

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE DEL SERVEI DE MONITORATGE DE LA PRESENCIA DE CATALUNYA ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ INTERNACIONALS I A LES XARXES SOCIALS

1. Antecedents i necessitat

Tal com recull el Pla Estratègic 2023-2026 de DIPLOCAT, aprovat pel Ple del consorci, en l'Eix 1, l'entitat escolta què diu l'opinió pública internacional sobre Catalunya i quins són els temes que més preocupen globalment per generar posteriorment un diàleg constructiu.

Segons l'objectiu estratègic 1.1 de l'esmentat Pla Estratègic, DIPLOCAT escolta què diu l'opinió pública internacional sobre Catalunya. Dins d'aquest objectiu estratègic, es recull l'actuació 1.1.1: "Monitorar com els mitjans de comunicació internacionals perceben Catalunya en les seves diferents vessants" i l'actuació 1.1.3. "Establir un seguiment de converses a les xarxes socials (*social listening*) en obert i en diferents idiomes, amb la finalitat de conèixer en temps real les temàtiques de conversa sobre Catalunya i els membres del consorci en l'àmbit internacional". L'objectiu que es persegueix és el de determinar el nivell de coneixement de Catalunya a l'exterior, els atributs associats al concepte de Catalunya i la imatge que aquests atributs configuren entre el públic general a determinats països considerats com a prioritaris.

DIPLOCAT, en compliment del seu mandat estatutari, vol conèixer la percepció de Catalunya entre l'opinió pública internacional i el nivell de rellevància de Catalunya, amb les seves debilitats i fortaleces. El resultat obtingut de l'anàlisi de les dades ha de permetre, tant a DIPLOCAT com als ens consorciats i a la resta de la societat civil, definir àmbits d'actuació i fins i tot, si convé, definir actuacions per modificar la percepció negativa percebuda.

Pel que fa al monitoratge de mitjans de comunicació DIPLOCAT ja disposa de tres informes corresponents als anys 2019 i 2020 i 2021-2022. En relació al monitoratge de les xarxes socials, DIPLOCAT ja disposa d'informes anuals corresponents als anys 2019, 2020, 2021 i 2022 així com també informes mensuals des del mes de gener de 2020 fins al desembre de 2022. Tots els informes estan publicats a la pàgina web de DIPLOCAT (www.diplocat.cat).

Per continuar donant compliment a l'encàrrec del Ple recollit en el Pla Estratègic 2023-2026 de l'entitat i d'acord amb el Pla de Treball de 2023 del consorci, és necessari contractar el monitoratge dels mitjans de comunicació internacionals i les xarxes socials per a l'exercici 2023.

2. Descripció del servei

El servei consisteix en el monitoratge permanent de la presència de Catalunya als mitjans de comunicació internacionals i les mencions digitals a les xarxes socials durant l'any en curs i en l'anàlisi de la informació recollida.

La informació obtinguda estarà a disposició del Govern de Catalunya i de la resta d'ens consorciats per tal que, a partir d'ella, puguin orientar les seves polítiques en l'àmbit internacional.

El present contracte es divideix en 2 lots:

- **Lot 1: Monitoratge de mitjans de comunicació internacionals**

El contractista haurà de fer el monitoratge de les notícies que apareixen sobre Catalunya a 10 capçaleres de premsa escrita internacionals durant l'any en curs i elaborar l'informe corresponent pel període inclòs entre l'1 de gener i el 15 de desembre. L'encàrrec està previst per iniciar-se l'any 2023 amb les possibles pròrroques establertes al PCAP.

- **Lot 2: Monitoratge de les xarxes socials**

El contractista ha d'avaluar la presència de Catalunya en els seus diferents àmbits a la xarxa, agrupar per temes les converses, detectar líders d'opinió que parlin sobre Catalunya i detectar de forma anticipada possibles crisis de reputació, en el període comprès entre l'1 de gener i el 15 de desembre de l'any en curs. El contractista haurà d'elaborar un llistat de paraules claus per monitorar la conversa, facilitar l'accés a una eina informàtica a DIPLOCAT per fer el seguiment en directe de la conversa, formar el personal de DIPLOCAT en l'ús d'aquesta eina i emetre un informe anual així com informes mensuals que lliurarà no més tard del dia 10 del mes següent recollint les principals dades extretes en el format que s'indica posteriorment en aquest plec tècnic. L'encàrrec està previst per iniciar-se l'any 2023.

