

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA COMUNIDAD CUALITATIVA EN LÍNEA DE LARGA DURACIÓN PARA LA CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, SA.**

### **EXPEDIENTE N.º 2403OB05**

#### **1.INTRODUCCIÓ**

El nuevo Plan Estratégico de 3Cat define la conexión de forma más real y tangible con la ciudadanía como uno de los objetivos estratégicos de la corporación, incrementando sus capacidades de escucha y conocimiento de la ciudadanía.

Múltiples indicadores definen a un país cada vez más envejecido, más diverso y con un consumo de medios cada vez más fragmentado. Según las estimaciones de población S2/2023 a 1 de noviembre de 2023 que presentó el Instituto de Estadística de Cataluña, la población de Cataluña ha llegado a los 8 millones de habitantes a 1 de noviembre de 2023. De estos 8 millones, 4 065 088 son mujeres y 3 940 696 son hombres. El 73,4 % de la población de Cataluña reside en la demarcación de Barcelona; el 10,7 %, en Tarragona; el 10,2 % en Girona y el 5,6 %, en Lleida.

La población de Cataluña ha pasado de 6 a 8 millones entre 1987 y 2023. En este período, la demografía ha cambiado en varios aspectos. Por ejemplo:

- La proporción de población mayor de 65 años ha aumentado del 12,6 % al 19,3 %.
- La proporción de población menor de 16 años ha disminuido del 22,8 % al 15,3 %.
- La población de nacionalidad extranjera ha aumentado del 1,1 % al 16,3 %.

<https://www.idescat.cat/pub/?id=ep&lang=es>

Si nos fijamos en la situación del catalán, los últimos datos disponibles sobre conocimiento y uso del idioma muestran que la lengua propia de Cataluña se encuentra en una situación diversa, compleja y delicada. No solo es diversa en términos geográficos, sino también en términos personales, porque el origen, el grupo de edad, el estrato social, el empleo, la red social y otras muchas circunstancias condicionan poderosamente el acceso y el uso de la lengua catalana. Esto se ve claramente, por ejemplo, cuando se contrasta la lengua habitual de los habitantes de Cataluña según su lugar de nacimiento. El catalán es la lengua habitual del 55,6 % de las personas nacidas en Cataluña y solo del 4,6 % de las personas nacidas fuera.

<https://www.idescat.cat/pub/?id=eulp&lang=es>

Estas variables (entre otras) ponen de manifiesto la necesidad de abrir el ángulo y entender en profundidad cuáles son las necesidades reales de la población catalana para definir estrategias a corto, medio y largo plazo; siempre con la voluntad de facilitar al conjunto de 3CAT la toma de decisiones accionables (es decir, que faciliten el uso y la aplicación del conocimiento para tomar decisiones en el día a día), significativas y con un impacto real en la ciudadanía a nivel de lengua catalana, cultura y territorio.

Para hacer posible este acercamiento en primera persona a las necesidades ciudadanas, se ha creado un Hub del Conocimiento de la Ciudadanía (en adelante, el HUB) con la vocación de escuchar, conocer y analizar quién es la población catalana,

cuáles son sus hábitos e inquietudes, detectar tendencias, así como sus necesidades hacia los medios audiovisuales públicos catalanes, y lo hace en cumplimiento de su misión de servicio público y con un firme compromiso de calidad, independencia y promoción de la cultura y la lengua catalana.

El HUB necesita agilidad en la obtención de la información, a fin de poder nutrir al resto de 3Cat de conocimiento centralizado, fresco y que permita explotar los datos y tomar decisiones proactivas en el momento idóneo y oportuno.

Contamos con herramientas para entender audiencias (Kantar, EGM, etc.), pero necesitamos una herramienta que nos permita entender las necesidades y motivaciones de la ciudadanía (más allá de su interacción con los contenidos); una visión más holística de la población que facilite el crecimiento y el atractivo de los medios audiovisuales públicos (presentes y futuros), que fomente el consumo de contenidos en catalán y que permita generar un impacto más significativo en el conjunto de la ciudadanía.

