

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE
SERVICIOS PROFESIONALES DE CONSULTORIA Y
FORMACION ADOBE**

MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO



EXPEDIENTE: 2025.48

24/03/2025 (Versión 0)



ÍNDICE

1	ANTECEDENTES	3
2	OBJETO.....	4
3	ALCANCE DE LOS TRABAJOS A REALIZAR	5
4	ENTREGABLES DEL SERVICIO.....	6
5	FASES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	7
6	FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS	7
7	MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7
7.1	CONDICIONES GENERALES	7
7.2	CONDICIONES PARTICULARES	9
8	OTROS REQUISITOS DEL SERVICIO	9
9	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	10
10	PENALIZACIONES	10
11	SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	10
12	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS CANDIDATAS	10
○	SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE FÓRMULAS.....	11



1 ANTECEDENTES

EITB Media hace uso en la actualidad de una plataforma de experiencia digital (en lo sucesivo, **DXP**) del fabricante ADOBE como solución principal para la gestión de contenidos, activos digitales, flujos de trabajo y análisis del comportamiento de los usuarios, permitiendo ofrecer contenidos personalizados.

Desde el punto de vista funcional, la solución adquirida incorpora los siguientes elementos principales:

- AEM Sites (CMS): Para dar respuesta a la gestión de contenidos de los portales y los procesos de contribución & validación.
- AEM Assets (DAM): Para la gestión de activos digitales, flujos de trabajo, generación de renditions dinámicamente, etc.
- Adobe Analytics: Para extraer insights del comportamiento de usuari@s que ayuden a conseguir KPIs de Negocio (CRO).
- Adobe Target: Para ofrecer contenidos totalmente personalizados a cada usuari@ en el momento adecuado.

Desde el punto de vista de arquitectura técnica, la solución utilizada consiste en una plataforma SaaS para el Grupo EITB y gestionada en su totalidad por Adobe bajo el servicio de Cloud Service.

Esta plataforma fue adquirida y personalizada por la EC en el marco del expediente con número de referencia 2023.02” que tuvo por objeto la contratación de una Plataforma de Experiencia Digital (DXP) en modalidad SAAS y de sus servicios asociados.

Desde su implementación hasta el día de hoy, el sistema referenciado ha sido desarrollado y adaptado a las necesidades de la EC siendo en la actualidad un sistema de importante valor estratégico en los procesos de gestión de contenidos.

Llegado a este momento, esta Unidad EC estima necesario realizar:

- ✓ Un análisis del funcionamiento del sistema existente.
- ✓ Un acompañamiento en la implementación de mejoras detectadas consecuencia del análisis anterior o bien por aplicación de las mejores prácticas según el estado del arte.
- ✓ Una formación a sus profesionales, certificándolos “oficialmente” en el uso de esta plataforma.

Para garantizar que los servicios puedan ser prestados en los términos que actualmente se requiere, a juicio de esta Unidad proponente, será preciso que la adjudicataria esté homologada y capacitada por el fabricante de la plataforma (ADOBE) para la venta de estos “Servicios Profesionales del fabricante ADOBE”.

Únicamente cumpliendo dicha condición podrá asegurarse que todos los trabajos profesionales que se requieren puedan ser desarrolladas debidamente, ya que:

- A nivel de análisis (healthcheck): los Servicios Profesionales de ADOBE cuentan con su propia metodología y herramientas para examinar, medir y mejorar el rendimiento de sus plataformas. El objetivo es el aseguramiento de mejores



prácticas como fabricante de la herramienta para máximo retorno de la inversión.

