

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació mitjançant procediment obert simplificat: investigació d'audiències i arquetips per a betevé.

1. Objecte del contracte

L'objecte del present plec és la contractació d'un servei d'investigació d'audiències per a la definició d'arquetips aplicables a les estratègies de producte, marketing i vendes de betevé, abarçant la realitat metropolitana de Barcelona i la seva àrea d'influència.

2. Abast del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'executar un projecte d'inici a fi (end-to-end) que inclogui:

- Investigació qualitativa i quantitativa (metodologia híbrida basada en el Doble Diamant)
- Captació, propostes d'incentius, gestió i seguiment de panells externs
- Entrega d'arquetips, mapes d'experiència i solucions alhora d'aplicar els resultats en el dia a dia de l'empresa (Synthetic Users).

3. Requeriments tècnics obligatoris

Les solucions proposades per les empreses licitadores hauran de complir els següents requisits tècnics i funcionals. S'haurà de poder-ne acreditar el seu compliment a través d'una memòria tècnica descrita a l'apartat 4.

3.1 Metodologia

Procés que s'haurà de dividir en fases d'entrega, assegurant entregables a cada finalització de fase per poder assegurar-ne el compliment i consecució d'objectius correcte.

- I. Fase 1: Immersió i alineament. L'objectiu principal ha de ser assegurar que l'empresa licitada durà a terme un projecte alineat amb els objectius de betevé.
 - o Definició de les reunions d'inici (kick-off) amb individuals claus per a l'Organització.
 - o Establir quines mètriques actuals marquen el punt de partida, tan quantitatives com qualitatives (desk research)
 - o Presentació del qüestionari per captar els perfils d'usuaris correctes (screener): es valora la descripció metodològica del procés de

segmentació però el MODEL concret de screener serà objecte de valoració automàtica.

II. Fase 2: Reclutament i preparació.

- Filtres de captació
- Agendar entrevistes
- Entrega de Guions per a grups de discussió (Focus)
- Entrega de guions per a entrevistes individuals
- Entrega de qüestionari per a enquesta quantitativa
- En cas que la captació d'usuaris no assoleixi el ritme previst, l'empresa haurà de preveure i descriure un pla d'acció alternatiu per garantir l'èxit de la fase.
- Si es presenten exemples de projectes anteriors, caldrà contextualitzar-los per entendre l'objectiu de la guia, el guió i el qüestionari.

III. Fase 3: Investigació qualitativa. L'objectiu d'aquesta fase ha de ser descobrir tots els tipus de comportament rellevants d'usuari per a Betevé.

- Celebració mínima de 4 grups de discussió (focus group).
- L'estudi ha de ser homogeni amb un mínim de 6 i un màxim de 8 participants per grup.
- Es demana un focus específic per a audiències joves (màxim 35 anys) i el seu consum en mòbil/pòdcast.
- També es demana un focus específic per a consumidors intensius de notícies.
- Fer un mínim de 12 entrevistes en profunditat.

A efectes de la valoració qualitativa de la metodologia proposada, es tindrà en compte el grau de detall i justificació de:

- La possible incorporació d'usuaris no residents a Barcelona però amb activitat laboral i/o de lleure a la ciutat.
- L'anàlisi del consum audiovisual sota demanda i la utilització de diferents dispositius i moments del dia.
- La segmentació dels perfils segons variables rellevants per al creixement estratègic de betevé (ubicació, mobilitat o altres criteris justificats).

IV. Fase 4: Validació quantitativa. Entendre el mercat potencial i dimensionar-lo.

- Executar una enquesta en línia a través d'un panell extern.
- Es demana una mostra mínima de 800 respostes. La mostra mínima de 800 respostes haurà d'estar estratificada per segments d'edat i de gènere, d'acord amb la distribució real de la població objectiu de l'àrea metropolitana de Barcelona. L'empresa licitadora haurà de justificar la distribució i garantir la representativitat de tots els segments rellevants.
- Es demana una segmentació geogràfica estricta per diferenciar Barcelona ciutat i cinturó metropolità.
- Dur a terme una validació estadística i significativa dels Arquetips descoberts en la fase 3.
- Mesures de qualitat i confidencialitat de les dades. L'empresa licitadora haurà d'incloure a la memòria tècnica especificada en l'apartat 4 un protocol específic que garanteixi aquestes mesures.

