

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE CAPTACIÓ DE PERSONES USUÀRIES I SERVEIS D'ASSESSORAMENT ESPECIALITZAT PER A LES EMPRESES USUÀRIES DE L'UXLAB DE BARCELONA ACTIVA

1. Antecedents

Barcelona Activa és l'organització de l'Ajuntament de Barcelona responsable d'impulsar el desenvolupament econòmic de la ciutat, dissenyant i executant polítiques d'ocupació per a tothom, i afavorint la igualtat d'oportunitats amb el desenvolupament d'una economia diversificada i de proximitat.

Des de fa més de 30 anys impulsa l'activitat econòmica de Barcelona i el seu àmbit d'influència, donant suport a les polítiques d'ocupació, la iniciativa emprenedora, l'economia social, cooperativa i solidària i les empreses, al mateix temps que promou la ciutat internacionalment i els seus sectors estratègics; en clau de proximitat al territori.

En aquest context, una de les prioritats de Barcelona Activa és promoure el creixement d'empreses innovadores i dinamitzar l'entorn econòmic de la ciutat. Per això des de la Direcció d'Emprenedoria es dona suport a projectes i empreses, alguns dels quals tot i estar en fases molt inicials de posada en marxa, tenen unes grans possibilitats d'èxit empresarial sempre i quan aquest creixement es produeixi d'una forma ràpida i sostenible.

Per assolir aquesta fita es fa necessari dotar a aquestes iniciatives de les millors eines que garanteixin la seva viabilitat en un entorn competitiu i amb projecció internacional. Això passa per acompanyar a les empreses i ajudar-les en el seu procés de conceptualització i millora de tots els aspectes relacionats amb la metodologia de disseny centrat en persones usuàries, definits en dos lots que comportarà incrementar les seves possibilitats d'èxit de la iniciativa empresarial, en comercialitzar productes i serveis més adaptats al client/persona usuària:

- 1- Fer recerca amb persones usuàries abans de dissenyar, per poder descobrir i interpretar la realitat, i fer tests amb aquestes persones després de dissenyar per validar i evolucionar les propostes de disseny.
- 2- Assessorar de manera experta sobre diferents àrees del disseny centrat en persones usuària i disseny estratègic, alhora sensibilitzar a les startups respecte a la importància de la UX.

És per aquest motiu, que a través de l'espai i servei del Laboratori en Experiència d'Usuari dedicat a la usabilitat i l'experiència de persona usuària, en endavant UXLab, es tractarà d'ajudar a millorar el disseny i la usabilitat dels productes i serveis de les empreses/startups instal·lades a Barcelona Activa.

Per ampliar la informació sobre el servei podeu consultar el web:
<https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/es/web/guest/uxlab>

2. Finalitat del contracte

L'objecte d'aquest plec de condicions tècniques és definir en dos lots:

Lot 1: Captació de persones usuàries. Fer recerca amb persones usuàries abans de dissenyar, per poder descobrir i interpretar la realitat, i fer tests amb aquestes persones després de dissenyar per validar i evolucionar les propostes de disseny.

L'objectiu d'aquest lot defineix les característiques del servei de reclutament de persones usuàries per a les proves d'usabilitat, proves de validació, entrevistes personals i les sessions de focus groups que es realitzaran en el marc del UXLab.

A continuació es desglossen els atributs de les persones usuàries que poden ser requerits en funció de les característiques i objectius de la investigació.

- Franja d'edat

- Estat civil i/o familiar
- Nivell d'ingressos
- Estil de vida i/o interès en una tendència concreta
- Hàbits i comportaments de compra
- Interès i/o afició concreta
- Formació específica
- Experiència laboral específica
- Lloc de treball actual
- Càrrec
- Altres criteris relacionats o no amb l'àmbit professional

Barcelona Activa pot demanar una combinació específica que delimiti una mostra concreta, no són factors que s'excloquin entre ells.