- A nivel de consultoría (Advisory Service) para la implementación: Solo los Servicios Profesionales de ADOBE pueden ofrecer acceso a la funcionalidad e innovación más actual sobre su producto *cloud* permitiendo a los equipos de desarrollo la capacidad de testear y beneficiarse del trabajo de evolución de sus soluciones con las subsiguientes ventajas:
 - Beneficio de contar con las mejores implementaciones: robustas, escalables, preparadas para recibir innovación de manera estándar.
 - Ahorro en customización vs utilización de funcionalidad de caja y aceleración a la hora de explotar y adoptar. Influencia sobre la liberación de nuevas funcionalidades por su cercanía a desarrollo de producto.
 - Realización de valor: refrendando u aconsejando los diferentes casos de uso que se aterrizan en su tecnología para garantizar viabilidad, adecuada priorización e impacto basados en los objetivos que sus clientes quieren conseguir.
- A nivel de formación (learning): Servicios Profesionales de Adobe es la unidad reglada y oficial de formación Adobe. Ellos diseñan los path o caminos de formación para capacitar a sus clientes y son los únicos en poderles certificar oficialmente. Toda esta información se recoge en su web: learning.adobe.com

Habida cuenta de lo expuesto, es por lo que se estima necesario concertar un servicio con el alcance y contenido a continuación se recogen el presente Pliego.

2 OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que regirán la contratación de servicios profesionales de consultoría y formación ADOBE para EITB Media, S.A.U. (en adelante, **EITB MEDIA, Entidad Contratante o EC** indistintamente).

La presente contratación comprenderá la realización de los siguientes trabajos:

- Servicios profesionales de consultoría experta en ADOBE, concretamente:
 - Servicio de análisis del sistema existente ("*Adobe Experience Manager Sites Health Check*" en la terminología ADOBE).
 - Servicio de asesoramiento en la implementación de mejoras para la creación de valor, que la EC haya decidido acometer ("*Overall implementation advisory for Value Realization*" en la terminología ADOBE).
- Servicios profesionales de formación ADOBE para capacitación a los profesionales de la EC clientes y poderles certificar oficialmente ("*Training Program for Business Users - certified path*" en la terminología ADOBE).

La prestación de los servicios deberá ser efectuado con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, **PPTP**), así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas



Particulares (en adelante, **PCAP**), relativas a la presente contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

3 ALCANCE DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

A continuación, se indica el alcance de los trabajos a realizar:

1. En relación al servicio de análisis del sistema existente ("Adobe Experience Manager Sites Health Check" en la terminología ADOBE)

Los trabajos a realizar serán los siguientes:

EVALUACIÓN INICIAL	•Revisar los sitios existentes, los requisitos, los objetivos y metas empresariales y la hoja de ruta para futuros sitios.
REVISION DE ENTORNO Y ARQUITECTURA	•Plataforma de hardware (aplicable sólo a AEM 6.5x) •Configuraciones (servidor y JVM), repositorio de código y archivos de registro. •Arquitectura y prácticas de aplicación actuales y futuras. •Estrategias y enfoques para la integración con sistemas externos.
REVISIÓN DE PROCESOS	•Proceso de creación y publicación, herramientas y prácticas de desarrollo, prácticas de control de calidad y proceso de creación e implantación. •Procesos de mantenimiento. •Estrategia y prácticas de copia de seguridad (aplicable sólo a AEM 6.5x).
REVISIÓN DE APLICACION	•Modelo de contenidos, arquitectura de la información, estrategia de búsqueda y almacenamiento en caché, y estrategia de URL (sitios web y DAM). •Plantillas, componentes, etc. para la herencia y la reutilización. •Modelos de flujo de trabajo y estrategia y procesos de gestión multisede. •Integraciones de terceros, servicios OSGi y configuraciones. •Prácticas y herramientas de personalización y segmentación.
ADOPCIÓN DE PRODUCTOS Y ALINEACIÓN DE LA HOJA DE RUTA	•Comprender los retos actuales y proponer medidas/prácticas de resolución para alcanzar los objetivos empresariales. •Revisar la hoja de ruta del cliente para los proyectos que se prevé incorporar a la plataforma. •Determinar las necesidades de capacidad adicionales. •Analizar y hacer recomendaciones para actualizar a la última versión de Experience Manager. •Revise las funciones de diseño adaptable de la



	última versión de Experience Manager. Proporcionar recomendaciones para empezar a aprovechar las funciones.
PRUEBAS DE RENDIMIENTO	•Recopilar los requisitos no funcionales (NFR) de la organización con respecto al rendimiento actual del sitio web y los resultados deseados. •Crear y ejecutar scripts de pruebas de rendimiento.

