

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIOS DE ASESORAMIENTO INTEGRAL EN MATERIA DE COMUNICACIÓN Y
PUBLICIDAD

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN 25/065

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1 ANTECEDENTES

La actividad comercial realizada por la Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E.; S.A (“SELAE” o la “Sociedad”) , exige definir las estrategias de comunicación adecuadas, con relación a las diferentes tipologías de los juegos que gestiona, o pueda gestionar en el futuro, y a sus potenciales clientes, para lo que resulta necesario contar con la participación de empresas especializadas que complementen las acciones realizadas por SELAE en su ámbito comercial.

SELAE realiza diferentes acciones de comunicación con el objetivo de seguir consolidando su imagen y aumentar las ventas, siendo importante la inversión publicitaria que hace, por esta razón y ante un panorama en la comunicación como el actual, caracterizado por la complejidad técnica generada por la amplitud de la oferta publicitaria y las relaciones comerciales entre los diferentes agentes, se hace necesaria la búsqueda de empresas especializadas que ayuden a mantener y aumentar la eficacia y eficiencia de la inversión publicitaria, optimizando los recursos dedicados.

Por ello se considera necesario contratar los servicios de una empresa experta en el asesoramiento del mercado publicitario y de los medios de comunicación, para ayudar a SELAE a mejorar la eficiencia y eficacia de la inversión publicitaria. Así como, un apoyo externo, técnico y especializado que contraste los resultados de las inversiones publicitarias con benchmark de mercado y asesore en los nuevos retos de comunicación planteados.

Además de lo anterior, este asesoramiento es conveniente de cara a la redacción de los pliegos de contratación de servicios de compra de medios que son extremadamente complejos por sus diferentes variables de medición, tendencias de mercado y puesta al día de la información relevante en la oferta de medios en cada momento.

Por último, nuestro contrato con un operador de TV, con el fin de producir y emitir nuestros programas de resultados de juegos, entre otros, requiere de una monitorización puntual de audiencias y horarios de emisión con el fin de controlar la eficiencia de la inversión que se realiza.

2 OBJETO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de asesoramiento integral en materia de comunicación y publicidad desde la perspectiva prioritaria, aunque no limitativa, de la contratación de medios para la transmisión de los mensajes publicitarios, comerciales o institucionales, (en adelante, el “Servicio” o los “Servicios”).

En particular, el contrato incluirá las siguientes prestaciones

1. **Asesoramiento integral experto en el mercado publicitario y los medios de comunicación** para la mejora de la eficiencia y eficacia de la inversión publicitaria incluyendo a título enunciativo, pero no limitativo lo siguiente:
 - Asesoramiento general en el mercado publicitario y los medios de comunicación en relación con las cuestiones que SELAE pueda plantear.
 - Análisis detallado del producto y necesidades de comunicación sobre la base de la eficiencia y eficacia de la inversión publicitaria.

- Emisión de recomendaciones a la Sociedad en cuanto a volúmenes y distribución de inversiones.
2. **Asesoramiento en la contratación de servicios de comunicación y publicidad (creatividad y medios) y su contenido**, prestando, asimismo, asesoramiento, en su caso, en la redacción de los pliegos de contratación en las referidas materias:
- Asesoramiento, cuando sea requerido, en la revisión de ofertas presentadas en el proceso de contratación y análisis de estas.
 - Asesoramiento técnico, cuando sea requerido respecto a las ofertas finales.
 - Asesoramiento en la realización de un protocolo de actuación para las agencias de medios que ganen los diferentes concursos.
 - Revisión del cumplimiento de las ofertas de las agencias licitadoras en materia de legislación de Juego Responsable y Responsabilidad Social, con especial relevancia en el Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego.
3. **Auditoría técnica, asesoramiento y análisis** de la prestación de servicios de los adjudicatarios que presten servicios a SELAE en las materias objeto de licitación (medios y creatividad), concretamente, pero no exclusivamente:
- i. **Análisis, escrutinio y opinión técnica de las campañas** sobre las que SELAE solicite auditoría previa a su compra y emisión y que superen los 2 Millones de €, debiendo emitirse las correspondientes recomendaciones:
- Mix de medios propuesto: reparto y argumentación de la inversión por cada medio.
 - Resultados ofertados cuantitativos globales y por cada medio: cobertura, frecuencia, frecuencia efectiva, grps/impactos y C/Grp y CPM.
 - Resultados cualitativos globales y por cada medio: posicionamiento por cadenas en TV, ubicaciones preferentes, formatos premium, bloques exclusivos, etc.
 - Intensidad de la campaña: planning semanal de la presión publicitaria, grp's y cobertura por semana de actividad, distribución semanal de medios.
 - Selección de soportes de cada medio: criterios de selección: cobertura, afinidad, rentabilidad.
 - Costes de medios: C/Grp en televisión, global y por cadenas. Descuentos por medios y soportes en el resto de los medios.