A continuació es donen exemples de possibles mostres, amb el simple propòsit d'orientar a les empreses que es presentin a la licitació:

- Dones i homes d'entre 20 i 30 anys amb alimentació vegana, residents a ciutat i amb nivell d'estudis mitjans o superiors. (Focus group presencial UXLab moderat)
- Dones i homes d'entre 35 i 55 anys que treballin com a desenvolupadors de programari o managers amb una categoria professional de sènior o superior, en qualsevol àrea d'intel·ligència artificial (IA): (Enginyer d'IA, Arquitecte d'IA, Lead/Head AI Specialist,...) (Enquesta remota no moderada)
- Persones propietàries i a la vegada treballadores de la seva pròpia clínica veterinària amb servei d'hospitalització que siguin menors de 40 anys. (Entrevistes en línia UXLab moderat)
- Persones llicenciades en medicina, amb especialitat otorrinolaringologia que realitzin audiometries. Aquestes persones no han de fer servir ulleres de visió. (Test d'usabilitat presencial UXLab moderat)

La tipologia de proves que realitza el UXLab amb persones usuàries es detallaran al punt 4 del present document.

Lot 2: Servei d'assessorament expert. Assessorar de manera experta sobre diferents àrees del disseny centrat en persones usuària i disseny estratègic, alhora sensibilitzar a les startups respecte a la importància de la UX.

El present encàrrec té per objectiu contractar serveis d'assessorament especialitzat per a les empreses usuàries del UXLab de Barcelona Activa en l'àrea específica de Disseny Estratègic per a Startups.

Aquesta àrea comprèn 4 subàrees diferents:

- Optimització i creixement digital
- Disseny de productes centrats en l'usuari
- Estratègia de producte digital/físic
- Prototip ràpid i testeig

S'entendrà per assessorament l'orientació professional cap a l'empresa usuària atenent la seva casuística particular. Encara que aquest assessorament pugui incloure una capa informativa, necessàriament haurà d'estar orientat a la finalitat de diagnosticar i donar consells / recomanacions a l'empresa usuària sobre com procedir.

Els àmbits concrets d'assessorament per a cada subàrea als que l'adjudicatària haurà de poder donar resposta són els següents:

1. Optimització i creixement digital

- Suport Auditoria de la conversió actual (web/app/shop).
- Anàlisi de funnels o embuts de conversió i punts de fuga.
- Mapeig de l'experiència de l'usuari (User Journey Mapping).
- Propostes de millora de microcopies i CTAs.
- Tests A/B de diferents elements clau (formularis, botons, pàgines de destinació).
- Benchmarking de bones pràctiques de conversió del sector.

- Disseny de wireframes amb millores per a la conversió.
 - Anàlisi de mètriques amb eines analytics (Google Analytics, Mixpanel, Hotjar).
 - Revisió i simplificació de formularis de registre/pagament.
 - Roadmap de quick wins per incrementar la conversió.
2. Disseny de productes centrats en l'usuari
- Redisseny/creació de layouts de les pantalles clau.
 - Definició i aplicació de guia d'estils visuals.
 - Definició de sistema de disseny (Design System bàsic).
 - Elecció de paleta de colors, tipografies i components UI.
 - Disseny d'iconografia i elements gràfics ad hoc.
 - Coherència i accessibilitat (contrast, mides, navegació clara).
 - Validació d'estils amb usuaris o stakeholders.
 - Creació de prototips d'alta fidelitat.
 - Definició de micointeraccions i usabilitat.
 - Documentació del disseny per a desenvolupadors.
 - Suport en el disseny per a internacionalització i adaptació a diferents mercats.
 - ...
3. Estratègia de producte digital/físic
- Anàlisi de competència digital i benchmarking.
 - Identificació de públics objectiu i creació de Buyer Personas.
 - Workshop Mapa de valor i Proposta Única de Valor (UVP).
 - Definició de mètriques clau i KPIs.
 - Avaluació d'oportunitats tecnològiques i de mercat.
 - Elaboració de roadmap alineat a fases del producte.
 - Recomanacions sobre model de negoci digital.
 - Workshop per a la prioritització de funcionalitats (MVP vs roadmap complet).
 - Definició d'avantatges competitives diferencials.
 - Pla d'iteració i testatge post-lançament.
 - ...
4. Prototipat ràpid i testeig
- Workshop exprés d'ideació i definició del prototip.
 - Disseny d'esbós ràpid (low-fi sketches).
 - Creació de prototip funcional (Figma/Marvel/altres).
 - Anàlisi d'usabilitat i recomanacions.
 - Creació d'hipòtesis clau per testeig.
 - Iteració i millora del prototip després del feedback (UXLab).
 - Suport en la definició/creació demo/prototip per a presentació a inversors.