## **2. OBJETO**

El objeto de esta concurrencia es la contratación, por parte del HUB, de una comunidad en línea de larga duración (de tipo cualitativo) que permita tener una muestra de ciudadanos/as estable en el tiempo para realizar investigación. Es la mejor forma de poder extraer conocimiento en primera persona y tomar el pulso de la ciudadanía de forma constante.

Lo que se pretende es:

- Responder a las necesidades de investigación de 3Cat de forma ágil.
- Incorporar el punto de vista de la ciudadanía en las decisiones diarias de la organización (3Cat).
- Que la ciudadanía se sienta más identificada con los contenidos de los medios públicos audiovisuales.

El objetivo es crear una comunidad de participantes segmentada por distintos perfiles y que cada año se puedan incorporar nuevos perfiles y hacer crecer la «comunidad», así como el aprendizaje. En este sentido, se necesita una licitación de 4 años (2 años fijos y renovable 2 años más) para mantener su continuidad y aprovechar el despliegue de recursos.

Además, se destinará una partida de presupuesto anual (que se irá ejecutando según las necesidades) para añadir estudios cuantitativos que permitan aportar datos estadísticamente representativos a cuestiones estratégicas para 3Cat.

## **3. EL ALCANCE**

### **3.1 ¿Qué es una comunidad en línea de larga duración?**

Una comunidad cualitativa en línea de larga duración es:

- Un servicio para realizar investigaciones con un grupo de personas reclutadas según perfiles preestablecidos durante un tiempo definido.
- Para acceder a la comunidad, deben identificarse con un nombre de usuario y una contraseña.
- Los participantes se conectan y responden a diferentes tareas cada semana.



- Responden a las tareas primero de forma individual y después pueden leer las respuestas del resto e interactuar entre ellos (creando lazos y una sensación de comunidad).
- Para responder a las tareas y expresar sus opiniones, los participantes tienen acceso a diferentes herramientas en línea, como preguntas abiertas, sondeos, encuestas, etc., y pueden responder mediante texto, audio, fotos o vídeo.
- El equipo que gestiona la comunidad (adjudicatario) se encarga no solo de mantener la comunidad animada y motivada, sino que elabora los guiones de las diferentes tareas y modera y analiza semanalmente para elaborar informes con los principales aprendizajes y compartirlos con el HUB.
- Para que la comunidad sea un éxito, es imprescindible que las tareas que se proponen a los participantes sean lo suficientemente estimulantes para mantener su atención e interés en seguir participando; en este sentido, no solo deben pensarse muy bien los temas que se tratarán, sino buscar la mejor manera de plantearlos.
  - El HUB será el encargado de proporcionar los temas (con las recomendaciones del adjudicatario).
  - Y el adjudicatario será el responsable de pensar los formatos de las preguntas (texto, vídeo, diarios, etc.), de innovar cuando sea necesario y de proponer diferentes abordajes según los perfiles de los participantes.

### **3.2 El alcance de la comunidad en línea de larga duración debe contemplar diferentes aspectos que el adjudicatario debe incluir en el servicio:**

#### **3.2.1 El objetivo de investigación:**

- Los objetivos específicos se irán definiendo a lo largo de la comunidad, pero habrá que dar respuesta a diferentes dimensiones de análisis:
  - Aportar conocimiento profundo sobre la propia ciudadanía: hábitos, necesidades, motivaciones, preocupaciones, tendencias, etc.
  - Entender el viaje de la ciudadanía por el consumo de medios audiovisuales, uso de contenidos en diferentes plataformas de TV, radio y OTT, consumo de redes sociales, temáticas/formatos más atractivos en el consumo de medios audiovisuales, etc.
  - No olvidar la importancia de temas como su vínculo y uso de la lengua catalana (y cómo fomentarlo), significados de la cultura y del entretenimiento o su conexión con el territorio, etc.