3. Prestacions a realitzar

LOT 1 - Monitoratge de mitjans de comunicació internacionals.

Configuració del servei

L'objectiu que persegueix la contractació és l'elaboració d'un informe que contingui una anàlisi quantitativa i qualitativa de la informació que sobre Catalunya arriba a l'opinió pública estrangera a través dels mitjans de comunicació per tal de definir el retrat més fidedigne possible que es projecta de Catalunya a l'exterior durant l'any en curs. Per tant, l'objecte del contracte no és un servei de *clipping*, sinó que va més enllà.

3.1 Criteris a tenir en compte per a l'anàlisi de les dades

3.1.1 Conèixer la percepció de Catalunya als mitjans de comunicació, a través de les notícies que sobre el país es publiquen en les capçaleres més importants del món.

El treball ha d'analitzar la presència de Catalunya a les següents capçaleres mundials:

Diari	País
The Washington Post	EUA
The New York Times	EUA
The Guardian	GB
The Daily Telegraph	GB
Frankfurter Allgemeine Zeitung	Alemanya
Süddeutsche Zeitung	Alemanya
Corriere della Sera	Itàlia
La Repubblica	Itàlia
Le Figaro	França
Le Monde	França

DIPLOCAT es reserva el dret de substituir alguna de les capçaleres relacionades per motius degudament justificats, com podria ser l'hipotètic tancament d'un dels diaris. El canvi acordat serà degudament comunicat amb suficient antelació a l'empresa contractista.

3.1.2 Analitzar el volum i el contingut de la informació per poder detectar el grau de coneixement de Catalunya en aquests països i els actius i valors pels quals és coneguda.

L'anàlisi que s'efectuï de les notícies sobre Catalunya aparegudes als mitjans de comunicació ha de ser tant quantitativa com qualitativa, excepte quan es tracti de notícies esportives. En aquest cas, únicament s'efectuarà l'anàlisi quantitativa. L'informe ha d'incloure els següents elements:

- a. Fonaments teòrics, metodologia i context de la informació.**
- b. Anàlisi quantitativa** que ha d'incloure el nombre d'aparicions de Catalunya en els diferents àmbits (política, economia, cultura, esports).
- c. Anàlisi qualitativa** que ha d'incloure com a mínim els elements següents:
 - La calendarització,

- l'agrupació temàtica,
- el gènere periodístic (notícia, article d'opinió, entrevista),
- el to predominant (positiu, neutre o negatiu),
- les fonts utilitzades (pròpies, agència, govern, oposició),
- els actors (polític, partit, entitat),
- elements comparatius amb l'anàlisi d'informes d'anys anteriors,
- elements interpretatius en clau geopolítica o d'interessos de grups mediàtics, si escau, per ajudar a entendre a què es deu una major o menor presència de Catalunya als mitjans dels respectius països,
- altres si escau.

d. Conclusions.

3.2 Equip de treball

- El contractista ha de disposar, en el moment de l'inici de l'execució del contracte, d'un responsable tècnic de l'estudi i del personal especialitzat necessari per a l'anàlisi, interpretació i comunicació de dades i l'elaboració i maquetació dels informes finals.
- El contractista haurà de comunicar la composició de l'equip a DIPLOCAT i haurà de mantenir aquesta composició fins a la finalització del contracte.
- La persona tècnica responsable serà la interlocutora vàlida i única al llarg de tots els treballs.

3.3 Presentació de l'informe

- L'informe ha de presentar el resultat de l'estudi de forma clara i concisa incloent tots els elements especificats a l'apartat 3.1.2.

El contractista pot accedir als informes corresponents als anys 2019, 2020 i 2021-2022 mitjançant els enllaços següents:

- [Informe 2019](#)
 - [Informe 2020](#)
 - [Informe 2021-2022](#)
- Els resultats aniran acompanyats d'aquells elements gràfics considerats més adients per a una bona comprensió de les dades.
 - L'informe inclourà un annex amb una còpia de totes les notícies analitzades en format PDF.

