

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**NUEVA PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN NEWSLETTER DE LA DIPUTACIÓN
FORAL DE ÁLAVA**

EXP. 2024081

1 OBJETO

El objeto del presente pliego es la definición de las prescripciones técnicas que han de regir en el contrato para la prestación de los servicios informáticos para el desarrollo e implantación del nuevo sistema para las comunicaciones email con la ciudadanía (newsletters).

Se pretende con este proyecto:

- Adquisición de suscripciones para el uso de Salesforce Marketing Cloud
- Configurar el módulo de Salesforce Marketing Cloud para su correcto funcionamiento en coherencia con la instancia Salesforce implantada en DFA.
- Migrar la funcionalidad de la herramienta actualmente en uso (MailChimp).
- Desarrollo de automatizaciones para el envío de emails.

2 SERVICIOS

2.1 ANTECEDENTES

DFA dispone del gestor de newsletters Mailchimp, donde se están implementando las siguientes listas de distribución:

- Hacienda
 - Calendario del Contribuyente
 - Normativa Hacienda Foral
 - TicketBAI
- Agentes culturales
- Transparencia
- Distribución de agenda de prensa DFA
- Distribución de noticias de prensa DFA
- Laia
- Casa Cultura
- Infogaztea

- Ofertas de empleo de CCASA

Surge la necesidad de migrar estas listas de distribución para asegurar el cumplimiento de la RGPD y facilitar las automatizaciones para el envío de contenidos.

Por otro lado, la DFA en su servicio de Centro de Atención de Diputación Digital emplea la herramienta Salesforce para la gestión de tickets.

2.2 DESCRIPCIÓN

El Centro de Cálculo de Álava (CCASA) inicia un expediente de contratación de los servicios necesarios para realizar la modernización del envío de comunicaciones vía email de la Diputación Foral de Álava y de sus Institutos basada en la plataforma Salesforce Marketing Cloud, y la migración de las newsletter que se encuentran actualmente en uso.

Los servicios objeto del presente contrato son:

- Asesoramiento y consultoría en la definición de los requisitos, revisión y adaptación de la arquitectura de información y del árbol de distribución para la correcta utilización del producto.
- Configuración del producto para mantener sinergias con la instalación actual.
- Diseño de plantillas para el envío de emails en base a los actualmente utilizados.
- Puesta en marcha de automatización de dos listas de distribución (noticias y agenda de prensa).
- Migración del contenido actual a la nueva plataforma.
- Formación. Se requerirá formación para diferentes perfiles, tecnológico, administradores gestores de contenido y editores.

Las suscripciones a suministrar son:

- Salesforce Marketing Cloud Edición PRO para 15.000 contactos (actualmente menos de 5000) y 2,5 millones de supermensajes para únicamente envío de correos electrónicos sin funcionalidad push.

2.3 ALCANCE

A continuación, se detallan las distintas funcionalidades y requerimientos del proyecto que deberá cumplir la empresa adjudicataria.

1) Requerimientos generales.

Accesibilidad

Cumplimiento de la accesibilidad según las especificaciones Web Accessibility Initiative (WAI). Se requiere al menos un nivel de accesibilidad AA a la Web (WCAG 2.0) en lo que a emails se pueda aplicar.

Multiplataforma, Navegadores y Dispositivos

Los correos electrónicos serán compatibles con los navegadores más habituales (Chrome, Firefox, Safari; Edge), los sistemas operativos Windows, los y Android y podrán visualizarse en cualquier tipo de dispositivo (móvil, tableta, ordenador personal) y será diseñado bajo el paradigma *mobile first*.

Multilingüismo

Todas las plantillas y elementos que se generen para los correos electrónicos de las listas de distribución deben ser bilingües. Se debe dejar contemplada la posibilidad de tener otros idiomas (inglés, francés).

Estadísticas de uso

Se proporcionará herramienta y método para medir visitas, tráfico y otros parámetros de la web, así como para el análisis de estos datos. Actualmente, se usa Google Analytics para analizar cómo se comportan las visitas en las páginas web de la DFA y la solución deberá ser compatible.