V. Fase 5: Anàlisi i definició d'arquetips.

- Creació d'arquetips validats amb els resultats de les fases qualitativa i quantitativa.
- Definició detallada de cada arquetip amb nom identificatiu i descripció estructurada.
- Elaboració de Customer Journeys amb identificació clara de punts de contacte.

La valoració qualitativa tindrà en compte el grau de concreció, diferenciació i operativitat dels arquetips proposats, incloent, si escau:

- Variables demogràfiques i tecnològiques rellevants.
- Hàbits de consum cultural i audiovisual.
- Preferències lingüístiques de consum de continguts.
- Distinció d'usos en diferents moments del dia i contextos d'ús.

VI. Fase 6: entrega d'arquetips i Usuaris Sintètics.

- Entrega de la documentació generada.
- Configuració d'agents conversacionals entrenats amb la recerca, que permetin simular els arquetips identificats.
- Els usuaris sintètics hauran de ser compatibles amb entorns corporatius estàndard i eines d'intel·ligència artificial d'ús habitual en organitzacions.
- Formació d'ús dels usuaris sintètics.

— Protocol de manteniment i actualització dels models.

La valoració qualitativa tindrà en compte la viabilitat tècnica, la integració amb l'entorn corporatiu de betevé i la seva utilitat pràctica per a la validació d'idees de contingut i producte.

3.2 Lliurables

- I. Informe executiu de descoberta d'insights en PDF i arxiu Figma
 - a. Ha de contenir troballes clau (insights) i oportunitats de mercat.
- II. Fitxes visuals d'arquetips en PDF i arxiu Figma
 - a. Especificar qui son, què consumeixen i què necessiten
- III. Mapes d'experiència (customer journeys) en PDF i arxiu Figma
 - a. Ha de ser estrictament visual
 - b. Ha de contenir el consum diari de mitjans
- IV. Accés a Usuaris Sintètics
 - a. Ha de requerir un compte de pagament en una eina d'IA principal: Copilot, ChatGPT o Gemini.
 - b. Ha de ser interactiva, per a que el treballador de betevé pugui interactuar amb l'agent, segons necessitats d'actualitat o context.
 - c. Es valorarà positivament l'entrega per a Copilot/Entorn Microsoft.
 - d. Documentació tècnica dels usuaris sintètics
- V. Recomanacions estratègiques per a l'aplicació d'aquests arquetips en millores de producte
 - a. Es valorarà positivament el focus en audiència Millennial i GenZ
 - b. Es valorarà positivament suggerències en la programació de televisió, ràdio i podcasts

3.3 Equip de treball

Els recursos humans que proporcioni l'empresa han de ser de diferents disciplines dintre de la metodologia de Doble Diamant. En el projecte hi haurà de participar un mínim de:

- Un perfil d'UX Researcher per executar el treball de camp, dissenyar els qüestionaris i analitzar el comportament dels usuaris.
- Un perfil de Lead Researcher per definir l'estratègia, dirigir el projecte i moderar els Focus Groups.
- Un perfil de Project Manager per coordinar l'empresa licitadora amb el punt de contacte de betevé i assegurar que es compleixen els objectius
- Un perfil de Data Analyst per processar les dades quantitatives.
 - o Es valorarà un perfil Data Analyst amb coneixements tècnics d'IA
- Un perfil tecnològic d'IA per configurar, entrenar i desplegar els models d'IA per als usuaris sintètics.

S'haurà de poder demostrar l'experiència en projectes similars.

3.4 Planificació

El projecte ha de tenir una durada de 5 mesos.

3.5 Control de qualitat i seguiment

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un pla de control de qualitat per cada fase, protocol d'auditoria interna i validació de resultats, així com un cronograma global del projecte

3.6 Protocol de gestió d'incidències i riscos

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un procediment per a la detecció, comunicació i resolució d'incidències durant el projecte, així com un pla de contingència per a possibles riscos que puguin afectar el compliment dels terminis o la qualitat dels resultats.

4. Memòria Tècnica: Documentació Acreditativa

L'empresa licitant haurà de presentar una memòria tècnica que descrigui les característiques del servei i que acrediti la totalitat dels següents requeriments.