3.4 Característiques de l'informe

- L'informe abastarà de l'1 de gener fins al 15 de desembre de l'any en curs per donar marge a poder completar l'anàlisi dins l'any natural.
- L'informe final ha d'estar redactat en llengua catalana. L'entitat contractista garantirà la bona redacció en català de l'informe.
- L'informe no durà el logotip de DIPLOCAT, ja que l'autoria correspon exclusivament a l'empresa contractista. Sí que s'esmentarà que l'informe és un encàrrec de DIPLOCAT i es farà menció de la licitació guanyada per l'empresa contractista.
- L'informe s'haurà de lliurar en format .doc o .docs i pdf. La còpia en format .pdf haurà d'anar signada electrònicament. A més, caldrà lliurar una còpia en paper signada i segellada pel representant legal de l'empresa o responsable del treball.
- La propietat i poder de decisió sobre la difusió de l'informe passarà a ser de DIPLOCAT, que el farà públic per les vies que consideri convenients.
- En tant que l'informe serà publicat a la pàgina web de DIPLOCAT ha de complir amb els estàndards d'accessibilitat establerts per la Directiva (UE) 2016/2102, del Parlament Europeu i de Consell de 26 d'octubre de 2016 i pel Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre l'accessibilitat als llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic, això és, han de complir amb els criteris de conformitat del nivell doble A (AA) de la Norma EN 301 549:2018, versió 2.1.2, que fa referència a les normes WCAG 2.1 (Content Accessibility Guidelines). La informació normativa i tècnica al respecte es pot trobar a <https://atenciociutadana.gencat.cat/ca/serveis/webs/accessibilitat/>.

LOT 2 - Monitoratge de xarxes socials

S'entén per monitoratge de la xarxa, l'escolta activa, agrupació per temes, detecció de líders d'opinió, alertes, informes mensuals i un informe final anual.

L'objectiu del servei és avaluar la percepció de Catalunya a la xarxa, a partir de la identificació d'unes paraules o conceptes clau en diversos idiomes que s'acordarien entre el consorci i l'empresa adjudicatària, agrupar per temes la conversa que es genera sobre Catalunya, identificar-ne els temes en els que Catalunya es menciona positivament i negativament, detectar els principals prescriptors i detractors (influenciadors), exclouent aquí els mitjans de comunicació així com també els perfils que tinguin vincles amb Catalunya, i detectar anticipadament possibles crisis de reputació. Així mateix, es compararà la percepció de Catalunya respecte altres territoris subestatsals exclouent la conversa que es genera des de l'estat on es troben aquests respectius territoris.

3.1 Prestacions que inclou el servei

Les prestacions que inclou el servei són les següents:

- a) Elaboració d'una proposta de llista de paraules o conceptes clau objecte de cerca i exclusió de perfils vinculats amb Catalunya de l'eina d'escolta. El llistat de paraules serà en els idiomes que s'especifiquen en el punt 3.4.
- b) Disposició i configuració d'una eina informàtica amb els requisits mínims del punt 3.5 i a la qual podrà accedir el personal del consorci.
- c) Formació del personal del consorci per tal que pugui usar correctament l'eina informàtica.
- d) Anàlisi de dades i lliurament d'informes.

Altres serveis complementaris a l'escolta activa són els següents:

- e) Borsa de 100 hores de consultoria per tal de trobar respostes a preguntes concretes a partir de la conversa digital en obert a la xarxa, amb les característiques que s'especifiquen al punt 3.10.

3.2 Abast temporal

El període que ha de ser monitorat s'inicia l'1 de gener i s'allarga fins al 15 de desembre de l'any en curs.

3.3 Elaboració d'una proposta de llista de paraules o conceptes clau objecte de cerca i proposta de comparativa de mencions d'entitats subestats.

L'abast de l'escolta ha de contemplar Catalunya, en tots els seus àmbits, el consorci i tots els seus membres, relacionats en l'**annex 1** d'aquest plec, exceptuant les mencions que es realitzin des de Catalunya i resta de l'Estat espanyol. També ha de contemplar paraules i conceptes vinculats a entitats subestats que puguin ser comparades amb Catalunya.