Serán analizados los planes individualmente y se establecerá un servicio de alertas y recomendaciones permanente hasta la finalización del cierre del plan completo en cualquier medio en los que se vaya a ejecutar la campaña.

Este análisis del plan de medios previo a su compra se entregará en 72 horas desde la recepción por el adjudicatario de la información del plan, si se trata de un plan 360º que incluya un mix de medios complejo y en 48 horas, si se trata de un plan que apoya una acción puntual con un reducido mix de medios.

ii. Auditoría y evaluación de la actividad en medios enfocado al análisis cualitativo y cuantitativo de las acciones ya realizadas para la optimización de la inversión publicitaria.

Se trata de determinar, con una periodicidad trimestral, cómo mejorar la eficiencia y eficacia de la publicidad de SELAE e identificar y conseguir mejoras significativas en el valor de los medios de comunicación e impactos de la publicidad de SELAE. A través de este servicio, pretendemos identificar la ventaja, o respectivamente desventaja, de la inversión en medios que la agencia de publicidad o central de medios le han presentado para los diferentes soportes, frente a un conjunto de anunciantes de referencia sobre la base de coste neto, es decir, cómo nos posicionamos en el coste de compra de medios con respecto a una media o pool de anunciantes similares a SELAE.

Para ello, conjuntamente, se presentará un análisis del rendimiento de las inversiones realizadas en el período (ROI), incluyendo:

- ROI por medio
- ROI por campaña
- ROI por juego

Post evaluación de resultados de Campaña:

- Aprendizajes y factores de corrección propuestos.

iii. Auditoría y evaluación de la actividad ya realizada por SELAE, en las campañas que SELAE solicite, que representen conjuntamente al menos el 60% de la inversión en medios anual de la Sociedad, y siempre para campañas cuya inversión sea superior a 2 millones de € (IVA no incluido).

Este análisis versará sobre las campañas publicitarias realizadas por SELAE sobre cualquier inversión que supere lo anteriormente descrito.

En este análisis, el licitador deberá incluir:

- Grado de cumplimiento del plan terminado con respecto al plan presentado por la agencia de medios. Asegurarse que terceras partes que deban reportar datos de cumplimiento o performance, están validadas y autorizadas para ello y emiten la información correcta para su contraste.
- Posibles incumplimientos en la campaña con respecto a lo pactado en el pliego al respecto de precios, descuentos, horarios de emisión, posicionamientos, y todas aquellas variables que puedan ser susceptibles de reclamación a la agencia de medios, incluidas las posibles omisiones de información de terceras partes o auditoras de medios, comprobantes de cumplimientos, etc.
- En su caso, analizar, redactar y presentar a SELAE un informe de penalización para su reclamación formal a las agencias.
- En su caso, informar favorablemente con respecto al cumplimiento de la campaña con i) los objetivos de alcance, cobertura y notoriedad acordados, ii)

los precios y variables reflejados en pliego.

iv. Análisis y auditoría de horarios de emisión y audiencias de nuestros programas de TV según el contenido del contrato del que se trate.

- Se trata de, a mes vencido, informar puntualmente de toda la parrilla de nuestros programas contratados, audiencia obtenida en universo +18 años, así como horario de emisión.
- Cálculo, en su caso, de las penalidades oportunas recogidas en el contrato con el operador de TV.

Para todo lo anterior, el adjudicatario, previa recepción de toda la documentación necesaria proporcionada por SELAE o por las agencias de medios o creatividad, deberá:

- (i) Realizar los procesos de revisión documental que se requieran;
- (ii) Asesorar a SELAE en la subsanación de posibles contingencias o defectos detectados en la citada revisión;
- (iii) Emitir informes técnicos que SELAE solicite en relación con el objeto del asesoramiento que incluyan, cuando sea necesario o conveniente recomendaciones o propuesta de acciones a SELAE;
- (iv) Prestar el soporte que pueda resultar necesario en relación con la contratación y negociación con terceros;
- (v) Asistir a reuniones de coordinación o negociación relativas al objeto del asesoramiento.