4.1 Sobre metodologia

4.1.1 Descripció metodològica general

- Document explicatiu del marc metodològic
- Justificació de l'elecció de la metodologia i referències a bones pràctiques o casos d'èxit similars.

4.1.2 Fase 1 – Immersió i alineament

- Cronograma detallat de la fase
- Exemple de guió de reunió de kick-off
- Model de document de “desk research” amb fonts i mètriques a revisar. **La valoració qualitativa de la metodologia es referirà a la coherència, rellevància i aplicabilitat de les mètriques proposades, amb independència de la seva mera existència formal com a criteri automàtic**
- Descripció del plantejament metodològic del procés de segmentació i captació de perfils. **El model d' screener no formarà part de la valoració mitjançant judicis de valor i s'haurà d'aportar en el sobre corresponent als criteris automàtics.**

4.1.3 Fase 2 – Reclutament i preparació

- Protocol de captació d'usuaris amb criteris, canals, incentius.
- Proposta d'acció si la captació està anant més lenta del que s'esperava.
- Exemple de guia de discussió per a focus groups.
- Exemple de guió d'entrevista en profunditat.
- Exemple de qüestionari quantitatiu preliminar.
- En cas d'utilitzar exemples de projectes ja realitats, afegir el context per entendre l'objectiu de la guia, el guió i el qüestionari.

4.1.4 Fase 3 – Recerca qualitativa

- Descripció de la matriu de mostreig estructural
- Protocol de realització de focus groups amb noms classificatoris provisionals, composició provisional i objectius.
- Protocol d'entrevistes en profunditat amb noms classificatoris provisionals, composició provisional i objectius.
- Protocol d'anonimització de dades en format PDF que expliqui com es garantirà que les dades personals dels participants no siguin identificables en cap moment del procés ni en els resultats finals.
- Model de consentiment informat en forma de formulari que hauran de signar tots els participants, on s'expliqui clarament la finalitat de l'estudi, l'ús de les dades i els drets dels participants. Format online i imprès.
- Protocol de custòdia i seguretat de la informació amb una descripció dels sistemes i mesures tècniques i organitzatives per protegir la informació recollida (xifrat, accés restringit, emmagatzematge segur...)
- Declaració responsable de compliment del RGPD/LOPDGDD en format document PDF signat per l'empresa on es compromet al compliment estricte de la normativa de protecció de dades.
- Protocol de destrucció de dades on s'especifiqui quin procediment s'aplicarà per eliminar de manera segura totes les dades personals un cop finalitzat el projecte.

4.1.5 Fase 4 – Recerca quantitativa

- Model d'enquesta online: eina, preguntes, estructura.
- Pla de validació estadística dels arquetips amb un càlcul justificat de la mida de la mostra, amb referència a la significança estadística i l'error mostral previst.
- Descripció detallada del mètode de segmentació geogràfica i criteris d'inclusió/exclusió.
- Explicació de les tècniques estadístiques que s'utilitzaran per validar els arquetips identificats a la fase qualitativa.
- Protocol de gestió del panell extern
- Protocol d'anonimització de dades

- Model de consentiment informat
- Protocol de custòdia i seguretat de la informació
- Declaració responsable de compliment del RGPD/LOPDGDD
- Protocol de destrucció de dades

4.1.6 Fase 5 – Anàlisi i arquetips

- Exemple de fitxa d'arquetip en PDF i en arxiu Figma
- Exemple de mapa d'experiència en PDF i en arxiu Figma

4.1.7 Fase 6 – Usuaris sintètics

- Pla de formació per a l'equip de betevé sobre l'ús i les funcionalitats dels arquetips sintètics.
- Protocol de manteniment i actualització dels models d'IA, incloent la gestió d'incidències i la proposta de millores futures.

4.1.8 Control de qualitat i seguiment

- Pla de control de qualitat per cada fase
- Protocol d'auditoria interna i validació de resultats
- Cronograma global del projecte

4.2 Sobre els entregables

- Exemples o models dels documents finals a lliurar: informe executiu, fitxes visuals d'arquetips, mapes d'experiència, accés i documentació tècnica a usuaris sintètics i recomanacions estratègiques, en els formats requerits (PDF, Figma, accés digital, etc.).