Dins del llistat de paraules clau o conceptes necessàriament s'hauran d'incloure els ens que formen part del consorci. Dintre el llistat d'entitats subestats necessàriament s'haurà d'incloure, com a mínim, Quebec, Flandes, País Basc, Escòcia i Gal·les, vetllant per tal que la conversa sobre Catalunya i País Basc no inclogui la conversa des d'Espanya, la conversa sobre el Quebec no inclogui la conversa des del Canadà, la de Flandes no inclogui Bèlgica i la d'Escòcia i Gal·les no inclogui el Regne Unit.

El contractista, abans d'iniciar l'escolta, haurà d'elaborar una llista que serà subjecta a un procés de validació per part del consorci, el qual la podrà completar, sense que en cap cas aquesta pugui superar les 150 paraules o conceptes clau.

El contractista ha de proposar una cadena de cerca refinada que detecti les mencions al voltant dels conceptes indicats.

Aquest llistat de paraules o conceptes clau es podrà anar modificant al llarg de l'any sense cap cost extra dins del límit de paraules fixades.

El contractista farà manteniment de la cadena de cerca perquè proporcioni resultats pertinents, fent neteja dels termes negatius per tal d'eliminar el soroll.

La petició d'introducció o modificació de paraules o conceptes clau pot fer-se per correu electrònic o en les reunions periòdiques de seguiment. El licitador haurà d'incloure a l'eina els termes sol·licitats en un termini màxim de 24 hores i refinar-ne els resultats per a obtenir resultats pertinents en un termini màxim de cinc dies.

3.4 Espais objecte de l'escolta activa

L'escolta activa de la xarxa s'ha d'efectuar sobre blogs, webs, xarxes socials, plataformes de recomanació, comunitats online i mitjans digitals.

L'escolta activa sobre xarxes socials s'haurà de fer, com a mínim, sobre Twitter, així com també sobre un llistat de pàgines de Facebook de diversos mitjans de comunicació d'arreu del món. El contractista haurà de poder oferir escolta de, com a mínim, dues pàgines Facebook de mitjans de comunicació dels països objecte de l'escolta. Les pàgines de Facebook objecte d'escolta seran comunicades per DIPLOCAT.

L'univers a estudiar és tot el món excepte l'estat espanyol. Es monitoraran arreu del món les mencions en els idiomes següents: anglès, portuguès, francès, neerlandès, suec, alemany, àrab clàssic, àrab marroquí o darija i italià. El castellà es monitorarà només en el cas específic dels informes de país corresponents a Mèxic, Argentina i EUA.

3.5 Sobre l'eina informàtica

L'escolta s'ha de realitzar mitjançant l'eina informàtica que porti el contractista, el cost de la qual està inclòs en el preu del contracte.

L'eina informàtica requerida per la prestació dels serveis ha de donar compliment als següents **requisits mínims**:

- Disposar d'un panell de control en temps real, aportant dades en directe, al que es pugui accedir des d'un navegador web.
- Disposar d'una interfície fàcil i intuïtiva, apta per a usuaris sense un perfil tècnic.
- Permetre fer cerques i consultes complexes en temps real.
- Recollir un número il·limitat de missatges.

- Segmentar els missatges, com a mínim, geogràficament, per idioma, per canal i per data.
- Rastrear la xarxa amb l'única limitació de què es tracti de missatges públics, concretament, les xarxes socials (com a mínim Twitter i un llistat de pàgines de Facebook), les comunitats online, els blogs, les plataformes de recomanació (per exemple, Trip Advisor) i els mitjans digitals.
- Permetre fer seguiment de consultes atemporals i de consultes puntuals, que estiguin actives únicament durant un període de temps determinat.
- Identificar el sentiment dels missatges i classificar-los en positius, negatius o neutres.
- Poder segmentar els autors del contingut en funció de la seva influència.
- Incloure l'impacte dels missatges.
- Permetre la creació i programació d'informes per part dels usuaris finals que agrupin les dades que s'han produït en un determinat període de temps. Aquests informes recolliran els diversos aspectes especificats en els punts anteriors com l'impacte de determinats missatges, influència de l'autor dels mateixos, sentiment dels missatges o la segmentació per idioma, canal i data.
- Enviar els informes mencionats en el punt anterior per correu electrònic.
- Exportar els resultats de les consultes en format .CSV, Excel o Google Spreadsheets.
- Configurar alertes personalitzades i enviar-les en temps real per correu electrònic, Whatsapp, SMS o vies similars.
- Disposar d'aprenentatge automàtic (*machine learning*) que millora la qualitat de l'escolta a mida que els analistes "entrenen" l'eina.