Los resultados se entregarán en los siguientes plazos máximos a contar desde la recepción de la información entregada por SELAE, según el siguiente esquema:

	Periodicidad	Plazo de entrega desde recepción de documentación necesaria
1.- Asesoramiento integral	Permanente durante la duración del contrato	A determinar en función de la urgencia que será fijada por SELAE.
2.- Asesoramiento en la contratación	Permanente durante la duración del contrato	A determinar en función de la urgencia que será fijada por SELAE.
3.1 – Auditoría de campañas previa a su	Permanente durante la duración del contrato, para	48/72 horas (dependiendo de la complejidad del mix de

compra	campañas > 2 Millones de €	medios)
3.2- Análisis de ROI y competitividad en costes	Trimestralmente	4 semanas
3.3 – Auditoría de campañas ya realizadas	Permanente durante la duración del contrato, para campañas que conjuntamente supongan > 60% de la inversión en medios anual de la Sociedad y unitariamente superen > 2 Millones de €	4 semanas
4.- Auditoría contrato TV	Mensualmente	72 horas desde el día 1 del mes corriente

3 CLAÚSULAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

3.1 Aspectos generales

En lo que sigue se entenderá que CONTRATO se refiere al adjudicado como consecuencia del presente procedimiento de licitación.

A los efectos de esta normativa, se entenderá por TRABAJADOR del ADJUDICATARIO cualquier persona empleada por el ADJUDICATARIO, o por uno de sus subcontratistas, designada por el ADJUDICATARIO para la ejecución de los trabajos objeto de este CONTRATO.

El ADJUDICATARIO está obligado, con respecto al personal que asigne para la ejecución de los trabajos a informar de las obligaciones de estas cláusulas y la documentación que se anexe, informar de sus responsabilidades personales en el cumplimiento de las normas y a realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

El ADJUDICATARIO realizará todo o parte del trabajo en locales propios. El trabajo se realizará en áreas con acceso controlado de manera que solamente personal autorizado pueda acceder a las mismas.

En la medida en que el TRABAJADOR DEL ADJUDICATARIO haga uso de información, equipamiento informático, redes de datos o locales de SELAE estará sujeto a la normativa de seguridad de SELAE aquí prevista. En caso de que durante la ejecución del contrato sea necesario actualizar la citada normativa la misma será de obligado cumplimiento para el ADJUDICATARIO

El ADJUDICATARIO prestador de servicios a SELAE desde servidores propios o contratados a terceros, implantará medidas de identificación y autenticación para todo acceso administrativo a los mismos. Cuando ese acceso no se realice desde sus propios locales, el ADJUDICATARIO implantará métodos de autenticación de múltiples factores. El ADJUDICATARIO implantará medios que aseguren que un acceso administrativo concreto puede trazarse a una persona determinada.

3.2 Protección de la información

SELAE tiene un esquema de clasificación de la información en tres niveles: PÚBLICA, DIFUSIÓN INTERNA y CONFIDENCIAL. El ADJUDICATARIO, en la realización de su trabajo, podrá recibir de DIFUSIÓN INTERNA o CONFIDENCIAL. A falta de especificación sobre la naturaleza y clasificación recibida, el TRABAJADOR del ADJUDICATARIO tratará toda información no expresamente etiquetada de otra manera como CONFIDENCIAL.

Los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO utilizarán la información no PÚBLICA exclusivamente para los fines del contrato.

La información no PÚBLICA de SELAE solamente se podrá extraer de las instalaciones de SELAE con autorización del Responsable de Seguridad de la Información de SELAE que fijará las protecciones a utilizar. Se previene al adjudicatario de que esas protecciones en casi todos los casos incluirán el cifrado de la información y la implantación de medidas de seguridad básica (actualización, antivirus, cortafuegos, etc.)

Al terminar el contrato, el adjudicatario devolverá toda la documentación, programas, datos y otros elementos entregados por SELAE, cualquiera que sea la causa de la finalización, no pudiendo en ningún caso conservar copia de los mismos. Opcionalmente, con autorización, podrá proceder a la destrucción segura de la información entregada en vez de devolverla.

Esta obligación se extiende igualmente a los documentos y programas elaborados por los TRABAJADORES del ADJUDICATARIO durante el contrato que constituyan entregables del contrato, tanto las versiones definitivas como las de trabajo así como otros documentos, informaciones y programas de soporte, salvo las excepciones que expresamente se hayan previsto en el contrato pudiendo conservarse únicamente aquellas necesarias para la gestión interna y del contrato.