3. Públic objectiu

Les entitats beneficiàries d'aquest servei seran *startups* instal·lades a Barcelona Activa. Les *startups* hauran de complir amb els següents requisits:

- Empresa/startup instal·lada a Barcelona Activa.
- Disposar d'un mínim producte viable (MVP) al mercat o amb sortida imminent al mercat.
- Desenvolupar una activitat lícita i ètica, adequada a les característiques infraestructurals i logístiques de l'espai i que no representin cap perill mediambiental ni de caràcter social.

Amb la present licitació l'objectiu serà donar suport a més de 20 startups anualment.

4. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és l'execució anual d'un pressupost designat pel Lot 1 i 2 independents. En el cas del Lot 1 (Captació de persones usuàries) es fa una estimació d'aproximadament 20 startups beneficiàries. En el cas del Lot 2 (Servei d'assessorament expert) es fa una estimació d'aproximadament 20 startups beneficiàries. Les startups, de manera general, seran les mateixes que passaran pel Lot 1 i 2, encara que poden ser independents i per tant augmentant l'abast de suport al volum d'startups.

Són objecte de la present licitació totes les tasques que es detallen a continuació:

Lot 1: Captació de persones usuàries (*Fer recerca amb persones usuàries abans de dissenyar, per poder descobrir i interpretar la realitat, i fer tests amb aquestes persones després de dissenyar per validar i evolucionar les propostes de disseny*)

Proves moderades

Es tracta de proves conduïdes pel personal tècnic adscrit al servei UXLab de Barcelona Activa i es duen a terme de manera síncrona amb les persones participants.

Aquesta tipologia de proves, que poden ser realitzades tant de forma presencial com de forma remota a criteri de l'UXLab, inclou:

- Entrevistes individuals:
 - Es tracta d'entrevistes individuals de màxim 60 minuts on es conversa amb la persona per aconseguir respondre als objectius d'una investigació des d'una perspectiva de persona usuària o de persona potencialment usuària del producte o servei.
 - Durant l'entrevista es pot donar el cas que la persona hagi de mirar, provar o interactuar mínimament amb un producte o servei per conèixer les seves impressions.
 - Durant l'entrevista es poden fer servir diferents tècniques o dinàmiques participatives per detectar problemes, cercar solucions i assegurar una bona recollida d'informació de la persona.
 - Les entrevistes són enregistrades en àudio i vídeo.
- Focus grup:
 - Es tracta de dinàmiques de grup de màxim 120 minuts on una persona moderadora conversa amb altres persones per aconseguir respondre als objectius d'una investigació des d'una perspectiva de persona usuària o de persona potencialment usuària del producte o servei.
 - Durant la dinàmica de grup es pot donar el cas que la persona hagi de mirar, provar, interactuar o tastar mínimament amb un producte o servei per conèixer les seves impressions.
 - Durant les sessions es podran fer servir diferents tècniques o dinàmiques participatives per detectar problemes, cercar solucions i assegurar una bona recollida d'informació de les persones participants (p.ex. tree test, customer journey, etc...).
 - Les entrevistes són enregistrades en àudio i vídeo.
- Prova d'usabilitat:
 - Es tracta de proves d'usabilitat que es realitzen de manera individual i impliquen la prova/interacció amb un producte o servei físic o digital durant un mínim de 20 minuts i un màxim de 60 minuts.
 - Durant la prova la persona ha de realitzar una sèrie de tasques que se li sol·liciten, per tal d'avaluar la usabilitat del sistema.
 - Les proves presencials són enregistrades en àudio i vídeo. En aquelles proves que ho requereixin també es farà servir enregistrament amb maquinària de seguiment ocular, de captació de pantalla i/o neuromarketing.
 - Les proves online són enregistrades amb software específic i poden incloure el registre de so i imatge captat des de la pròpia maquinària de la persona usuària.