El contractista haurà de configurar el sistema d'enviament d'alertes en temps real al consorci, amb l'objectiu de detectar de forma anticipada els moviments en la conversa que podrien derivar en una crisi reputacional de Catalunya.

Es tindran en compte tant els moviments inusitats en la conversa, com les mencions negatives en els conceptes i paraules clau llistats.

És imprescindible la detecció de moviments en la conversa que podrien derivar en una crisi. L'enviament de les alertes haurà de ser en un termini inferior a una hora i s'efectuarà, com a mínim, a través d'un correu electrònic.

Les persones designades pel consorci han de tenir accés a l'eina per a consultar les dades en temps real.

Altres requisits de l'eina informàtica que no es consideren mínims, però que poden aportar a la prestació del servei són els següents:

- La gestió i publicació de respostes a les xarxes socials pròpies del consorci.
- Un sistema que permeti seleccionar mencions o articles detectats mitjançant l'escolta activa i publicar-los fàcilment de forma visual i atractiva, en un web, blog, o similars.

3.6 Formació de personal del consorci.

El contractista durà a terme una sessió de formació al personal que determini la direcció del consorci un cop s'hagi instal·lat el programari (un màxim de 10 persones). Aquesta sessió de formació es podrà fer tant de forma presencial com virtual i, donat que es tractarà d'una interfície fàcil i intuïtiva, aquesta formació hauria de tenir una duració estimada d'un màxim de dues hores.

Un cop acabada aquesta formació, el personal del consorci haurà de ser capaç de :

- Fer cerques i consultes complexes en temps real.
- Segmentar els missatges.
- Fer consultes atemporals.
- Generar informes a partir de les cerques.
- Exportar els resultats de les consultes en format .CSV, Excel o Google Spreadsheets.
- Configurar alertes personalitzades i enviar-les en temps real per correu electrònic, Whatsapp, SMS o vies similars.

3.7 Anàlisi de dades

Pel que fa l'anàlisi de dades, això és, la valoració quantitativa però sobretot qualitativa de les dades, el contractista assegurarà que inclogui les següents prestacions:

- a) Classificació dels missatges.
- b) Supervisió dels resultats.
- c) Anàlisi de dades.
- d) Elaboració d'informes o lliurables.

a) Classificació dels missatges

El contractista ha de classificar els missatges, com a mínim, pels criteris següents:.

- Autor

- Data i hora del missatge
- Idioma
- Ubicació geogràfica (si està disponible)
- Impacte
- Enllaços compartits
- Noms que hi apareixen
- Sentiment del missatge

b) Supervisió de resultats

Els resultats del monitoratge, així com la classificació automatitzada han de ser supervisats per un analista de l'empresa contractista, que corregeixi les errades. La plataforma tecnològica ha de millorar la fiabilitat dels resultats a partir de les correccions que realitzin els analistes, mitjançant tècniques d'aprenentatge automàtic (*machine learning*).

c) Anàlisi de dades

A partir de les dades ja supervisades i netejades, un o diversos especialistes han de realitzar les anàlisis de les que s'extreguin conclusions o recomanacions que orientin la presa de decisions. A partir d'aquesta anàlisi de dades s'obtidran els temes clau que s'inclouran en els lliurables.

d) Elaboració d'informes o lliurables.

El licitador haurà de lliurar els següents informes o lliurables:

- I. Mensual
- II. Final anual

I) *Informe mensual*

L'informe mensual ha tenir per objecte les principals claus de la conversa sobre Catalunya i tots els membres del consorci sobre els quals s'hagi generat conversa en aquell mes, a nivell global, en els idiomes indicats al punt 3.4, sense incloure la conversa generada en els idiomes català i castellà (amb les excepcions que s'assenyalaran més endavant): atributs destacats, temes preocupants del mes, agrupació per temes de conversa, principals referents (*influencers*), tot i excloent de l'informe els temes de conversa al voltant de política, esports i altres temes que eventualment el consorci pugui indicar, a la vegada que també s'efectuarà una comparació amb mencions d'altres entitats subestats, entre d'altres.