4.3 Sobre l'equip

- Descripció de la composició de l'equip amb assignació de rols i funcions segons el que es demana a l'apartat 3.3

4.4 Sobre el cronograma

- La memòria tècnica haurà d'incloure un cronograma desglossat per fases, amb indicació de les fites (milestones) i entregables previstos per a cada etapa, així com la durada estimada de cadascuna.
- Justificació de la durada global del projecte i distribució temporal per fases, d'acord amb el que es demana a l'apartat 3.5

4.5 Sobre el protocol de gestió d'incidències i riscos

- El procediment per a la detecció, comunicació i resolució d'incidències durant el projecte.
- Un pla de contingència per a possibles riscos que puguin afectar el compliment dels terminis o la qualitat dels resultats.

5. Organització del servei i suport

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una organització eficient del servei, incloent:

- **Seguiment:** Assistència tècnica durant la posada en marxa del projecte, amb un responsable assignat com a interlocutor únic amb betevé.
- **Servei en català i castellà**
- **Sessió inicial:** S'oferirà una sessió de formació per a l'equip clau de betevé sobre la metodologia, eines i lliurables del projecte.
- **Canals de comunicació:** Disponibilitat d'un canal de suport (correu electrònic i/o xat) durant l'horari laboral per a consultes i incidències metodològiques.
- **Documentació:** Lliurament de tota la documentació generada en format digital, i si es requereix, en format físic.

6. Requeriment de nivell de servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir els següents nivells de servei durant tota la vigència del contracte:

- **Compliment de terminis:** Els lliuraments parcials i finals s'hauran de realitzar en les dates acordades al cronograma. Qualsevol desviació haurà de ser comunicada amb una antelació mínima de 3 dies laborables.
- **Temps de resposta a incidències:**
 - .1 Consultes metodològiques: resposta $\leq$ 2 dies laborables.
 - .2 Incidències greus que puguin afectar el compliment del projecte: resposta $\leq$ 4 hores dins l'horari laboral.
- **Disponibilitat del responsable de projecte:** El responsable haurà d'estar disponible per a reunions de seguiment setmanals (presencials o virtuals).

7. Penalitzacions

- **Retard en els lliuraments:** Penalització del 1% del preu del projecte per cada setmana de retard no justificat, fins a un màxim del 5%.
 - .1 Retard d'una setmana no justificat, front una incidència lleu
 - .2 Retard de més d'una setmana no justificat, front incidència greu
- **Incompliment dels nivells de servei:** Penalització del 2% del preu del projecte per cada incompliment greu dels SLA. Tots els incompliments seran considerats incidència greu.
- **Qualitat insuficient dels lliurables:** Si algun lliurable no compleix els requisits mínims establerts, definits a continuació, l'empresa haurà de corregir-lo sense cost addicional en un termini màxim de 5 dies laborables.
 - .1 De passar-se el límit per 1-2 dies, front una incidència lleu relativa al contracte
 - .2 De passar-se el límit per més de 3 dies, front una incidència greu relativa al contracte

Requisits mínims establerts:

Contingut:

- Inclou tota la informació i apartats especificats al plec de prescripcions tècniques (apartats 3 i 4).
- Respon als objectius i abast definits per a cada fase del projecte.

Format:

- S'entrega en els formats requerits (PDF, Figma, accés digital, etc.)

- Els documents visuals (fitxes, mapes d'experiència) son llegibles i d'alta qualitat gràfica.
- Els arxius digitals son accessibles.

Qualitat metodològica:

- Les dades recollides son representatives i validades segons la metodologia aprovada.
- Es justifica la mostra, segmentació i significança estadística quan s'escau.
- Es documenten protocols de qualitat, confidencialitat i protecció de dades.

8. Resolució i extinció del contracte

El contracte podrà ser resolt anticipadament per betevé en els següents casos:

- Acumulació de més de dues penalitzacions greus.
- Incompliment reiterat dels terminis o de la qualitat dels lliurables.
- Substitució no autoritzada de membres clau de l'equip.
- Incompliment de les obligacions en matèria de protecció de dades.

Anna Cuyàs

Directora de Marketing i Vendes