Amb caràcter general, totes les entrevistes, focus grups i proves d'usabilitat presencials es realitzen a les instal·lacions del UXLAB de Barcelona Activa (carrer Llacuna 162, Barcelona). En casos puntuals i quan les

circumstàncies de la prova ho requereixi, es podrà arribar a fer proves en d'altres ubicacions. En tot cas la decisió respecte al lloc de realització de la prova, serà sempre de Barcelona Activa.

En el cas de proves amb persones usuàries menors d'edat, serà necessari que aquestes vinguin acompanyades dels seus tutors legals i que el dia de la prova acreditin documentalment aquest fet. En el cas de proves sensorials (p.ex. tast d'un producte) abans d'iniciar-se la prova, caldrà que la persona usuària signi un document conforme no té cap malaltia, al·lèrgia o intolerància que li impedeixi realitzar la prova.

Proves no moderades

En aquest cas, les persones usuàries de manera independent i individual, donen resposta de manera asíncrona a les proves. Es tracta de proves que es duen a terme mitjançant un programari específic i sempre de manera remota. Així doncs, des del servei del laboratori UX s'estructura la prova i es fa arribar a l'empresa adjudicatària tota la informació perquè pugui crear-la amb el programari específic (convertint-la en una url digital per exemple) per a que a la seva vegada l'envii als participants de la prova.

- Enquestes: Es tracta de qüestionaris de preguntes que la persona usuària respon i que permet extreure conclusions sobre preferències, motivacions, etc tenint en compte el segment de públic al qual pertany la mostra.
- Card Sorting: Es tracta de proves de categorització de conceptes que permeten prendre decisions sobre com les persones usuàries els agrupen i relacionen.
- Tree test: Es tracta de proves en les que es demana a les persones usuàries que identifiquin on trobarien una informació determinada donat un menú de navegació concret o en una interfície concreta.

Lot 2: Servei d'assessorament expert (*Assessorar de manera experta sobre diferents àrees del disseny centrat en persones usuària i disseny estratègic, alhora sensibilitzar a les startups respecte a la importància de la UX*)

Assessoraments realitzats per l'empresa guanyadora del contracte a la startup beneficiària de la present licitació anualment. El format d'assessorament serà una reunió síncrona entre les parts anteriorment esmentades amb un duració d'una hora.

5. Procediment de prestació de serveis

Lot 1: Captació de persones usuàries (*Fer recerca amb persones usuàries abans de dissenyar, per poder descobrir i interpretar la realitat, i fer tests amb aquestes persones després de dissenyar per validar i evolucionar les propostes de disseny*)

Prestació de serveis per a proves moderades

La prestació del servei serà realitzada sota demanda específica del personal tècnic adscrit al servei UXLab. El procés de prestació de serveis es compon de les següents fases iteratives entre la empresa adjudicatària i el personal tècnic adscrit al servei UXLab. La licitadora haurà de fer arribar al personal del UXLab la documentació a la que fa referència cada fase, abans de les 14:30h del dia en que finalitza el termini màxim de lliurament.

- 1. Fase de definició de la mostra:

El personal del UXLab farà arribar a l'empresa adjudicatària la demanda de perfils. Aquesta demanda inclourà el número de persones que formen la totalitat de la mostra i els criteris de segmentació demanats així com la franja de dates prevista per a realitzar les proves o sessions. L'empresa adjudicatària ha de confirmar la recepció de la petició i comunicar els dubtes que la petició pugui ocasionar o informar de les necessitats especials que pugui tenir la captació si es tracta d'una mostra de perfil molt específic.

L'empresa adjudicatària haurà de fer arribar a Barcelona Activa la proposta de screening (test de filtre) amb els criteris d'inclusió a la mostra en el termini de 5 dies laborables. Es tractarà d'un document que inclourà quina serà

la metodologia de captació i les preguntes que es realitzaran per acceptar o descartar persones participants, així com els criteris d'inclusió i exclusió.

Un cop rebuda la proposta, del personal del UXLab confirmarà l'acceptació de la proposta o en sol·licitarà ajustos, que hauran de ser aplicats per l'empresa adjudicatària en un termini màxim de 2 dies laborables. Quan la proposta estigui acceptada s'iniciarà la fase 2 de la prestació del servei.

