

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT

SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS) PER A UNA EINA D'ANALÍTICA WEB I DETECCIÓ DE TENDÈNCIES PER A LA REDACCIÓ DE BETEVÉ

Expedient 250099

1. OBJECTE

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques es recollir els requeriments específics i particulars pels quals es regirà la contractació del servei per part de l'empresa licitadora a betevé. En aquest sentit, es definiran les condicions tècniques aplicables per a la prestació d'un servei d'analítica web i detecció de tendències per a les redaccions de betevé..

Les especificacions tècniques del present document tenen la consideració de mínims en la prestació del servei, sense que això suposi limitació per a la realització de totes aquelles activitats que encara no previstes siguin pròpies de la naturalesa del servei.

betevé és el mitjà públic de comunicació de Barcelona; la seva missió és informar amb proximitat, pluralitat i representativitat de l'actualitat de Barcelona i dels seus barris.

2. CONTEXT

El 2025 betevé es proposa relançar la seva marca potenciant d'una manera nítida el canal digital com a principal via de captació d'audiència.

betevé té la necessitat de créixer en usuaris però també en visualitzacions, profunditat de la visita i recirculació. Més enllà de les mètriques bàsiques, l'objectiu és crear un hàbit de consum als lectors. Per això necessitem conèixer-los amb més profunditat a través de les dades, sobretot les que fan referència a l'engagement: temps transcorregut des de la darrera visita, freqüència amb la que ens visita i volum d'informació consumida.

Actualment betevé produeix molt contingut que difon a través dels seus canals. Necessita fer un pas més i posar la data al centre per definir una estratègia que permeti optimitzar la distribució del contingut principalment a través del canal digital.

L'objectiu últim és incrementar l'audiència del canal digital i ser capaços de traslladar-la a la resta de canals de betevé a través d'una estratègia d'omnicanalitat.

3. OBJECTIUS

L'objectiu d'aquest concurs és dotar a les redaccions de betevé d'una plataforma de programari com a servei (SaaS) per una eina d'analítica digital que serveixi per detectar canvis de tendència, pics de trànsit o continguts virals al moment i prendre decisions editorials i tècniques de manera informada.

Ha de ser una eina complexa per dins però simple per fora: que mostri mètriques clares i interpretables, fins i tot per a professionals que no són especialistes en analítica digital. Que permeti que els integrants de les redaccions puguin utilitzar l'eina i aprofitar el seu valor estratègic sense corbes d'aprenentatge complicades.

Més enllà de les mètriques de volum, betevé necessita identificar aquells usuaris que siguin realment valuosos: perquè es registren a canvi d'una proposta de valor, perquè tornen sovint, perquè consumeixen més contingut i ho fan de manera recent. Aquesta informació és clau per fidelitzar audiències i optimitzar els esforços editorials.

És molt important que l'eina sigui capaç de detectar de manera precisa les diferents fonts de trànsit web per comprendre bé com arriba el públic a beteve.cat i fixar objectius d'assoliment per font de trànsit, millorar la distribució de continguts i optimitzar les campanyes de promoció.

Més enllà de mesurar les dades, l'eina ha d'actuar com a motor de presa de decisions: ha de permetre activar palanques editorials i tècniques per reposicionar continguts, millorar la visibilitat a la portada o potenciar els temes amb més impacte, traduint les dades en acció real.

betevé com a mitjà públic no pot implementar un model de mur de pagament. Aquest fet distorsiona la recollida de dades dels usuaris que rebutgen el CMP. L'eina d'analítica no ha d'estar afectada pel Mode de Consentiment del RGPD i ha de treballar amb el 100% de dades reals, sense aplicar l'indars ni modelats de dades.

En l'actualitat betevé depèn en bona part del tràfic orgànic que arriba a través de Google. La irrupció de la Intel·ligència Artificial i el click zero en la cerca, pot comportar una caiguda dràstica de les sessions. Per mitigar-ho, l'organització treballa per implementar una estratègia per potenciar especialment el canal de Google Discover. Per això és essencial tenir una eina que permeti descobrir les tendències locals a la ciutat de Barcelona i què està fent la competència..

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

En funció de la descripció tècnica que es defineix a continuació, el licitador haurà de detallar la seva proposta de plataforma de programari com a servei (SaaS) per a l'eina d'analítica digital i detecció de tendències.