#### **3.2.2 Plataforma en línea:**

- El adjudicatario deberá tener una plataforma propia en formato *software* como servicio (SaaS), accesible para la realización de la comunidad en línea o con licencia, implementada durante 3 años.
- Configuración y personalización de la comunidad para que los participantes identifiquen la naturaleza del servicio.
- La herramienta de la comunidad debe permitir realizar tareas de diferente índole, como respuestas abiertas, encuestas, subir vídeo/imágenes, diarios de consumo, etc.

#### **3.2.3 Reclutamiento e incentivación de los participantes:**

- Reclutamiento, incentivación y mantenimiento de los participantes motivados para asegurar su participación semanal, así como capacidad para buscar nuevos participantes si hay problemas de participación (captación y recaudación para asegurar la muestra pactada).



- Reclutamiento *ad hoc* de los participantes evitando a personas que ya participan en paneles en línea o con perfiles habituales en dinámicas cualitativas (grupos de discusión, entrevistas).
- El reclutamiento se realizará con un cuestionario de reclutamiento *ad hoc* que preparará el adjudicatario y que aprobará el HUB.

#### **3.2.4 Naturaleza del servicio:**

- El adjudicatario será el encargado de planificar las tareas con el HUB y mantener la plataforma en línea activa.
- El adjudicatario y el HUB planificarán mensualmente las actividades para poder realizar una previsión de los temas y necesidades más relevantes, así como poder reaccionar rápidamente a necesidades de investigación que puedan surgir durante el año derivadas de la producción y necesidades internas.
- También deberá elaborar el guion de las tareas y compartirlo con el HUB para su aprobación.
- Semanalmente, se encargará de subir las actividades pactadas en la plataforma y asegurarse de que se entienden y que los participantes responden correctamente a las tareas planteadas.

#### **3.2.5 Perfiles profesionales asignados al servicio:**

- El adjudicatario tendrá un equipo dedicado a la comunidad en línea que asegure la moderación activa y diaria por parte de profesionales de investigación de mercados.
- Perfiles necesarios:
  - Moderadores de la comunidad: deberán ser profesionales internos en la plantilla, catalanohablantes y con más de 5 años de experiencia en moderación cualitativa y análisis de datos.
    - Las tareas de los moderadores deben incluir:
      - Hacer el guion de las actividades semanales.
      - Moderar y dinamizar la comunidad todos los días.
      - Hacer un seguimiento de las respuestas para repreguntar cuando sea necesario o profundizar cuando se pueda extraer más conocimiento.
      - Hacer sugerencias proactivas al HUB de cara a qué explorar y cómo hacerlo; es decir, recomendar los mejores formatos de actividad a fin de obtener la mayor profundidad en las respuestas y mantener a los participantes motivados y activos.
      - Realizar los diferentes informes.
  - Técnicos que aseguren el correcto funcionamiento de la plataforma, solucionando cualquier incidencia que pueda surgir de forma rápida. Las incidencias de la plataforma no pueden retrasar la realización de las tareas semanales previstas.
  - Reclutadores: personas que se encarguen de captar y volver a captar participantes si hay cualquier baja o incidencia o de realizar la actualización anual de perfiles.

La acreditación de esta experiencia y conocimientos se hará a través del **Anexo 7** (Solvencia técnica de los perfiles profesionales) del Pliego de Cláusulas Administrativas.

El número y los perfiles de las personas destinadas a dar servicio podrán variar en función de los requerimientos y necesidades durante la prestación del contrato.

Si el adjudicatario modifica la composición de los equipos, deberá notificarlo previamente a 3Cat y deberá igualar, como mínimo, los requerimientos definidos en el presente pliego.

En caso de rotación del personal asignado al servicio, el adjudicatario deberá hacerse cargo de los gastos de formación del nuevo personal, evitando así que la sustitución cause efectos contrarios al correcto desarrollo del servicio.

Si el servicio no cumple el nivel mínimo exigido por 3CAT, esta podrá pedir al adjudicatario la actuación sobre sus perfiles para garantizar este cumplimiento.