Gestión del cambio

La implantación se realizará con el mínimo impacto.

2) Requerimientos funcionales.

Asesoramiento:

La empresa adjudicataria deberá contar con un equipo de personas expertas para asesorar en la configuración de Salesforce Marketing Cloud.

Se documentarán las decisiones tomadas en un documento denominado "Arquitectura Salesforce Marketing Cloud".

La empresa adjudicataria revisará la arquitectura tecnológica del entorno realizando las propuestas que considere según la experiencia.

Además, deberá asesorar al equipo del proyecto para conseguir la máxima utilización del propio producto Salesforce Marketing Cloud.

Diseño gráfico:

La empresa adjudicataria deberá contar con un equipo profesional experto para el diseño gráfico los correos electrónicos.

La empresa adjudicataria contará con los diseños actuales y elementos base aportado por CCASA para la realización de los correos electrónicos en la nueva herramienta.

Construcción:

El proyecto desarrollará las plantillas utilizadas para las listas de distribución identificadas en el punto 2.1 Antecedentes.

El proyecto desarrollará una serie de plantillas y elementos para su reutilización en nuevas necesidades que surjan a futuro de forma que el equipo del CCASA pueda ser autosuficiente para dar respuesta a las nuevas necesidades.

Todos los elementos desarrollados deben ser flexibles para permitir su evolución y utilización futura.

Implantación:

El proyecto deberá realizar la activación, configuración y puesta en marcha de los correos electrónicos.

Se deberá dar respuesta a los equipos de seguridad, operaciones e infraestructura tecnológica para la configuración correcta de los sistemas de CCASA para el envío de correos electrónicos y verificar su buen funcionamiento. Realizar la carga inicial de datos y colaborar en la puesta en marcha del sistema, así como en el procedimientos establecido para el cumplimiento de la RGPD a la hora de informar sobre el nuevo tratamiento.

Migración:

La empresa adjudicataria migrará todo el contenido posible del sistema actual al nuevo (históricos, listas, plantillas, correos electrónicos, etc.). La migración y las configuraciones realizadas se documentarán en el documento denominado “Arquitectura Salesforce Marketing Cloud”.

Formación:

La empresa adjudicataria deberá realizar la formación sobre el nuevo portal. Se considera necesario realizar dos formaciones diferentes, una para perfil Administración de sistema y otra para las personas editoras.

2.4 PROYECTO

El proyecto contempla las siguientes tareas:

1) Fase AS IS.

Fase I. Comprende el trabajo a realizar para entender el contexto y la situación actual de forma que se cubran los siguientes elementos:

- Redacción inicial del documento denominado “Arquitectura Salesforce Marketing Cloud”.
- Estudio de la configuración actual de los sistemas para el correcto funcionamiento de Marketing Cloud.
- Estudio de las posibles automatizaciones a realizar.
- Identificación de las plantillas y correos electrónicos actualmente utilizados.

2) FASE TO BE

- Diseño y construcción las plantillas y correos electrónicos necesarios contemplando los requerimientos de accesibilidad.
- Identificación de automatizaciones y se implementación.
- Determinar solución viable para el envío de correos electrónicos.
- Versión definitiva del documento denominado “Arquitectura Salesforce Marketing Cloud”.

3) Fase Implantación y Formación

Comprende el trabajo a realizar una vez se disponga de la versión definitiva en la fase TO BE del documento “Arquitectura Salesforce Marketing Cloud”.

Además de los trabajos identificados en el mismo documento se contempla también la realización de la Formación tal y como se expresa en el punto 2.3 Alcance, apartado Formación.

Se espera como resultado:

- Manual de uso para la creación de nuevas campañas
- Manual de uso para administración
- Manual de uso para edición
- Documentación técnica y funcional de los elementos desarrollados
- Diseño y construcción de todos los elementos necesarios para el correcto envío de newsletter dentro del alcance del proyecto.

- Carga/migración de los contenidos contemplados en la Fase TO BE.