Els serveis de caràcter general que ha de prestar l'adjudicatari consistiran en els que, a títol enunciatiu, és descriuen a continuació.

Són **condicions objectives indispensables** per a presentar-se a aquesta licitació:

El producte **ha de ser una plataforma plug-and-play**, llesta per a connectar-se al CMS propi sense necessitat de cap desenvolupament extra.

L'eina ha de complir al 100% amb el **Reglament General de Protecció de Dades (RGPD)** i l'empresa licitadora ha de poder-ho certificar.

El proveïdor del servei de l'eina d'audiències **ha d'estar homologat per la Oficina de la Justificació de la Difusió (OJD)** a través del seu programa OJD Compliant, que avalua i homologa diferents eines per verificar que compleixen els estàndards acordats per la indústria.

L'eina ha d'incorporar obligatòriament **la part d'analítica web a temps real** pensada per una redacció que treballa 24/7 en la elaboració i difusió de contingut. Ha de mostrar les mètriques de volum i el rendiment dels posts publicats actualitzats al minut.

També és imprescindible que tingui **una part d'anàlisi més en profunditat** del rendiment del contingut que ha de poder treballar l'equip de Data de betevé. Ha de permetre customitzar informes per categories, autors, rendiment de les pàgines i llargada de text.

El producte ha de permetre **integrar els Indicadors Clau de Rendiment (KPI) propis de betevé** -captació de leads, subscripcions, comentaris- i qualsevol altra acció que quedi definida a l'embut de conversió. El proveïdor haurà d'integrar aquests KPI com a mètriques i dimensions als informes per poder avaluar-ne l'evolució i fer un seguiment al llarg del temps..

L'eina ha de **tenir la capacitat d'efectuar tests A/B** per poder fer canvis en titulars o imatges a temps real. Aquests seran supervisats per l'equip de CRO de betevé amb l'objectiu d'optimitzar el rendiment del contingut.

Les dades obtingudes per l'eina durant les medicions **s'han de poder exportar a sistemes d'emmagatzematge com Amazon o Google Big Query** per poder-les explotar amb eines d'Intel·ligència de Negoci (BI) de tercers, si s'escau.

El nombre d'**usuaris** de les redaccions de betevé amb accés a l'eina ha de poder ser **il·limitat**.

El producte ha de tenir una **retenció mínima de dades de 12 mesos**.

L'eina ha d'haver estat utilitzada en **mitjans de comunicació digitals de característiques equivalents**, amb un volum mínim de **750.000 usuaris únics mensuals**, en els últims 2 anys.

És imprescindible que la solució d'incorpori un **monitoratge sobre les tendències a Google Discover**. Ha de ser capaç de visualitzar de manera senzilla quin contingut és trending a Google Discover filtrant per ciutat, idioma, tòpic o període de temps.

L'empresa licitadora ha de disposar d'un **servei d'atenció al client 24/7 i de resolució d'incidències via tickets**. L'empresa ha d'oferir un servei de set-up inicial, assessorament i acompanyament continuat a betevé que permeti evolucionar l'ús de l'eina i millorar el servei que es dona a l'equip de data i a les redaccions.

El proveïdor ha d'estar compromès amb la **millora contínua del producte**, amb roadmap públic i actualitzacions constants.

5. CRITERIS DE VALORACIÓ I REQUERIMENTS: PRESENTACIÓ I DEMOSTRACIÓ DEL PRODUCTE

Amb la finalitat de comprovar objectivament el compliment dels requeriments tècnics establerts al present plec, les empreses licitadores hauran d'aportar, juntament amb la seva oferta, la següent documentació i evidències:

1. Enllaç a un entorn de demostració de la plataforma (sandbox o demo online) amb usuari i contrasenya temporals que permetin a la mesa de contractació verificar el funcionament i característiques del producte.
2. Memòria explicativa on s'indiqui de manera clara i ordenada com es pot comprovar, dins l'entorn de demostració, cada un dels criteris de valoració establerts al plec.

Aquest material formarà part integrant de l'oferta i serà objecte de valoració automàtica segons els criteris establerts.

La mesa de contractació verificarà únicament la documentació i els accessos aportats, sense interacció directa amb el licitador, garantint així els principis d'objectivitat, igualtat i transparència propis del procediment obert simplificat.