### **3.2.6. Análisis:**

- El adjudicatario será el encargado de analizar todos los datos y tareas que se suban a la plataforma.
- El análisis implica leer las respuestas de los participantes, buscar sinergias y diferencias entre variables, extraer conclusiones, aportar *verbatim*s y organizar la información de cara a plantear los informes.
- Se hará segmentando los datos por perfiles, sexo, zona y edad o cualquier variable relevante que se detecte durante el servicio y que se haya determinado en el cuestionario de reclutamiento de los participantes.

### **3.2.7 Elaboración de diferentes informes textuales:**

- **Informe por actividad** con el conocimiento extraído de cada tarea (se entregará a una semana vista desde el día que acabe) diferenciando los aprendizajes por perfil u otras variables relevantes.
- **Informe trimestral (se pactará la frecuencia con el HUB) con los principales** aprendizajes transversales, que permita tener un conocimiento más global y que ponga en valor similitudes y diferencias entre perfiles y recomendaciones accionables por 3Cat. Se deben prever en el presupuesto 6 informes.
- **Informe anual de valoración del servicio:** un informe más técnico que recoja cómo ha funcionado la plataforma, qué tipo de tareas han resultado más motivadoras, incidencias y recomendaciones de cara a la continuidad del servicio. Recordemos que se trata de un servicio de 4 años (2+2) y que es esencial establecer las mejoras necesarias para tener un servicio eficiente, unos participantes ilusionados y que el conocimiento fluya, así como incorporar futuras innovaciones metodológicas o tecnológicas.
- **Informe anual con los principales *insights* y tendencias detectadas:** un informe que recoja los aprendizajes más transversales, tendencias y recomendaciones para 3Cat.

### **3.2.8 Estructura de los informes textuales:**

- Se pactará previamente con el HUB para asegurar un formato que facilite la comprensión y la implementación del conocimiento.
- Es básico que los informes sigan un formato de *insight*-beneficio y que se utilicen *verbatim*s reales (respuestas literales en primera persona) de los participantes.
- Todos los informes también deberán incluir un resumen ejecutivo de los principales aprendizajes, conclusiones y recomendaciones.
- El adjudicatario podrá proponer el formato de los informes (PowerPoint u otros), pero deberá pactarse previamente con el HUB. En este sentido, deberá ser visualmente atractivo, fácil de interpretar y fácil de compartir.

### **3.2.9 Vídeo-informes:**



- El servicio debe incluir la realización de hasta 10 vídeo-informes o vídeo-resúmenes (aprox. 2-3 minutos cada uno) que ejemplifiquen los aprendizajes de forma visual y en primera persona, a fin de poder tomar el pulso a la ciudadanía sin filtros.

#### **3.2.10 Presentaciones:**

- Como mínimo, debe preverse la realización de 6 presentaciones presenciales o telemáticas a lo largo de cada año de comunidad. El objetivo o el formato se determinará *ad hoc*.

#### **3.2.11 Formación:**

- Se hará una formación operativa de la plataforma del adjudicatario para que el equipo del HUB pueda conocer sus funcionalidades y entrar en la comunidad de forma continua y realizar un seguimiento de las respuestas.

#### **3.2.12 Contacto entre el adjudicatario y el HUB:**

- El adjudicatario designará a una persona responsable del servicio y de la comunidad que será la encargada de tratar de forma semanal/mensual con la responsable del HUB, cerrar los objetivos a cubrir y elaborar las guías.
- El contacto debe ser fluido, sencillo y frecuente, ya sea de forma presencial o telemática.
- Por tema de agilidad, se priorizarán las reuniones de trabajo telemáticas, aunque se podrá realizar alguna reunión presencial para poner en marcha el servicio o para realizar las valoraciones anuales o tratar incidencias relevantes.