El deber de confidencialidad subsistirá durante el plazo indicado en la cláusula 35.5 de las Condiciones Particulares

El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO almacenará la información en los almacenes que se indiquen a fin de que SELAE pueda asegurar la existencia de copias de seguridad apropiadas

Cuando por la naturaleza del trabajo se realiza el trabajo en equipamiento del ADJUDICATARIO, éste implantará las medidas apropiadas para asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

El ADJUDICATARIO mantendrá en todo momento las medidas de carácter técnico y organizativo, necesarias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, datos, ficheros o programas que le sean entregados o facilitados por SELAE, o a los que tenga acceso para la realización de los trabajos, proyectos, servicios y/o pedidos que, en cada caso, le hubieran sido encargados por SELAE.

El ADJUDICATARIO guardará el debido secreto acerca de toda la información confidencial destinándola exclusivamente para la ejecución y prestación de los servicios objeto de este contrato, no pudiendo hacer uso de la misma para la consecución de cualesquiera otros fines, directos y/o indirectos, propios y/o de terceros, lucrativos y/o de forma onerosa, total y/o parcialmente, salvo que, de forma previa a la realización de cualesquiera otros usos de la "información confidencial" distintos a los previstos en el presente contrato, el ADJUDICATARIO ponga esta circunstancia en conocimiento de SELAE quien, en su caso, deberá autorizarlo expresamente y por escrito.

3.3 Uso de recursos de SELAE

En todo caso, se prohíbe completamente el uso de los recursos de SELAE para actividades ilícitas, ilegales o no autorizadas que infrinjan los derechos de SELAE o de terceros.

Una vez concluida la realización de los trabajos que en cada caso se le encomienden, el ADJUDICATARIO procederá a devolver a SELAE todos los recursos que le fueron entregados para el desarrollo de sus funciones y ejecución de sus obligaciones laborales en buen estado y de forma completa.

El TRABAJADOR del ADJUDICATARIO no utilizará sobre datos, equipamiento o redes de SELAE herramientas para detección de vulnerabilidades u otros problemas de seguridad salvo cuando la naturaleza del contrato lo contemple expresamente y con las limitaciones que se le indiquen. Del mismo modo, no buscará activamente por otros medios dichas deficiencias.

3.4 Medidas de seguridad

El equipamiento aportado por el ADJUDICATARIO no administrado por SELAE contará con las medidas de protección básicas habituales: uso de software legalmente obtenido, de versiones vigentes, puesto al día con las últimas actualizaciones de seguridad, cortafuegos activado, antivirus con firmas de detección actualizadas, etc.

3.5 Tratamiento de incidentes de seguridad

Incidente de seguridad es una situación en la que se hayan dañado o puedan dañarse la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los servicios o los datos como, por ejemplo, hallar cuentas sin contraseñas, aplicaciones o áreas de información con permisos de acceso excesivos, alteraciones impropias de la información, etc.

El adjudicatario informará a SELAE tan pronto como sea posible, pero en cualquier caso en el plazo máximo de cinco días hábiles desde que haya sido conocedor de la circunstancia, de todo incidente de seguridad que haya sufrido en su equipamiento o red con posible impacto en la información o activos de SELAE.

La notificación del incidente se realizará al Departamento de Seguridad de la Información por el medio más rápido y seguro disponible. A este fin, está disponible la dirección incidentes.seginf@selae.es con clave PGP que se puede descargar de los servidores habituales y tiene por identificador 0xF8D360CA.

El ADJUDICATARIO deberá notificar con carácter urgente al Departamento de Seguridad de la Información la sospecha o detección de una debilidad en los sistemas, un error de configuración o una circunstancia similar en el desarrollo de las tareas del contrato y que pudiera afectar a la seguridad de los sistemas de información de SELAE.

3.6 Registro y auditoría

El ADJUDICATARIO prestador de servicios a SELAE desde servidores propios o contratados a terceros mantendrá registros de actividad para la detección de actividades irregulares de cualquier origen. El ADJUDICATARIO utilizará esos registros para la detección de intrusiones a sus sistemas o accesos no autorizados, incluidos los de su propio personal.

3.7 Verificación

El ADJUDICATARIO acreditará a petición de SELAE el cumplimiento de la normativa de seguridad exigida en este CONTRATO. Esta acreditación tendrá lugar mediante los medios escogidos por SELAE, incluidos visitas, entrevistas, inspección de evidencias, etc. La acreditación podrá realizarse también a partir del testimonio de un tercero (auditor, por ejemplo). Es potestad de SELAE determinar si el alcance y detalle de dicho testimonio es suficiente para sus fines.

A tal efecto, el ADJUDICATARIO deberá facilitar cuantos datos e informaciones resulten necesarios para determinar de forma efectiva el cumplimiento de esta normativa.