2. En relación al servicio de asesoramiento en la implementación de mejoras para la creación de valor, que la EC haya decidido acometer ("Overall implementation advisory for Value Realization" en la terminología ADOBE).

Este servicio será **un pack de 240 horas de expertos ADOBE** para realizar una asistencia técnica a la EC en el desarrollo de mejoras detectadas.

Opcionalmente para la EC, se podrá contratar un nuevo Pack de 240 horas o una fracción del mismo, si así lo estimara necesario.

3. En relación al servicio de formación para capacitar a los profesionales de la EC clientes y poderles certificar oficialmente ("Training Program for Business Users - certified path" en la terminología ADOBE).

Este servicio será un **CURSO INTENSIVO DE 8 DÍAS Y DE HASTA 12 ASISTENTES** destinado a que los profesionales de la EC adquieran las competencias necesarias en la solución ADOBE.

4 ENTREGABLES DEL SERVICIO

Serán exigibles los siguientes entregables para cada fase del servicio:

SERVICIO	ENTREGABLES
1. Servicio de análisis del sistema existente ("Adobe Experience Manager Sites Health Check" en la terminología ADOBE).	• Informe con el resultado del análisis del sistema existente. • Recomendaciones basadas en las mejores prácticas y plan de mejora detallado
2. Servicio de asesoramiento en la implementación de mejoras para la creación de valor, que la EC haya decidido acometer ("Overall implementation advisory for Value Realization" en la terminología ADOBE).	• Informe final que recoja todas las mejoras realizadas y otros elementos relacionados con los trabajos realizados.
3. Servicios profesionales de formación para capacitar a los profesionales de la EC clientes y poderles certificar oficialmente ("Training Program for Business Users - certified path" en la	• Documentación formativa



terminología ADOBE).	
----------------------	--

5 FASES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Para plasmar de forma adecuada la planificación propuesta de todas las fases del servicio, las empresas ofertantes entregarán un cronograma del servicio.

Este cronograma será objeto de valoración de conformidad con los criterios establecidos en el PCAP, siendo los plazos mínimos a respetar los siguientes:

SERVICIO	PLAZOS
1. Servicio de análisis del sistema existente ("Adobe Experience Manager Sites Health Check" en la terminología ADOBE).	3 meses desde la fecha de inicio del contrato
2. Servicio de asesoramiento en la implementación de mejoras para la creación de valor, que la EC haya decidido acometer ("Overall implementation advisory for Value Realization" en la terminología ADOBE).	12 meses desde la fecha de inicio del contrato
3. Servicios profesiones de formación para capacitar a los profesionales de la EC clientes y poderles certificar oficialmente ("Training Program for Business Users - certified path" en la terminología ADOBE).	Conforme a las fechas consensuadas entre la EC y la Adjudicataria

6 FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Todas las facturas deberán ser presentadas ante la EC y requerirán de su aceptación para su posterior tramitación. La EC podrá rechazar las facturas que considere inadecuadas o incorrectas por no seguir los criterios de facturación que esta hubiere especificado.

7 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Condiciones generales

El personal designado a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la contratista, única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:



1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.
2. La contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.
3. La contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. Garantizar que el personal adscrito desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.
5. La contratista deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable del contrato y un responsable por cada área de trabajo definida, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrán entre sus obligaciones las siguientes:
 - a. Actuar como interlocutoras de la entidad contratista frente a la EC, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo designado al contrato, de un lado, y la EC, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
 - b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
 - c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
 - d. Organizar el régimen de vacaciones del personal designado a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
 - e. Informar a la EC acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato.
 - f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los centros de trabajo



de la EC, éstas cumplan con las normas de seguridad de la EC y cuenten con los correspondientes distintivos que las identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la EC fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos la EC se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

7.2 Condiciones particulares

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la empresa que resulte adjudicataria deberá contar con, al menos, los siguientes requisitos profesionales:

- UN/A (1) coordinador/a y responsable de servicio

Con el objeto de coordinar y supervisar los servicios contratados, la entidad que resulte adjudicataria deberá nombrar, como se ha señalado anteriormente, un/a responsable del servicio que además de ejercer la interlocución será la persona que dirija y coordine los trabajos a realizar.