2.5 ENTREGABLES

Como resultado de los servicios se obtendrán los siguientes productos considerados entregables:

- Estimación de esfuerzo distribuido por roles y tareas, y Plan de Proyecto detallado.
- Documento 'Arquitectura Salesforce Marketing Cloud'.
- Plantillas y elementos generados para el envío de correos electrónicos propios del alcance del proyecto.
- Documentación técnica resultante de todas las tareas
- Manual de uso para la creación de nuevas campañas
- Manual de uso para administración
- Manual de uso para edición
- Informes de actividad con la situación de los trabajos, grado de avance y revisión de la planificación que se presentan en las reuniones de seguimiento.

2.6 ORGANIZACIÓN

Inicio del proyecto

En la reunión de inicio que tendrá lugar en las oficinas de CCASA se presentará, por parte de la empresa adjudicataria, lo siguiente:

- Estimación de esfuerzo del proyecto distribuido por roles y tareas.
- Planificación de detalle del proyecto con la distribución de tareas con asignación de fechas de inicio y fin, así como estimación de esfuerzo en horas de cada una de ellas. La planificación debe quedar consensuada en esta reunión teniendo en cuenta el plazo comprometido en el pliego.
- Equipo de trabajo: presentación de cada persona del equipo, la cual describirá su rol, conocimientos, y tareas que tiene asignadas.

Supervisión de CCASA e Interlocución con la empresa adjudicataria

Un equipo de proyecto de CCASA se encargará de supervisar los servicios prestados y aprobar la facturación de los mismos. Este equipo tendrá relación directa con el *Responsable del servicio* designado por la empresa adjudicataria.

Control de la planificación

CCASA, a la vista de la planificación propuesta por la empresa adjudicataria, establecerá unos hitos de control a lo largo de dicha planificación en los que la empresa adjudicataria mostrará sus avances de manera que CCASA pueda asegurarse de que el proyecto avanza al ritmo esperado. Las actas de las reuniones de inicio y de seguimiento serán firmadas por el Responsable de servicio por parte de la empresa adjudicataria y el Responsable de proyecto de CCASA.

Aprobación de entregables

La entrega se producirá en el plazo previsto. El trabajo entregado debe estar libre de errores y listo para su puesta en producción, de manera que sea operable desde el mismo momento de la entrega.

La entrega solamente se considerará realizada si obtiene el visto bueno de CCASA. La fecha efectiva de la entrega será aquella en la que se produzca dicha aprobación.

Integración

Los sistemas desarrollados se deben utilizar y estar perfectamente integrados con los servicios y componentes corporativos de CCASA. Nomenclator, servicios de firma, ficheros centrales de terceros, servicios de repositorio documental, accesos a BD, etc.

Plataforma tecnológica

Solo se utilizarán herramientas, tecnologías y plataformas vigentes en CCASA.

Lugar de trabajo

Los trabajos se llevarán a cabo en las oficinas de la empresa adjudicataria, con excepción de algunas actividades puntuales que por razones de conveniencia se deben realizar en las oficinas de CCASA con el fin de disponer de los accesos necesarios.

Equipos, licencias y comunicaciones

La empresa adjudicataria aportará todo el equipamiento informático, las licencias de software, las líneas de comunicación, y en definitiva, toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, corriendo con los costes de todo ello.

Horario y calendario

El horario de prestación del servicio, si lo hubiera, se adaptará en todo momento a los requerimientos del servicio por parte de CCASA y la DFA. En circunstancias normales éste será de 8 a 15,30h todos los días laborables de lunes a viernes. El calendario de referencia será el vigente en el Territorio Histórico de Álava.

En determinadas situaciones de especial necesidad, se podría requerir una cobertura especial fuera del horario de trabajo habitual e incluso en días no laborables, sin que esto suponga un coste adicional para CCASA.

Las actuaciones sobre los sistemas informáticos que requieran dejar fuera de servicio alguna funcionalidad de los mismos se llevarán a cabo fuera del horario o calendario establecidos a fin de no provocar ninguna merma en la disponibilidad del servicio.

Gastos

Todos los gastos y dietas que pudieran surgir como consecuencia de la prestación del servicio serán asumidos por la empresa adjudicataria.