#### **3.2.13 Calendario:**

- El adjudicatario elaborará un retrocalendario que permita planificar las tareas y facilitar la gestión.
- Se incluirá el tiempo de inicio de servicio necesario para realizar el reclutamiento y poner en marcha la plataforma.
- Se planificarán las fechas de las primeras actividades (primer mes) y se indicará la fecha límite (de cada mes) para cerrar las actividades de los meses siguientes.
- Se incluirán los días festivos en Cataluña y las semanas que no se lleven a cabo actividades (por motivos de vacaciones u otros: agosto, Navidades, Semana Santa, etc.).

#### **3.2.14 Estudios cuantitativos:**

- Se destinará una parte de la licitación a modo de «bolsa» para la realización de 2 estudios cuantitativos a fin de dar respuesta a cuestiones que requieran una perspectiva estadísticamente significativa.
- En este sentido, el adjudicatario aportará la metodología más eficiente (*ad hoc*, panel o *Do it yourself*) según las necesidades que vayan surgiendo.
- Habrá que prever en el servicio 2 estudios anuales cuantitativos para probar algún formato o contenido concreto o para poner valor estadístico a temas de hábitos o de consumo de medios, uso del catalán o temas socioculturales de interés para 3Cat.

#### **3.2.15 Servicios complementarios:**

- Se valorará cualquier herramienta diferencial e incluida en el precio del servicio que permita elevar el conocimiento y el valor del análisis de los datos (IA, *eye tracking*, *plugins* para hacer un seguimiento del *scrolling*, aplicación para hacer diarios de consumo).

### 3.2.16 Lengua vehicular:

- Toda la documentación y comunicación por parte de 3cat será en catalán, así como la interacción entre el adjudicatario y el HUB y todos los informes.
- En cuanto a la moderación de la comunidad, los moderadores deberán dominar el catalán y el castellano, ya que los participantes podrán responder en ambos idiomas (según cuál sea su lengua de uso habitual y con la que se expresen con mayor facilidad).

### 3.3 Alcance de la comunidad en línea y perfil de los participantes:

- Se plantea una comunidad en línea de 4 años (2 años fijos y prorrogable otros 2 años, según la satisfacción de 3Cat y del HUB con el servicio).
  - Se busca crear un ecosistema estable y creciente que permita abrir el ángulo, ampliar los puntos de vista y los distintos puntos de análisis (generacional, dispersión de territorio, temas de interés social, igualdad, distintos orígenes, etc.) que puedan influir en el crecimiento del impacto de 3Cat en la sociedad y en el desarrollo de la lengua, la cultura y el entretenimiento en catalán.
- El objetivo es crear una comunidad que vaya creciendo año tras año.
  - Es decir, se establecerán los perfiles del primer año y durante los años posteriores se irán añadiendo perfiles nuevos, según los objetivos estratégicos anuales de 3Cat.
- Perfiles del primer año:
  - Los 3 perfiles objeto de estudio serán niños, jóvenes y adultos jóvenes, ya que son los tres segmentos que suponen más retos internos y pueden aportar mayor crecimiento de consumo audiovisual en catalán en el momento actual.
  - Niños:
    - Rango de edad: progenitores con niños de:
      - 3-15 años que vivan en el hogar familiar el 100 % del tiempo.
    - Buena representación de las diferentes edades.
    - Se valorará cualquier enfoque metodológico que permita participar tanto a los niños como a sus progenitores.
  - Jóvenes:
    - Rango de edad: 16-29 años.
    - Buena representación de las diferentes edades, situaciones vitales...
  - Adultos jóvenes:
    - Rango de edad: 30-45 años.
    - Buena representación de las diferentes edades, situaciones vitales...