Se facilitarán los datos de esta persona que será la que se mantenga en contacto con el responsable del contrato de la Entidad Contratante.

La persona responsable del servicio deberá tener la autonomía y capacidad de gestión y decisión suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la EC en relación a todos los aspectos del contrato.

Se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por la Entidad Contratante) para tratar todos los aspectos del servicio. El servicio de interlocución se entenderá incluido dentro del precio del contrato.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio en horas de oficina. Deberá responder en un plazo máximo de **72h** en caso de que desde la EC se le remita cualquier duda o cuestión.

- Equipo operativo mínimo

El equipo operativo propuesto deberá contar con la experiencia y la formación necesaria para la correcta prestación de los trabajos objeto de la presente contratación.

8 OTROS REQUISITOS DEL SERVICIO

Para la correcta prestación del servicio objeto de la presente contratación las licitadoras deberán acreditar un acuerdo con Adobe, en el que se refleje estar autorizado para la venta de sus Servicios Profesionales en los términos solicitados en este pliego.



9 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

La persona Responsable del Responsable del servicio/proyecto por parte de la EC será la figura mediante la que la Entidad Contratista deberá canalizar cualquier actuación objeto del presente contrato. Será relevante realizar un seguimiento periódico de la evolución de los trabajos. Para lograr dicho fin, se mantendrán reuniones periódicas de seguimiento presencial o telemática (según el medio y periodicidad marcada por EITB), en la que se analizará el avance o evolución de este. Todo ello con rigurosidad en la gestión, generando informes mensuales de seguimiento, actas de reunión y demás documentos que pueden considerarse necesarios.

La adjudicataria, se encargará de elaborar la documentación derivada de dichas reuniones garantizando su correcta documentación y su rigurosidad, lo cual permitirá la certificación/trazabilidad de las actuaciones llevadas a cabo (actas de reuniones, informes sobre las mismas, etc.) permitiendo así cumplir con el principio de responsabilidad proactiva.

10 PENALIZACIONES

Serán las establecidas en el Punto **13.- PENALIDADES** del apartado Cláusulas Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

11 SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para el seguimiento y acreditación de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo prevista en la presente contratación la EC proporcionarán a la contratista el acceso a su plataforma de coordinación.

Esta plataforma ha sido habilitada para el intercambio *on-line* de la documentación correspondiente al cumplimiento de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo inherentes en la ejecución del contrato.

A tal efecto, una vez habilitado el acceso a esta plataforma, la contratista tendrá la obligación de transferir, en el plazo indicado por la propia plataforma, la documentación solicitada y en especial la relativa a:

- Listado de trabajadores adscritos a la prestación del servicio.
- Certificados varios de la Seguridad Social (ITA, TC1, TC2, etc.)
- Certificados varios relativos al cumplimiento de obligaciones en materia de prevención, seguridad en el trabajo (Identificación de riesgos, formación específica, certificados aptitud, etc.)
- Certificados de varios.

Si la entidad que resulte adjudicataria y por tanto contratista, subcontrata parte de la ejecución del servicio contratado, deberá exigir a las entidades subcontratadas los justificantes de las obligaciones anteriores y entregarlos en los mismos términos en esta plataforma.

12 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS CANDIDATAS



Las entidades licitadoras deberán presentar sus propuestas de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP:

- **SOBRE B.- Documentación relativa a los criterios valorables mediante fórmulas**

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el **ANEXO III.1** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.