

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI D'ANÀLISI DE TENDÈNCIES DE CIUTADANIA.

EXPEDIENT NUM. 2510OB01

1.INTRODUCCIÓ

3Cat està en un moment de transformació en el que busca connectar més i millor amb la seva ciutadania. Dins del seu Pla Estratègic, s'ha creat el Hub de Coneixement de la Ciutadania (en endavant el Hub), per donar veu a les necessitats ciutadanes dins de la Organització d'una forma més significativa, sistemàtica i àgil. La ciutadania és al centre d'uns Mitjans Audiovisuals catalans públics de qualitat i connectar amb als seus interessos, motivacions i realitats és vital per poder ajustar l'oferta de continguts i oferir un servei de qualitat que fomenti la missió de 3Cat (llengua, territori, cultura, etc.)

La societat evoluciona molt ràpid i ser capaços d'identificar els canvis de forma profunda, entenent no només perquè es produeixen sinó com i què impliquen, permet a les organitzacions prendre decisions més conscients, adaptades a les necessitats reals i de forma més proactiva.

En aquest sentit, explorar i analitzar els canvis tectònics de la ciutadania any a any permet obtenir un punt de situació essencial per ajudar a construir el Pla de Continguts que millor farà diana en la ciutadania i la seva diversitat de necessitats i motivacions des de les diferents finestres de 3Cat. també ajuda a millorar la fidelitat dels consumidors, la gestió de les marques i l'ús de les noves tecnologies.

2 OBJECTE

L'objecte d'aquesta concurrència és la contractació per part del HUB d'un servei anual de Tendències, que desgrani l'evolució ciutadana al llarg dels temps. Les tendències aporten canvis en comportaments així com oportunitats per a la innovació, la competitivitat i el creixement significatiu i sostenible.

Així que l'objectiu és crear un espai de pensament mitjançant la identificació de tendències que faciliti l'accés al coneixement, fomenti el pensament i que aportï un **marc de referència anual** de cara a la presa de decisions.

En aquest sentit, es tracte de identificar i revisitar les tendències de l'any, veure com han impactat en el comportament, necessitats, motivacions, conductes...i establir un punt de partida pel nou any; aquestes tendències es revisaran anualment per entendre l'evolutiu. Es busca detectar quins són els trets dominants i com hi reaccionen els consumidors.

Detectar tendències no consisteix en recopilar llistes de gadgets curiosos, conèixer els nous influenciadors o fer prediccions agosarades; va més enllà i és una feina constant per reconèixer els canvis macro a nivell social, demogràfic, econòmic, polític, cultural incidència de la tecnologia, evolució holística, patrons, etc. i analitzar com afecten a nivell del nostre territori. A més a més, és necessari entendre com les tendències impacten i transformen el món audiovisual i el consum de continguts de la nostra Ciutadania. Tot això per respondre a les necessitats pròpies del moment actual que evolucionen molt ràpid.

3. L'ABAST

3.1 El servei de Tendències ha de reunir les següents característiques que l'adjudicatari ha d'incloure en el servei:

3.1.1 L'objectiu de la investigació:

L'objectiu és identificar les tendències i tenir la capacitat de compartir-les de forma clara i atractiva amb tota la organització de 3Cat.

Per això, es demana la creació d'un servei amb diferents abordatges que permetin entendre, copsar i fer vivencials les tendències.

3.1.2 Capacitats generals del servei:

L'adjudicatari ha d'oferir 3 abordatges diferents:

1. Un informe que expliqui les tendències anuals en base a l'anàlisi dels canvis i aprenentatges de l'any anterior, per oferir un punt de situació a l'inici del nou any.
 - L'informe ha d'incloure diferents fonts d'anàlisi tant internes del licitador (estudis d'investigació de mercats, anàlisis sociològics i antropològics, etc.) així com dades de context general (dades demogràfiques, etc.).
 - Es tracte d'un estudi en base d'investigació de mercats que ha d'incloure des de la detecció de comportaments, actituds i motivacions fins a l'evolució i l'impacte que hagin tingut durant l'any aspectes com la demografia, la tecnologia, la cultura, etc.
 - S'hauran d'identificar patrons, tendències o canvis en la ciutadania al llarg del temps (any a any) i sintetitzar línies d'actuació rellevants per entendre e impactar de forma més significativa.
 - **Serveis inclosos per part de l'adjudicatari:**
 - o Informe de un mínim de 80 diapositives en Power Point que inclogui un resum executiu i una infografia de les tendències.
 - o Informe en català normatiu
 - o El pressupost ha d'incloure les fonts que el licitador necessitarà per a realitzar l'informe; no es realitzaran estudis específics fora del pressupost.
 - o Les tendències han d'estar aterrades a l'univers Catalunya i al sector de mitjans audiovisuals.
 - o 1-2 presentacions presencials o telemàtiques en català
 - **Perfils professionals mínims que han de participar:**
 - o Gestor de clients que centralitzi i coordini el desenvolupament del servei així com la comunicació amb el Hub amb més de 5 anys d'experiència en tasques de coordinació similars i que parli en català
 - o Analista sènior amb més de 5 anys d'experiència en investigació, anàlisi de dades i de tendències.
 - o Així com altres perfils necessaris per al correcte funcionament del servei (analistes, etc.).
2. Realització d'un vídeo de màxim 6-8 minuts que reculli el story telling i els principals Insights de l'estudi de tendències per mostrar de forma clara i concisa els aprenentatges.
 - **Serveis inclosos per part de l'adjudicatari:**
 - o L'adjudicatari ha de fer el guió, produir i realitzar el vídeo:

- o El guió del vídeo es pactarà amb el HUB i es realitzarà en català.
 - o Un cop el licitador tingui el OK, es posarà a realitzar-lo amb les seves pròpies imatges i vídeos. El Hub podrà proporcionar imatges de 3Cat però el licitador serà el responsable d'aportar els recursos visuals adhoc i gestionar els drets/licències de les imatges/vídeo.
 - o S'inclourà un locutor/a del vídeo en català que estarà inclòs en el preu i que es pactarà amb el Hub.
 - **Perfils professionals mínims que han de participar:**
 - o Gestor de clients que centralitzi i coordini el desenvolupament del servei així com la comunicació amb el Hub amb més de 5 anys d'experiència en tasques de coordinació similars i que parli en català
 - o Analista sènior amb més de 5 anys d'experiència en investigació que treballi en col·laboració amb l'equip de disseny i edició de vídeo per a la realització del guió i la identificació dels Insights i de l'story telling més rellevant.
 - o Equip de disseny i edició de vídeo
3. Organització d'un esdeveniment de mitja jornada per fomentar que els equips de 3Cat es puguin submergir en les tendències de forma més vivencial.
- La jornada s'organitzarà de forma adhoc segons els resultats de l'estudi i els aspectes que es vulguin emfatitzar cada any.
 - **Serveis inclosos per part de l'adjudicatari:**
 - o Preveure un esdeveniment de mitja jornada (3-4 hores)
 - o 3Cat s'encarregà de la producció i de l'espai per a la realització de l'esdeveniment (sala, càtering...)
 - o L'adjudicatari aportarà:
 - Un guió de l'esdeveniment que es pactarà amb el Hub
 - Un presentador que parli en català i que expliqui les tendències de forma molt atractiva i dinàmica amb un suport visual (ppt o altres) que es prepararà específicament per a la sessió.
 - Un convidat/da que porti inspiració i faci una ponència/xerrada que vagi en línia amb els aprenentatges anuals. El professional que participi serà una persona amb credibilitat, capacitat com a comunicador i de parla catalana. El licitador farà les seves propostes (2-3 professionals) i el Hub triarà el que consideri que millor s'ajusti amb els seus objectius i necessitats.
 - Possibilitat d'incloure dinàmiques de co-creació o altres per a fomentar la comprensió e interiorització de les tendències per part dels equips de 3Cat.
 - Altres eines interactives que puguin dinamitzar la sessió.
 - Així com qualsevol material que es pugui necessitar per a la realització (imatges, gràfics, etc.).
 - **Perfils professionals mínims que han de participar:**
 - o Gestor de clients que centralitzi i coordini el desenvolupament del servei així com la comunicació amb el Hub amb més de 5 anys d'experiència en tasques de coordinació similars i que parli en català
 - o Analista o professional sènior amb més de 5 anys d'experiència que gestioni tant la part operativa com la conceptualització de l'esdeveniment.

- o Un conductor de l'esdeveniment catalanoparlant i amb capacitats per captivar l'audiència i dinamitzar l'esdeveniment.
- o Així com altres perfils necessaris per al correcte funcionament del servei (reclutament, etc.).