Seguridad, protección de datos y confidencialidad

La entidad adjudicataria se compromete a que todo el personal que participe en la prestación de los servicios conozca y cumpla la Normativa de Seguridad (incluido el “Manual de Buen Uso de los Sistemas de Información para empresas proveedoras”) establecida por parte de CCASA (y disponible en la web de CCASA).

La entidad adjudicataria, además, se compromete a cumplir, en el desarrollo de sus funciones la normativa vigente relativa a la protección de datos personales y, en particular:

- La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD)
- La Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos (en adelante LOPDV),
- El Reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (en adelante REG-EU).
- El Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal.
- Demás disposiciones complementarias.

De la misma forma, se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto. En atención a lo establecido en la LOPD, en el artículo 83 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, así como el artículo 28 de REG-EU, la empresa adjudicataria queda obligada a informar a su personal del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal y cualesquiera informaciones o circunstancias relativas a las personas cuyos datos pudiera conocer por razón de su trabajo.

La empresa adjudicataria y las personas que realicen directamente las tareas relativas a la prestación del contrato, tratarán de modo confidencial cualquier información que les sea facilitada por CCASA, así como cualquier información obtenida en la ejecución del contrato. La información será utilizada únicamente dentro del marco de los servicios que se describen en el pliego de prescripciones técnicas. Para garantizar la observancia de esta cláusula, la empresa adjudicataria deberá divulgar entre su personal empleado la obligación del deber de secreto. Asimismo, la adjudicataria se compromete a tomar las medidas necesarias para la buena conservación de la información y del material de cualquier tipo suministrado o perteneciente a CCASA o de las entidades clientes de CCASA. El personal de la entidad adjudicataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas. La obligación de secreto y confidencialidad obliga a las partes incluso una vez cumplido, terminado y resuelto el contrato. La empresa adjudicataria que incurra en contravención de esta obligación de secreto y confidencialidad, será responsable de todos los daños y perjuicios que su actuación pueda ocasionar a CCASA o a terceros.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 12 LOPD, el artículo 20 y siguientes del Reglamento aprobado por Real Decreto 1720/2007, así como los artículos 28 y 29 del REG-EU se advierte a las entidades licitadoras, que en el caso de resultar adjudicatarias del contrato, en cuanto que el desarrollo y ejecución del contrato pudiera comportar un acceso a los ficheros de datos de carácter personal de los que es responsable o encargado del tratamiento CCASA, quedan obligadas al cumplimiento de las siguientes disposiciones:

- La entidad adjudicataria tratará estos datos de carácter personal conforme a las instrucciones establecidas por el Responsable del Fichero – bien sea CCASA o uno de sus clientes.
- El acceso por parte de la entidad adjudicataria a los datos de carácter personal contenidos en los ficheros titularidad de CCASA o de sus clientes, se realizará única y exclusivamente con la finalidad de cumplir los servicios contratados. En ningún caso, la entidad adjudicataria podrá aplicar o utilizar los datos y ficheros personales para fines diferentes a los previstos en el presente Pliego. Tampoco podrá cederlos ni comunicarlos a terceras partes ni siquiera para su conservación
- En cumplimiento del artículo 12.2, párrafo 2º LOPD, así como el artículo 28 de REG-EU, la entidad adjudicataria está obligada a implantar las medidas técnicas y organizativas necesarias a que se refiere el artículo 9 LOPD que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la

tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

- CCASA y sus clientes podrán efectuar, en cualquier momento y siempre que ello no suponga distorsiones graves en el desarrollo de la actividad de la entidad adjudicataria, las auditorias de seguridad que considere oportunas, a fin de comprobar el cumplimiento, por parte de la entidad adjudicataria, de sus obligaciones y compromisos. La entidad adjudicataria deberá facilitar cuantos datos e informaciones de control sean solicitados por CCASA, sin otra limitación que aquellos que tengan relación con los trabajos o servicios encargados y hayan sido realizados con ficheros de titularidad de CCASA o de sus clientes.
- En ningún caso, la entidad adjudicataria podrá realizar transferencias internacionales de datos de CCASA ni de sus clientes, sin autorización expresa del Responsable de Fichero correspondiente.
- Una vez cumplida la prestación del servicio, los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso la entidad adjudicataria deberán ser devueltos o destruidos por ésta, a elección de CCASA. El mismo destino habrá de darse a cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento. En el caso de que no proceda la devolución o destrucción de los mismos por previsión legal, la empresa adjudicataria se compromete a conservarlos durante el tiempo necesario debidamente bloqueados.
- En el caso de que la entidad adjudicataria destine los datos a otra finalidad, o incumpla alguna de las previsiones contenidas en este contrato, de acuerdo con lo dispuesto en la LOPD y REG-EU, podrá ser considerada responsable del fichero, sujetándose de esa manera al régimen sancionador previsto en la legalidad vigente.
- CCASA prohíbe expresamente incorporar datos de carácter personal a sistemas o soportes distintos de los del responsable, sin su autorización.
- De preverse o producirse una subcontratación de los servicios encomendados por parte de la entidad adjudicataria, que implique tratamiento de datos personales, se informará previamente a CCASA, acerca de la necesidad de subcontratar parcial o totalmente uno o varios de los servicios objeto del presente contrato. En todo caso, en el contrato establecido entre la entidad adjudicataria y la subcontratista deberá reflejarse: los requisitos exigidos por la normativa de protección de datos haciendo constar expresamente las prescripciones del citado artículo 12, el contenido concreto del servicio subcontratado, así como que el tratamiento de datos de carácter personal efectuado por parte del subcontratista se ajustará a las instrucciones que en cada momento establezca CCASA y de los clientes de CCASA.

- Cuando las personas afectadas solicitasen sus derechos ante la entidad adjudicataria, éste atenderá, por cuenta del responsable, las solicitudes de ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición.

El incumplimiento de lo establecido en este apartado obligará a la empresa a indemnizar por los daños y perjuicios que pudieran causarse. Así mismo, la contravención será motivo suficiente para promover la rescisión del contrato.

3 ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

Las propuestas de los licitadores deberán incluir el compromiso de dedicación de los medios humanos necesarios para la ejecución del proyecto (Art. 64.2) los cuales deberán cumplir las condiciones que se citan a continuación. Este compromiso tiene carácter de **obligación esencial** a efectos de lo previsto en los Art. 223.f y 212.1

Las ofertas deberán contener los datos identificativos de los miembros del equipo, que se vaya a comprometer en el proyecto, incluyendo la cualificación profesional (Art. 64.1).

La empresa adjudicataria deberá aportar los perfiles técnicos adecuados para garantizar los trabajos, siendo necesaria la participación, como mínimo, de los siguientes perfiles:

- 1 persona responsable del servicio
- 1 persona técnica en Liferay (arquitecto) con capacidad para resolver problemas, tanto del ámbito de desarrollo como de la infraestructura.

El arquitecto debe apoyar al equipo cuando este lo requiera.

Con estos perfiles:

Responsable de servicio

Persona con experiencia en coordinación de equipos y relación con los clientes. Se encargará de la gestión del contrato y canalizará toda la relación entre CCASA y el equipo de trabajo asignado al contrato. Así mismo, se responsabilizará de que aquel conozca y cumpla todas las normas de CCASA que afecten a su trabajo.

Programador / Programador Java

Persona con titulación media o superior y 3 años de experiencia en construcción de aplicaciones en el entorno o entornos tecnológicos en que se desarrolla el proyecto.

La empresa adjudicataria reforzará el equipo con nuevas incorporaciones en cualquier momento en que se estime necesario para el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

4 PLAZOS DE ENTREGA Y GARANTÍA

Planificación

El proyecto se planifica según los siguientes hitos:

- Inicio del proyecto: Fecha de firma del contrato.
- Finalización con el visto bueno de CCASA: 31-12-2024

Garantía

Todos los productos resultantes de la prestación de los servicios contratados contarán con una garantía mínima de tres meses a partir del hito de fin de proyecto.

El adjudicatario se compromete a reparar cualquier anomalía, error, falta de rendimiento, o discrepancia de funcionamiento respecto a la especificación que se produzca en ese intervalo de tiempo sin ningún coste para CCASA.