la plataforma.

Així mateix, durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de mantenir un interlocutor tècnic i un interlocutor administratiu, que actuaran com a punts de contacte amb el Consorci per a qualsevol qüestió relacionada amb la gestió de les subscripcions, incidències administratives, renovacions, consultes sobre llicenciamnt o qualsevol altra actuació derivada de l'execució del contracte.

El Consorci de Turisme de Barcelona podrà requerir, en qualsevol moment, informació actualitzada sobre l'estat de les subscripcions objecte del contracte, i l'adjudicatari haurà de facilitar-la en un termini raonable, en format electrònic i amb el nivell de detall necessari per verificar el correcte compliment de les obligacions contractuals.

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ I OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

L'adjudicatari haurà de dur a terme totes les actuacions necessàries per garantir la renovació efectiva de les subscripcions objecte del contracte i assegurar la continuïtat dels serveis durant tota la seva vigència.

La renovació de les subscripcions s'haurà de realitzar de manera que no es produeixi cap interrupció en la disponibilitat dels serveis ni afectació sobre els entorns, les configuracions o les funcionalitats dels productes contractats.

L'adjudicatari serà responsable de coordinar totes les gestions necessàries amb el fabricant o amb els seus distribuïdors autoritzats per tal que les subscripcions es mantinguin actives durant tota la vigència del contracte i perquè qualsevol incidència administrativa o tècnica relacionada amb el procés de renovació sigui resolta amb la màxima diligència.

Servei d'acompanyament especialitzat (Adobe Ultimate Success)

L'adjudicatari haurà de proveir, durant tota la vigència del contracte, el servei *Adobe Ultimate Success* del fabricant, integrat en les llicències objecte del contracte i sense cost addicional per al Consorci de Turisme de Barcelona.

Aquest servei haurà d'incloure, com a mínim, les prestacions següents:

- Assignació d'un equip dedicat format, com a mínim, per un Customer Success Manager i un Technical Account Manager, designats de manera específica per al Consorci.
- Accés a un servei de suport prioritari respecte als canals estàndard del fabricant.
- Accés a especialistes tècnics i funcionals del fabricant per a la resolució de consultes, assessorament i validació de decisions tècniques rellevants.
- Realització de sessions periòdiques de seguiment, planificades de forma proactiva, orientades a revisar el grau d'adopció de la plataforma, identificar oportunitats de millora, optimitzar-ne l'ús i planificar les actuacions futures.
- Seguiment estratègic continu de l'estat de la plataforma, amb recomanacions periòdiques sobre bones pràctiques, riscos, oportunitats de millora i evolució dels serveis contractats.

La finalitat d'aquest servei és proporcionar un acompanyament continu que permeti al Consorci maximitzar el retorn de la inversió en les solucions Adobe, accelerar-ne l'adopció i garantir una evolució eficient de la plataforma.

5. PROPOSTA TÈCNICA

Els licitadors hauran de presentar, dins del **Sobre B**, una proposta tècnica que descrigui el model de prestació del servei associat a la renovació de les subscripcions objecte del contracte.

Aquesta proposta serà objecte de valoració mitjançant judici de valor d'acord amb els criteris establerts en el Quadre de característiques (QC) i haurà d'incloure, com a mínim, els aspectes següents:

- a) Presentació de l'empresa i de l'equip de servei, descrivint l'organització proposada per a la gestió del contracte, els perfils assignats i els canals de comunicació amb el Consorci.
- b) Model de suport i nivells de servei (SLA), detallant els canals d'atenció, els temps de resposta i resolució davant d'incidències, els procediments d'escalat i qualsevol altre compromís orientat a garantir una prestació eficient del servei.
- c) Serveis d'assessorament especialitzat, orientats a l'optimització de les plataformes Adobe Experience Cloud del Consorci. Es valorarà especialment la proposta de seguiment periòdic de l'evolució de les plataformes, l'anàlisi del seu dimensionament, la identificació de possibles necessitats de creixement o optimització i les recomanacions sobre l'evolució del llicenciament en funció de les necessitats del Consorci.
- d) Pla de transferència de coneixement i formació, descrivint les accions formatives i informatives que l'adjudicatari es compromet a oferir durant la vigència del contracte per mantenir actualitzat l'equip tècnic del Consorci respecte a noves funcionalitats, actualitzacions de producte, canvis de

versió, novetats del fabricant i bones pràctiques relacionades amb els productes objecte del contracte.

e) Serveis de valor afegit i assessorament estratègic orientats a l'evolució de la plataforma digital del Consorci de Turisme de Barcelona. En particular, es valoraran les propostes que incloguin mecanismes periòdics d'assessorament estratègic basats en l'anàlisi de tendències digitals, bones pràctiques del sector turístic, benchmarking amb altres destinacions o organitzacions comparables, així com recomanacions sobre l'evolució funcional dels productes Adobe Experience Cloud. Igualment, es valorarà la capacitat del licitador per proporcionar informació agregada, estudis de mercat, informes sectorials o altres fonts d'informació que permetin al Consorci conèixer l'evolució dels canals digitals, les tendències de comportament dels usuaris en plataformes digitals de Turisme o altres indicadors rellevants per a la presa de decisions, sempre que aquesta informació estigui disponible de forma lícita i respecti la normativa aplicable en matèria de protecció de dades.

La proposta tècnica haurà de ser clara, concreta i orientada a la prestació efectiva del servei, evitant informació comercial genèrica que no aportï valor a l'objecte del contracte. S' haurà de presentar en document .pdf i màxim de **10 pàgines**.

Aquest document ha estat aprovat pel Comitè Executiu de l' entitat en data 22 de juliol de 2026 segons certificat d' aprovació d'expedient publicat a l'espai de licitació d'aquest procediment, dins del Perfil del Contractant.

ANNEX I

RELACIÓ DE LES SUBSCRIPCIONS

Aquest annex recull la relació de les subscripcions Adobe Experience Cloud objecte del present contracte.

Per a cada producte s'indiquen les característiques principals de la subscripció, incloent-hi la seva descripció, la dimensió o modalitat de llicenciament, la quantitat requerida, la mètrica corresponent i la data de venciment de la subscripció actual, amb la finalitat de definir l'abast de la renovació objecte d'aquesta licitació.

Les quantitats i característiques indicades constitueixen la base per a la presentació de les ofertes econòmiques i tècniques per part dels licitadors.

Mòdul	Quantitat	Mètrica	Data de venciment
Adobe Commerce Cloud	1	Pack	11/12/2026
Adobe Commerce App Builder	1	Pack	31/10/2026
Adobe Experience Manager (AEM) Sites	2	Milions CR/mes	31/10/2026
Adobe Experience Manager Commerce Integration Framework (CIF)	2	Milions CR/mes	31/10/2026
Adobe Experience Manager Assets Ultimate	1	Pack	31/10/2026

Adobe Experience Manager Dynamic Media	5	Milions operacions/mes	31/10/2026
Adobe Target Premium	12	Milions PV/any	31/10/2026
Adobe Analytics	1	Milió SC/mes	31/10/2026
Adobe Commerce Advanced Security	1	Pack	Nou llicenciament
Adobe Commerce Store Views	1	Pack	Nou llicenciament