Els temes preocupants del mes es seleccionaran per part de l'empresa contractista, indicant perquè es considera que poden tenir un impacte negatiu sobre la reputació internacional de Catalunya o els membres de DIPLOCAT, amb un anàlisi qualitatiu per part de l'empresa contractista a partir de les dades quantitatives.

L'informe mensual ha de contenir un apartat de comparació amb mencions d'altres entitats subestats. Aquestes comparacions de mencions a entitats subestats es faran, per una part, comparant quantitativament el volum de mencions d'unes paraules concretes seleccionades, en segon lloc, identificant el sentiment del missatge i, en tercer lloc, identificant els principals referents que parlen del concepte per volum de mencions i per abast (reach).

L'informe mensual ha d'incloure, també, informes específics de dues (2) pàgines dels següents països, que s'anomenaran països de primer rang:

Països d'àmbit europeu	Països d'àmbit no europeu
França	EUA
Regne Unit	Mèxic
Països Baixos	Argentina
Portugal	Brasil
Suècia	Marroc
Suïssa	
Alemanya	
Itàlia	
República d'Irlanda	
Bèlgica	

Als informes dels EUA, s'inclouran tant les referències en anglès com en castellà. Als informes d'Argentina i Mèxic s'inclouran les referències en castellà.

L'informe de país de primer rang, inclòs dins l'informe mensual, ha de tenir, com a mínim, l'estructura següent:

- Font de les principals mencions.
- Localització geogràfica dins del país de les principals mencions.
- Temàtiques de la conversa, agrupades per *machine learning*.
- Principals influenciadors classificats per temàtica.

A més a més dels informes de país de primer rang, que seran cada mes els mateixos països, caldrà també fer informes més breus per cadascun dels països del món no inclosos en el llistat anterior però estiguin dins del *ranking* dels 20 primers països del món on el pes de la conversa sobre Catalunya és més significativa en relació a la població en el mes en concret.

Aquests informes de país de segon rang inclouran els principals indicadors de la conversa i els principals autors de la mateixa, sense incloure les temàtiques.

L'informe mensual ha de tenir l'estructura següent:

- Resum executiu.

- Temes clau i sentiment al voltant d'aquests. Les temàtiques caldrà dividir-les segons l'origen
 - Mitjans de comunicació digitals
 - Líders d'opinió, com polítics, líders socials o ONGs
 - Opinió pública que no es pugui classificar als dos anteriors
- Quadre resum quantitatiu del volum de conversa al voltant de cada entitat membre del consorci del qual s'hagi generat conversa i per països.
- Informe detallat d'una pàgina que expliqui a què és degut un increment del volum de conversa superior al 50% d'una entitat membre del consorci en relació a la mitjana del volum dels 12 mesos anteriors.
- Principals prescriptors i detractors, principals influenciadors.
- Temes preocupants.
- Anàlisi comparativa amb altres entitats subestats.
- Informes de país, de primer rang i de segon rang.
- Metodologia i fitxa tècnica.

L'extensió del lliurable mensual no haurà de superar les 60 pàgines, incloent els informes de país.

II. Informe final anual

L'informe final anual té per objecte les principals claus de la conversa sobre Catalunya a nivell global sense incloure l'Estat espanyol ni les llengües catalana i castellana. Concretament ha d'analitzar: atributs destacats, preocupacions presents, agrupació per temes de conversa mitjançant *machine learning*, principals referents (*influencers*), i comparació amb mencions d'altres entitats subestats, entre d'altres durant tot l'any 2023, excloent el mes de desembre. En aquest informe sí que s'inclourà la conversa al voltant de la política i l'esport.

Les comparacions de mencions a entitats subestats es faran, per una part, comparant quantitativament el volum de mencions d'unes paraules concretes seleccionades per diferents temàtiques i idiomes, en segon lloc, identificant el sentiment del missatge i, en tercer lloc, identificant els principals referents (*influencers*) que parlen del concepte.