– 2. *Fase de captació de les persones usuàries:*

L'empresa adjudicatària disposarà d'un termini màxim de 15 dies laborables per a realitzar la captació de les persones usuàries. Durant aquest termini haurà de fer una comunicació de seguiment amb l'estat de la captació cap a la meitat del termini indicat anteriorment. Un cop passat el termini de captació o un cop l'empresa adjudicatària hagi obtingut la mostra sencera, comunicarà els resultats a Barcelona Activa i s'iniciarà la fase 3 de la prestació del servei.

Esgotat el termini, si no s'ha obtingut la mostra o s'ha obtingut de forma parcial, quedarà a criteri del personal tècnic adscrit al servei del UXLab l'ampliació o no del termini de captació.

– 3. *Fase d'acceptació de mostra i tancament d'agenda:*

L'empresa adjudicatària comunicarà els resultats de la captació al personal del UXLab. Aquesta comunicació haurà d'incloure les dades de les persones seleccionades, la disponibilitat i les respostes individuals registrades durant l'screening. També es faran arribar les respostes agrupades i sense dades personals de les persones excloses a la selecció, ja que es requereixen per a la documentació de la investigació.

El personal tècnic adscrit al servei del UXLab revisarà els resultats de la captació i confirmarà la mostra seleccionada. En cas de fer-ne qualsevol esmena, l'empresa adjudicatària haurà de proposar una altra/es persona/es usuària en un termini màxim de 2 dies laborables des de la recepció de la disconformitat.

– 4. *Fase de realització de les sessions:*

A partir del tancament definitiu de la mostra de persones participants seleccionades, l'empresa adjudicatària haurà de remetre a les persones seleccionades per participar les indicacions en relació a:

- Adreça on es realitzarà la prova.
- Dia i hora de la citació.
- Nom de la persona per qui haurà de demanar.
- Comentaris extres en cas que sigui necessari: si cal que porti el telèfon mòbil amb càrrega de bateria, per exemple.

Per a que les persones seleccionades en una prova no anònima puguin participar, serà requisit *sine quan non* per donar compliment a la RGPD, que abans de començar la prova donin la seva conformitat a un document o locució relatiu a consentiment cessió de dades i confidencialitat.

Un cop realitzada la sessió moderades amb la persona participant, el personal tècnic adscrit al servei del UXLab de Barcelona Activa confirmarà l'assistència a l'empresa adjudicatària per a que aquesta pugui procedir a la remuneració de la persona participant.

Barcelona Activa no pagarà ni proporcionarà a les persones usuàries la remuneració sota cap cas, la transacció serà sempre entre l'empresa adjudicatària i les persones participants i es considera inclosa en el preu de la licitació.

Quadre resum fases de la prestació del servei per a proves moderades (Test d'usabilitat, Focus group, entrevistes,...):

| FASE | OBJECTIU DE LA FASE | DOCUMENTACIÓ - ACCIÓ | TERMINIS ASSOCIATS | RESPONSABLE |
|---|--|--|---|-----------------------|
| 1) Definició de la mostra | Acordar la metodologia de captació dels perfils necessaris per la investigació en curs | Document de demanda de perfils | - | Barcelona Activa |
| | | Confirmació de la petició | 48 hores (laborables) des de l'enviament | Empresa adjudicatària |
| | | Proposta de screening amb criteris d'inclusió / exclusió i metodologia i planificació de la captació | 7 dies laborables des de l'enviament de la confirmació | Empresa adjudicatària |
| | | Acceptació de la proposta | - | Barcelona Activa |
| | | Sol·licitud de revisió de la proposta | 4 dies laborables per a fer els canvis | Empresa adjudicatària |
| 2) Captació de les persones usuàries | Captació dels perfils de persones participants a la investigació | Procés sencer de captació dels perfils | 30 dies laborables màxim des de l'acceptació de la proposta | Empresa adjudicatària |
| | | Comunicació d'estat de la captació | 10 dies laborables des de l'inici de la captació | Empresa adjudicatària |
| 3) Acceptació de la mostra i tancament d'agenda | Acceptació final de la mostra i programació de les proves | Document de persones seleccionades: dades personals, respostes del screening i disponibilitat agenda. Document de dades agrupades de les persones descartades. | En finalitzar els 30 dies laborables des de l'inici de la captació | Empresa adjudicatària |
| | | Comunicació de l'acceptació de la mostra | - | Barcelona Activa |
| | | Comunicació de no acceptació d'alguna de les persones de la mostra | 48 hores des de la recepció de la disconformitat per proposar alternativa | Empresa adjudicatària |
| 4) Realització de sessions | Portar a terme les proves/ sessions | Comunicar a les persones les dates, hores i localització de les proves. | Com a norma general, tret de contingències o període vacacional, les proves s'iniciaran en un termini màxim de 5 dies laborables des del tancament definitiu de la mostra. | Empresa adjudicatària |
| | | Remunerar a les persones participants assistents | Posterior a la confirmació d'assistència per part de Barcelona Activa | Empresa adjudicatària |
| | | Document de persona participant no adequada | En cas que alguna de les persones participants arribat el dia de la prova no compleixin els criteris sol·licitats o es personi a la prova amb un retard superior a 10 minuts. | Barcelona Activa |