Calendari:

- A l'aprovació de la licitació, es pactarà un calendari que permeti realitzar els diferents abordatges entre finals i principis d'any; com ja s'ha comentat, es tracte d'un punt de situació que ha de permetre fer una millor planificació interna i és essencial controlar els timings en base a aquesta necessitat.

Llengua:

- Totes les comunicacions entre l'adjudicatari i el Hub, informes, guions, presentacions, etc. s'hauran de realitzar en català.

3.1.3 Perfils professionals

Cada nivell de servei porta associats uns perfils professionals específics. És essencial que els anys d'experiència vagin enfocats a la natura d'aquest servei i de les tasques associades. No es valoraran els anys d'experiència que facin referència a altre tipus d'activitats.

Tots/es els professionals que tractin directament amb el Hub i 3Cat han de parlar i escriure de forma fluida en català.

En el apartat 3.1.2 es descriuen els perfils professionals necessaris per a cada abordatge.

3.1.4 Contacte entre l'adjudicatari i el HUB

- El contacte ha de ser fluid i senzill ja sigui de forma presencial o telemàtica.
- Per tema d'agilitat, es prioritzaran les reunions telemàtiques tot i que es podrà realitzar alguna reunió presencial si es considera necessari

3.1.5 Llengua vehicular

- Tota la comunicació i documentació (informes, presentacions, vídeo, etc.) entre 3Cat i l'adjudicatari es farà en català.

4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de posar a disposició del HUB tota la infraestructura, maquinària i programari necessaris, incloses les llicències d'ús, per dur a terme correctament el servei. Així com l'equip tècnic més adequat per a cada abordatge.

Per tal de realitzar el servei amb plenes garanties és imprescindible que l'equip assignat tingui els coneixements en les tecnologies, metodologies, eines i llengua catalana que es consideren crítiques per al desenvolupament del servei.

Tots els professionals que participin en el estudis durant els 4 anys de servei, hauran de complir amb els requeriments anteriorment esmentats (coneixement de la llengua catalana parlada i escrita, anys d'experiència, etc.).

5. GOVERNANÇA I SEGUIMENT

L'empresa adjudicatària actuarà com a cap de projecte i oferirà una persona de contacte al HUB per centralitzar la interlocució i facilitar la gestió i la continuïtat necessàries per assegurar una correcta execució del contracte.

5.1 METODOLOGIA DE TREBALL

El servei s'organitzarà i executarà utilitzant entorns de treball compartit al núvol.

5.2 CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

L'adjudicatari haurà de garantir el compliment del Reglament General de Protecció de Dades. En aquest sentit, haurà de disposar de les garanties tecnològiques per a assegurar la privacitat de les dades personals.

També haurà de disposar dels mecanismes necessaris per a complir amb el dret d'accés dels usuaris a obtenir una còpia de les seves dades en brut.

5.3 ERRORS EN L'EXECUCIÓ DEL SERVEI I PENALITZACIONS

Es consideren incidències en l'execució del servei:

- Incidències de gestió del servei:
 - o La no realització dels abordatges en els temps establerts i pactats amb el Hub
- Incidències de correcció lingüística:
 - o Qualsevol comunicació escrita amb faltes d'ortografia o errors gramaticals en català en els informes compartits.
- Incidències generals:
 - o En referència a la relació entre l'adjudicatari i el HUB
 - La no assistència a una reunió presencial o telemàtica sense previ avís
 - Un retard de més de 24 hores per part de l'adjudicatari en respondre un correu o missatge telemàtic per part del seu interlocutor del HUB en el horari d'oficina de 9 a 18h de dilluns a divendres en dies laborables a Catalunya.
 - La no realització dels serveis pactats en els temps estipulats i amb la qualitat descrita en els apartats anteriors.

El responsable del servei per part del HUB tindrà com a responsabilitat fer un seguiment d'aquestes incidències. Cada incidència comptarà 1 punt.

Si l'indicador d'incidències de servei supera els 3 punts acumulats en un mateix estudi en el mateix mes natural, 3Cat aplicarà les següents penalitzacions, segons correspongui:

- Entre 3 i 8 punts: s'aplicarà un 5% de reducció en l'import proporcional d'aquell mes a facturar
- Entre 9 i 19 punts: s'aplicarà un 7% de reducció en l'import proporcional d'aquell mes a facturar
- Si l'indicador d'incidències iguala o supera els 20 punts acumulats en el mateix mes natural, 3Cat es reserva el dret a rescindir el contracte

Sant Joan Despí, setembre de 2025