A diferència dels informes mensuals globals, l'informe final anual ha de contenir informes de país d'un màxim de tres (3) pàgines d'extensió. Els països a analitzar seran els mateixos que els llistats a l'informe mensual com a països de primer rang.

L'informe final anual, a diferència dels informes mensuals, haurà d'incloure un *social network analysis* representat gràficament amb bombolles de conversa amb els líders de conversa dins de cada bombolla.

L'estructura de l'informe final anual és igual a la dels mensuals. La seva extensió no podrà superar les 80 pàgines, incloent els informes de país. El resum executiu final no podrà superar les 10 pàgines.

3.8. Equip de treball

- Entre les persones que han de conformar l'equip de treball hi ha d'haver necessàriament un analista de dades, responsable de l'anàlisi quantitativa, i un llicenciat o graduat en ciències polítiques o altres disciplines de les ciències socials, responsable de l'anàlisi qualitativa, i ambdós han de disposar com a mínim del nivell C1 d'anglès i castellà. S'admet que una única persona reuneixi ambdues característiques.
- Les comunicacions entre l'empresa contractista i DIPLOCAT s'efectuaran sempre en català. Els informes es lliuraran sempre en català i l'empresa contractista garantirà la bona redacció en català d'aquests informes.
- El contractista haurà de comunicar la composició de l'equip a DIPLOCAT i haurà de mantenir aquesta composició fins a la finalització del contracte.
- La persona tècnica responsable serà la interlocutora vàlida i única al llarg de tots els treballs.

3.9. Característiques dels informes.

- Els informes han d'estar redactats en llengua catalana.
- S'hauran de lliurar en format .doc o .docs i pdf. Les còpies en format .pdf hauran d'anar signades electrònicament. A més, caldrà lliurar una còpia en paper de cada informe signada i segellada pel representant legal de l'empresa o responsable del treball.
- Els informes no duran el logotip de DIPLOCAT, ja que l'autoria correspon exclusivament a l'empresa contractista. Sí que s'esmentarà a cada informe que és un encàrrec de DIPLOCAT i es farà menció de la licitació guanyada per l'empresa contractista.
- La propietat i poder de decisió sobre la difusió dels informes passarà a ser de DIPLOCAT, que els farà públics per les vies que consideri convenients.

En tant que els informes seran publicats a la pàgina web de DIPLOCAT ha de complir amb els estàndards d'accessibilitat establerts per la Directiva (UE) 2916/2012, del Parlament Europeu i de Consell de 26 d'octubre de 2016 i pel Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre l'accessibilitat als llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic, això és, han de complir amb els criteris de conformitat del nivell doble A (AA) de la Norma EN 301 549:2018, versió 2.1.2, que fa referència a les normes WCAG 2.1 (*Content Accessibility Guidelines*). La informació normativa i tècnica al respecte es pot trobar a <https://atenciociutadana.gencat.cat/ca/serveis/webs/accessibilitat/>.

3.10. Prestacions complementàries a l'escolta activa, incloses al Lot 2.

a) Consultoria

El contractista ha d'oferir serveis de consultoria consistent en cercar a la conversa digital resposta a preguntes concretes, com els influenciadors al voltant d'un tema en un país o conjunt de països o la valoració d'alguna acció comunicativa portada a terme per part del consorci o algun dels seus membres en concret.

El resultat de la consultoria es materialitzarà mitjançant un breu informe executiu d'un màxim de 5 pàgines amb annexos que incloguin les dades que s'han usat per fer la consulta.

Es contempla una bossa 100 d'hores de consultoria.

Les característiques d'aquests informes resultants seran les mateixes que es contemplen al punt 3.9.