En base a la presentació de la plataforma, la comissió avaluadora valorarà els criteris segons el contemplat al PCAP, clàusula 10.

6. EQUIP DE TREBALL

L'empresa licitadora haurà de proporcionar el detall de quins són els perfils tècnics i de contingut i l'experiència de l'equip de treball que participarà en el projecte.

L'empresa que proveeixi el servei de la present contractació haurà de complir els següents requisits:

Disposar dels recursos humans per a l'execució de l'objecte de contracte, assignant una persona responsable com enllaç directe entre betevé i l'empresa adjudicatària. Aquest Project Manager o Custom Success Manager ha de tenir expertesa acreditada en el funcionament de la plataforma i vetllarà perquè betevé pugui extreure el màxim partit de l'eina.

La comunicació entre la persona d'enllaç i betevé haurà de ser fluida i estar dotada de la

immediatesa que la dinàmica del licitador requereixi.

7. METODOLOGIA DE TREBALL

L'empresa adjudicatària designarà un perfil de Project Manager del seu equip, qui serà interlocutor amb l'equip designat per betevé.

L'empresa adjudicatària farà, de manera presencial, la formació inicial de l'eina a tots els perfils que puguin intervenir en els processos de producció i creació de campanyes. El cap de projecte serà l'enllaç entre l'equip que disegni betevé i l'equip de IT de l'empresa adjudicatària. Ajudarà a solventar les possibles dificultats que es presentin el dia a dia.

El seguiment dels resultats de les accions que es deriven de la present licitació serà periòdicament compartit i avaluat conjuntament amb l'equip d'estratègia de betevé. El Project Manager haurà d'avaluar el suggeriments de l'equip de betevé en forma de noves campanyes interactives. Es valorarà que pugui compartir casos d'èxit d'altres campanyes interactives

L'objecte del present Acord de Nivell de Serveis és establir els compromisos de qualitat i disponibilitat de la plataforma SaaS d'analítica digital, així com els temps de resposta i resolució d'incidències, a fi de garantir el correcte funcionament del servei.

8. ACORD DE NIVELL DE SERVEIS (SLA)

8.1. Disponibilitat del servei

El servei haurà d'estar disponible un mínim del 99,5 % del temps anual (exclosos períodes de manteniment programat, prèviament comunicats amb almenys 48 hores d'antelació).

8.2. Classificació de les incidències

Incidència crítica (nivell 1): indisponibilitat total del servei o error que impedeix l'accés o ús per part de les redaccions de betevé.

Incidència greu (nivell 2): malfuncionament que afecta funcionalitats essencials de l'eina però permet un ús parcial.

Incidència lleu (nivell 3): errors menors, incidències puntuals que no afecten de manera substancial la disponibilitat del servei.

8.3. Temps de resposta i resolució

Incidència crítica: temps de resposta màxim 1 hora, temps de resolució màxim 8 hores.

Incidència greu: temps de resposta màxim 4 hores, temps de resolució màxim 24 hores.

Incidència lleu: temps de resposta màxim 24 hores, temps de resolució màxim 72 hores.

9. PENALITZACIONS

- Demora per part de l'adjudicatari de +n hores en atendre una incidència greu. Deixar sense servei de la plataforma per un període de 24 hores.
- No comunicació de rebut en 24 hores front una incidència greu relativa al contracte.
- No comunicació de rebut en 3 dies front una incidència lleu relativa al contracte.
- Modificació del servei sense causa justificada i notificació prèvia.

10. RESOLUCIÓ I EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

S'estableixen a més de les causes de resolució general, les següents causes específiques de resolució del contracte:

- Acumular més de 2 penalitzacions greus en un any natural.
- No donar la formació adequada a l'equip per a poder fer servir l'eina
- Modificació de l'equip que presta el servei sense comunicació prèvia i conformitat del nou equip designat pel licitador per part de betevé.
- La constatació durant l'execució del contracte que la solució no disposa realment de l'homologació o certificació presentada amb l'oferta, o bé que la documentació aportada resulti falsa, incompleta o no verificable.

Ana Ganzinelli
Aguilera (TCAT)

Firmado digitalmente por Ana
Ganzinelli Aguilera (TCAT)
Fecha: 2026.03.23 09:59:56
+01'00'

Anna Ganzinelli
Direcció de continguts digitals