Evolución de la comunidad de larga duración año tras año:

|                                | <b>AÑO 1</b>                     | <b>AÑO 2</b>                 | <b>AÑO 3</b>                     | <b>AÑO 4</b>                        |
|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Objetivo</b>                | Niños, jóvenes y adultos jóvenes | Año 1 + año 2 por determinar | Año 1 y 2 + Año 3 por determinar | Año 1, 2 y 3 + Año 4 por determinar |
| <b>Número de participantes</b> | Mínimo 100                       | Mínimo 100 (año 1) + 20      | Mínimo 120 (año 1+2) + 20        | Mínimo 140 (año 1+2+3) + 20         |
| <b>TOTAL</b>                   | 100                              | 120                          | 140                              | 160                                 |

- Actualización de la muestra:
  - El adjudicatario deberá prever en el precio de la licitación la necesidad de realizar una actualización de los participantes que puedan causar baja o que tengan mucho desgaste (por llevar demasiado tiempo de participación) durante el año para asegurar que, como mínimo, exista una muestra igual o superior a la que se especifica cada año.

#### **4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

El adjudicatario deberá poner a disposición del HUB toda la infraestructura, maquinaria y *software* necesarios, incluidas las licencias de uso y consumo de datos, para llevar a cabo correctamente el servicio, así como un equipo de moderadores, técnicos, analistas y reclutadores que aseguren el buen funcionamiento de la herramienta, el análisis y el contacto con el HUB.

Para realizar el servicio con plenas garantías, es imprescindible que el equipo asignado tenga los conocimientos en las tecnologías, metodologías, herramientas y lengua que se consideran críticas para el desarrollo del servicio.

Si el adjudicatario incorpora personal nuevo al equipo de trabajo durante los 4 años, deberá garantizar que esté correctamente formado en la tecnología y el *software* requeridos por el servicio y que se cumple con los requerimientos anteriormente mencionados (lengua, años de experiencia).

El licitador deberá aportar información oficial sobre:

- Departamento de reclutamiento propio para asegurar un reclutamiento *ad hoc* y evitar perfiles de participantes que puedan enturbiar los datos («gruperos», panelistas habituales, participantes que contestan a las tareas con ChatGPT o similares).
- Certificados ISO y normativas que cumple la empresa licitadora (RGPD, reclutamiento, seguridad informática).
- CV de los técnicos que participarán en el servicio, garantizando su nivel de catalán y su conocimiento sociocultural del territorio catalán.
- Experiencia demostrable en, al menos, 3 comunidades en línea de larga duración durante los últimos 3 años.
  - Se valorarán opiniones referenciadas (nombre, cargo, empresa) de los clientes.
- Ejemplos de informes para valorar tanto estructura como estilo visual.
- Plataforma propia o con licencia (herramienta de trabajo implementada durante 3 años) para compartir informes, documentos o vídeos de forma segura y asegurando la protección de los datos. No se compartirán documentos ni vídeos entre el adjudicatario y el HUB por webs gratuitas.

#### **5. GOBERNANZA Y SEGUIMIENTO**

La empresa adjudicataria actuará como jefe de proyecto y ofrecerá una persona de contacto en el HUB para centralizar la interlocución y facilitar la gestión y la continuidad necesarias para asegurar una correcta ejecución del contrato.

El adjudicatario y el HUB establecerán reuniones ágiles telemáticas o presenciales para planificar y organizar las tareas semanales y una entrega segura y ágil de los diferentes informes, así como el acceso de un equipo limitado del HUB a la comunidad para poder hacer un seguimiento de la participación y las respuestas.



## 5.1 METODOLOGÍA DE TRABAJO

El servicio se organizará y ejecutará utilizando entornos de trabajo compartidos en la nube.

No se compartirán guías ni materiales por correo electrónico para evitar que se pierda información o que se utilicen versiones de documentos erróneas.

## 5.2. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Una vez que se ponga en marcha la comunidad, la plataforma en línea deberá ser accesible a diario tanto para los participantes como para los moderadores y el equipo del HUB.

Si existe alguna incidencia, el adjudicatario deberá tener previstas alternativas para que los participantes puedan seguir dando respuesta a las tareas previstas y no se altere el calendario previsto.

Si hay que llevar a cabo alguna tarea de mantenimiento de la plataforma, se hará de tal forma que no altere el servicio.

## 5.3. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos. En ese sentido, deberá disponer de las garantías tecnológicas para asegurar la privacidad de los datos personales.

