PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS POR EL QUE SE HA DE REGIR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ENVÍO MASIVO DE EMAILS DURANTE 36 MESES, PARA LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A., MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DE VALOR ESTIMADO INFERIOR O IGUAL A 100.000 EUROS NO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA. LICITACIÓN ELECTRÓNICA (SIREC).

Expediente: C101-04SG-0621-0066

Título: SERVICIO DE ENVÍO MASIVO DE EMAILS DURANTE 36 MESES.

Código CPV: 64216120-0

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas que regulan el procedimiento abierto para la contratación del servicio de envío masivo de emails (durante 36 meses) a través de una plataforma online, que cumpla con las siguientes características:

- Realizar envíos masivos de emails.
- No saturar la red interna de datos interna de la empresa.
- No incluir los dominios @andalucia.org. @turismoydeportedeandalucia.com, @turismoandaluz.com en las listas negras de envío de email, con el consiguiente bloqueo de envío y recepción de emails de uso cotidiano.
- Realizar un seguimiento estadístico de los envíos realizados.
- Conocer el ratio de apertura de emails.
- Realizar un seguimiento de clicks en enlaces internos del email.
- Dar un formato mejorado (incluyendo imágenes, enlaces, formato HTML, etc) a los correos electrónicos, permitiendo ofrecer una imagen corporativa o promocional concreta.
- Conocer las cuentas de email erróneas y depurar los datos iniciales de contacto.
- Posibilidad de automatización y envío de informes dinámicos sin limitación de variables (en número o en tipología), o al menos con 35 variables
- Gestión avanzada de contactos, sin limitación de duplicados en listas.
- Acceso a la aplicación disponible las 24 horas, todos los días del año.

El servicio consta de un abono mensual por el uso del sistema que incluye el uso de la plataforma, el envío de, al menos, 100.000 mails mensuales acotado a un rango superior o igual a 25.000 subscriptores al mes y un soporte web.

Se incluirán los siguientes servicios profesionales mínimos:

- Disponibilidad y acceso Software: Acceso a la plataforma de envío masivo de emails y los demás componentes que prestan el servicio.
- Soporte técnico: asistencia técnica y formación para apoyo al personal técnico del departamento de Sistemas responsable del mantenimiento y administración de la plataforma antivirus, para asegurar la disponibilidad y evolución del servicio prestado.

SEGUNDA. MEMORIA JUSTIFICATIVA

Los servicios y aplicaciones corporativas para la estructura organizativa de Turismo que ofrece la EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA (a partir de ahora **Turismo y Deporte de Andalucía**), están soportados por la infraestructura y los Sistemas Informáticos que se encuentran en las sedes de C/ Compañía 40, Málaga, AndaluciaLab (Marbella), C/Cervantes (Úbeda, Jaén), Hotel Escuela Convento Santo Domingo (Archidona, Málaga), Estadio Olímpico puerta M, Sevilla, red de Oficinas de Turismo ubicadas en las provincias Andaluzas y Madrid, Instalaciones Deportivas de Huelva, Carranque (Málaga), La Garza (Linares, Jaén), La Cartuja (Sevilla), Centro de Alto Rendimiento (Sevilla), TiroOlímpico (Camas, Sevilla), Escuela Pública de Golf (El Toyo, Almería), Estadio de la Juventud (Granada) y en concreto a través de su red de comunicaciones y sus Centros de Proceso de Datos (CPD).

El departamento de Sistemas de **Turismo y Deporte de Andalucía** tiene atribuidas, entre otras, las competencias de soporte y mantenimiento del software licenciado y desarrollos a medida adquirido por **Turismo y Deporte de Andalucía** para la ejecución de los trabajos.

Turismo y Deporte de Andalucía, en el desarrollo de su actividad de marketing y promoción turística y deportiva de Andalucía, realiza campañas de marketing online a través de correo electrónico. En el año 2020 se realizó el procedimiento de contratación C101-04SG-0820-0061 para contratar el servicio de envíos masivos de emails, realizándose la adjudicación a la empresa HUYMEDIA ESTRATEGIA DIGITAL, S.L el 14 de Septiembre de 2020. En el mes de mayo de 2021 esta empresa solicita la resolución del contrato por lo que se requiere la publicación de un nuevo procedimiento de contratación para mantener el servicio de envío masivo de emails durante 36 meses.

Por ello, es necesaria la contratación durante 36 meses desde la adjudicación del concurso del servicio de envío masivo de emails para la ejecución de las diferentes campañas de marketing online.

TERCERA - LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos se realizarán en las instalaciones de la empresa adjudicataria, vía telefónica o por correo electrónico.

CUARTA - PLANIFICACIÓN Y EQUIPO DE TRABAJO

Turismo y Deporte de Andalucía designará un responsable de los trabajos cuya función será, con carácter general, la supervisión de la correcta realización de los mismos, la aprobación de la planificación de los trabajos y su seguimiento.

Asimismo, la empresa adjudicataria designará una persona que actúe como representante de la misma ante Turismo y Deporte de Andalucía para resolver cualquier consulta o incidencia que pudiera surgir en el desarrollo de los trabajos a realizar.

Durante la realización de los trabajos objeto del contrato, Turismo y Deporte de Andalucía podrá efectuar cuantas sugerencias y propuestas se consideren necesarias para el buen fin de la realización de los trabajos.

QUINTA - CONTROL DE LOS TRABAJOS:

Turismo y Deporte de Andalucía designará un responsable de los trabajos, cuya función será con carácter general, la supervisión de la correcta realización de los mismos, la aprobación de la planificación de los trabajos, y su seguimiento.

Asimismo, la empresa adjudicataria designará una persona que actúe como representante de la misma ante Turismo y Deporte de Andalucía para resolver cualquier consulta o incidencia que pudiera surgir en el desarrollo de los trabajos a realizar.

El control del proyecto se realizará por la dirección de Turismo y Deporte de Andalucía a través de la persona responsable designada, y se hará de forma sistemática, a lo largo del desarrollo del mismo, para asegurar el cumplimiento de objetivos básicos y garantizar la calidad e integridad de los trabajos.

SEXTA - SEGURIDAD

Las ofertas se presentarán conformes a la normativa que sobre el Marco de Seguridad de las Tecnologías de la Información haya dictado la Junta de Andalucía.

SÉPTIMA - GESTIÓN DE USUARIOS Y CONTROL DE ACCESO

En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quien recibe derechos de acceso y de que tipo son estos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización, de acuerdo a las consideraciones establecidas en el anexo II del ENS.

Se exige que cualquier adaptación que afecte al módulo de gestión de usuarios (roles, gestión de identificador de usuario y contraseña, etc.) deberá respetar todas las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de Single Sign On que la Junta de Andalucía haya provisto.

OCTAVA - PROPIEDAD INTELECTUAL DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

NOVENA - SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria se compromete a salvaguardar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos a los que tenga acceso.

La empresa adjudicataria en relación con ficheros que contengan datos de carácter personal a los que pudiere tener acceso se compromete al cumplimiento con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos y la normativa aplicable.

DÉCIMA - GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

El periodo de garantía de los trabajos, comprenderá, como mínimo, el año posterior a la finalización del objeto de este proyecto. Durante dicho periodo se garantizará el mantenimiento de los trabajos realizados. Esta garantía cubre la totalidad de las prestaciones humanas y materiales requeridas para la subsanación de los defectos observados y éstas se realizarán, sin devengo económico alguno, en las mismas condiciones en que se prestaron originariamente los servicios.

Málaga a 18 de mayo de 2021