4) Sobre la propietat dels informes

El lliurament dels informes formalitza que aquests passen a ser propietat de DIPLOCAT. A tal efecte, l'empresa contractista únicament podrà fer ús del seu contingut en la mesura en què entri dintre el concepte d'informació pública en els termes de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i normativa que la desenvolupa. En qualsevol cas, de conformitat amb el que estableix l'art. 308 de la Llei 9/2017, de 9 de novembre, de Contractes del Sector Públic, mitjançant el present contracte l'empresa contractista cedeix en exclusiva a favor de DIPLOCAT de forma irrevocable i pel màxim període de temps permès i per l'àmbit territorial més ampli reconegut, els drets de propietat intel·lectual i industrial que ostentés o pogués arribar a ostentar sobre ells, segons la legislació específica de propietat intel·lectual i industrial. DIPLOCAT podrà autoritzar l'empresa contractista o grup de recerca universitari que hagin fet els informes a què també en facin difusió o el presenti en cercles acadèmics.

5) Termini i lloc de lliurament

LOT 1 - Monitoratge de mitjans de comunicació internacionals

L'informe es lliurarà a DIPLOCAT abans del 31 de desembre de l'any en curs.

L'adreça de lliurament de l'informe és La Rambla 14, pral 08002 Barcelona. L'adreça electrònica és press@diplocat.cat i la que determini en el seu moment l'equip de DIPLOCAT.

LOT 2 - Monitoratge de xarxes socials

L'informe anual es lliurarà a DIPLOCAT abans del 31 de desembre monitorant fins al 30 de novembre de l'any en curs.

Els informes mensuals es lliuraran a DIPLOCAT abans del dia 10 del mes posterior a l'analitzat, excepte en el cas del mes de desembre que es lliurarà abans del 31 de desembre de l'any en curs.

Per les mensualitats ja vençudes en el moment de l'inici de la prestació del servei, els corresponents informes mensuals es lliuraran en un termini de tres mesos des de l'adjudicació del contracte i sempre en tot cas abans del 31 de desembre de l'any en curs. En aquest cas es permetrà no incloure en els informes mensuals el monitoratge sobre aquelles xarxes socials que no es puguin analitzar de forma retroactiva.

L'adreça de lliurament de l'informe és La Rambla 14, principal 08002 Barcelona. L'adreça electrònica és la que determini en el seu moment l'equip de DIPLOCAT.

6) Condicions del servei

LOT 1 - Monitoratge de mitjans de comunicació internacionals

El servei objecte d'aquesta licitació s'oferirà de forma remota, sense perjudici que l'ens contractant pugui establir la necessitat de dur a terme alguna reunió presencial amb l'empresa contractista si ho considera necessari.

LOT 2 - Monitoratge de xarxes socials

El servei objecte d'aquesta licitació s'oferirà de forma remota. Una persona de l'empresa adjudicatària actuarà com a cap de projecte o interlocutor amb DIPLOCAT. Aquesta persona vetllarà perquè els resultats que proporciona l'eina siguin pertinents, se'n refinin la configuració i els lliurables responguin al que es demana.

ANNEX 1

ENS CONSORCIATS

Institucions públiques i entitats municipalistes

- [Generalitat de Catalunya](#)
- Ajuntaments de [Barcelona](#), [Girona](#), [Lleida](#), [Tarragona](#) i [Vielha e Mijaran](#)
- Diputacions de [Barcelona](#), [Girona](#), [Lleida](#) i [Tarragona](#) i [Consell General d'Aran](#)
- [Associació Catalana de Municipis i Comarques](#)
- [Federació de Municipis de Catalunya](#)

Entitats de l'àmbit empresarial

- Consell General de les Cambres Oficials de Comerç, Indústria i Navegació de Catalunya
- Micro, petita i mitjana empresa de Catalunya ([PIMEC](#))
- [Foment del Treball Nacional](#)
- Associació Multisectorial d'Empreses (AMEC)
- [FemCAT](#) Fundació Privada d'Empresaris
- Confederació de Cooperatives de Catalunya

Entitats socials, sindicals i esportives

- Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya
- Futbol Club Barcelona
- Comissions Obreres de Catalunya
- Unió General de Treballadors de Catalunya

Universitats, escoles de negocis i centres acadèmics

- Universitats de Catalunya (UB, UAB, UPC, UPF, UdL, UdG, URV, URL, UOC, UVic-UCC, UIC i Universitat Abat Oliba CEU)
- EADA Business School
- [Barcelona School of Economics](#) (BSE)
- Institut Barcelona d'Estudis Internacionals (IBEI)