Existeixen una sèrie de casuístiques que es poden donar durant la prestació del servei i que poden afectar a aquest:

- **La persona participant seleccionada arriba tard o no es presenta a la prova:** les persones participants a les proves s'han de citar a una hora determinada que serà comunicada pel personal del UXLab a l'empresa adjudicatària per a que els hi faci arribar la convocatòria. Les persones participants han d'arribar puntualment al lloc al qual han estat convocades. Si es produeixen retards de més de 10 minuts o no es presenta, la prova quedarà anul·lada per aquella persona participant, no podrà accedir a la sessió i Barcelona Activa no abonarà cap import relacionat amb aquesta persona.
- **La persona participant no dona la seva conformitat al document o locució relativa a RGPD:** les persones participants abans de començar la prova han de donar conformitat al document o locució relatiu a consentiment cèssió de dades i confidencialitat. En el cas de negativa, la prova quedarà anul·lada per aquella persona participant, no podrà accedir a la sessió i Barcelona Activa no abonarà cap import relacionat amb aquesta persona.
- **La persona participant no es connecta a la prova o té problemes de connectivitat:** l'empresa adjudicatària s'ha d'encarregar de garantir l'òptima connectivitat de la persona usuària mitjançant una cita prèvia a la prova definida. Les persones participants s'han de connectar puntualment a la sessió. Si es produeixen retards de més de 10 minuts o no es connecten o es desconnecten abans de finalitzar la prova, la prova quedarà anul·lada per aquella persona participant, no podrà accedir a la sessió i Barcelona Activa no abonarà cap import relacionat amb aquesta persona.
- **El personal UXLab anul·la la prova:** en cas que per motius de Barcelona Activa i/o de l'empresa receptora dels serveis del UXLab sigui necessari anul·lar la prova, aquesta contingència es comunicarà per correu electrònic en la menor brevetat de temps possible a l'empresa adjudicatària, que serà responsable de comunicar-ho a les persones convocades.

Arribat aquest cas, la prova es replanificarà per una altra data, que serà comunicada a l'empresa adjudicatària per a que pugui informar a les persones de la mostra i convocar-les de nou. En el cas en que alguna/es d'aquestes persones no tinguin disponibilitat per a la nova data, l'empresa adjudicatària haurà de captar de noves.

- **Detecció de la falsedat de l'adequació a la mostra de la persona seleccionada:** en cas que una persona participant es presenti o connecti a la prova assignada i el personal del UXLab detecti abans o durant la mateixa, que aquesta persona no s'adequa a la mostra sol·licitada, no s'abonarà cap import relacionat amb aquesta persona participant. La informació de la no adequació es farà arribar a l'empresa adjudicatària en un document on s'inclouran les dades personals de la persona participant, el perfil de mostra demanat i el llistat de motius pels quals aquesta persona no s'adequa al perfil sol·licitat.