También deberá disponer de los mecanismos necesarios para cumplir con el derecho de acceso de los/las usuarios/as a obtener una copia de sus datos en bruto.

Todos los participantes de la comunidad deberán firmar la cesión de imágenes a terceros para que el HUB pueda compartir con la organización los informes, vídeos, *verbatim*s o cualquier material que se genere durante el servicio. También deberán firmar una cláusula de confidencialidad por si se comparte dentro de la comunidad algún material sensible o confidencial de 3Cat.

## 5.4 ERRORES EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO Y PENALIZACIONES

Se consideran incidencias en la ejecución del servicio:

- Incidencias con la plataforma en línea:
  - Un retraso de más de 12 horas en incidencias de uso de la plataforma, en cómo subir vídeos o imágenes u otros temas específicos para responder a las actividades por parte tanto de los participantes como del HUB.
  - Imposibilidad de acceder a la plataforma en línea para poder responder a las actividades durante más de 12 horas consecutivas.
- Incidencias de gestión del servicio:
  - Que no se realicen las guías semanales o de la entrega de los informes en los plazos pactados.
  - Que no se publiquen las actividades semanales en los plazos pactados.
  - Que no se detecten perfiles de participantes que enturbien los resultados o la participación en la comunidad («gruperos», personas que respondan con ChatGPT o similares, etc.).
- Incidencias de corrección lingüística:
  - Que se publiquen contenidos con faltas de ortografía o errores gramaticales tanto en catalán como en castellano.
- Incidencias generales:
  - En referencia a la relación entre el adjudicatario y el HUB:



- Que no se asista a una reunión presencial o telemática sin previo aviso.
- Un retraso de más de 24 horas, por parte del adjudicatario, en responder un correo o mensaje telemático por parte de su interlocutor del HUB en el horario de oficina de 9 a 18h de lunes a viernes en días laborables en Cataluña.

El responsable del servicio, por parte del HUB, tendrá como responsabilidad hacer un seguimiento de estas incidencias. Cada incidencia contará 1 punto.

Si el indicador de incidencias de servicio supera los 3 puntos acumulados en un mismo servicio en el mismo mes natural, 3Cat aplicará las siguientes penalizaciones, según corresponda:

- Entre 3 y 8 puntos: se aplicará un 5 % de reducción en el importe proporcional del mes objeto de facturación.
- Entre 9 y 19 puntos: se aplicará un 7 % de reducción en el importe proporcional del mes objeto de facturación.
- Si el indicador de incidencias iguala o supera los 20 puntos acumulados en el mismo mes natural, 3Cat se reserva el derecho a rescindir el contrato.

## **6. REUNIÓN INFORMATIVA**

Las empresas interesadas en participar en la licitación deberán asistir a una reunión informativa preparatoria en las instalaciones de 3CAT (Carrer de la TV3, s/n, 08970 Sant Joan Despí, Barcelona).

A tal efecto, deberán confirmar, por correo electrónico y antes del **2 de abril de 2024 a las 13:00 horas**, su asistencia a la reunión en la dirección:

[administracioiserveiscompres@ccma.cat](mailto:administracioiserveiscompres@ccma.cat)

indicando en el asunto del correo: **CPO 2403OB05** visita a las instalaciones.

En este correo deberá figurar, necesariamente, el nombre de la empresa, el nombre y el número de DNI de la persona o personas que asistirán (máximo dos), y el nombre de la persona de contacto, su teléfono y la dirección de correo electrónico.

Las visitas tendrán lugar el día **3 de abril de 2024 a las 12:00 horas**.

La reunión informativa preparatoria será con todas las empresas interesadas al mismo tiempo. En la sesión presencial se resolverán las dudas que tengan los licitadores. 3Cat emitirá certificado de asistencia a esta reunión, el cual será imprescindible para poder participar en la licitación. Este certificado deberá incluirse en el sobre A de la licitación. La no disposición de este certificado supondrá la exclusión del procedimiento.

En Sant Joan Despí, marzo de 2024.