Prestació de serveis per a proves no moderades

La prestació del servei serà realitzada sota demanda específica del personal tècnic adscrit al servei UXLab. El procés de prestació de serveis es compon de les següents fases iteratives entre la empresa adjudicatària i el personal tècnic adscrit al servei UXLab. La licitadora haurà de fer arribar al personal del UXLab la documentació a la que fa referència cada fase, abans de les 14:30h del dia en que finalitza el termini màxim de lliurament.

- *1. Fase de definició de la mostra:*

El personal del UXLab farà arribar a l'empresa adjudicatària la demanda de perfils. Aquesta demanda inclourà el número de persones que formen la totalitat de la mostra i els criteris de segmentació demanats així com la franja de dates prevista per a realitzar les proves o sessions. L'empresa adjudicatària ha de confirmar la recepció de la

petició i comunicar els dubtes que la petició pugui ocasionar o informar de les necessitats especials que pugui tenir la captació si es tracta d'una mostra de perfil molt específic.

L'empresa adjudicatària haurà de fer arribar a Barcelona Activa la proposta de screening (test de filtre) amb els criteris d'inclusió a la mostra en el termini de 5 dies laborables. Es tractarà d'un document que inclourà quina serà la metodologia de captació i les preguntes que es realitzaran per acceptar o descartar persones participants, així com els criteris d'inclusió i exclusió.

Un cop rebuda la proposta, del personal del UXLab confirmarà l'acceptació de la proposta o en sol·licitarà ajustos, que hauran de ser aplicats per l'empresa adjudicatària en un termini màxim de 2 dies laborables. Quan la proposta estigui acceptada s'iniciarà la fase 2 de la prestació del servei.

– 2. *Fase de confecció de la prova en programari digital:*

L'empresa adjudicatària disposarà d'un termini màxim de 5 dies laborables per confeccionar en un programari digital la prova que es dura a terme (per exemple, una enquesta) des del moment de recepció de la informació necessària per a la prova que se li proporcionarà pel personal tècnic adscrit al servei UXLab, el qual a la seva vegada ha treballat amb l'empresa usuària final del servei UXLab. Tret contingències específiques o períodes vacacionals, es farà arribar aquesta informació a l'empresa adjudicatària en un període menor a 20 dies laborables.

El personal tècnic adscrit del UXLab farà arribar a l'empresa adjudicatària la informació de la prova en un document en format Microsoft Word o Adobe PDF per a la seva programació digital convertint l'accés mitjançant una web o *url* (programari específic) on les persones usuàries hauran de donar resposta a la prova no moderada, que podrà incloure o no preguntes de control per a garantir que el target s'ajusta al sol·licitat.

– 3. *Fase d'execució i tancament d'agenda:*

L'empresa adjudicatària disposarà d'un termini màxim de 3 dies laborables per comunicar la previsió del termini per obtenir els resultats de la prova al personal del UXLab. És a dir, una previsió del llançament, seguiment, revisió final i tancament de la prova. El termini de finalització de la prova, generalment, tret de contingències específiques, haurà de ser menor a 30 dies naturals.

L'empresa adjudicatària farà tant la creació digital com la distribució de la web o *url* a la seva base de dades o panelista de captació extern, tenint en compte els criteris que s'hauran pactat durant la fase 1, és a dir, el perfil sol·licitat, el número mínim de persones que han de finalitzar l'enquesta amb totes les preguntes respostes. Quan l'empresa adjudicatària disposi del número de respostes recollides necessàries, comunicarà al UXLab de Barcelona Activa que la prova queda com a tancada.

En el llançament de la prova l'empresa adjudicatària haurà de remetre a les persones seleccionades o panelista per participar les indicacions en relació a:

- Link de connexió a la prova.
- Dia i hora de la citació, si escau.
- Comentaris extres en cas que sigui necessari: per exemple en cas de persones usuàries que no vinguin d'un panelista, un codi d'identificació únic de dita persona que permeti l'anonimat.

– 4. *Fase retornament de resultats:*

Un cop executada la prova, l'empresa adjudicatària disposarà d'un termini màxim de 5 dies laborables per fer arribar al personal tècnic adscrit al UXLab, els resultats de l'enquesta que inclourà:

- Resultats de l'enquesta treballats (si escau degut a que diversos programaris ja realitzen automàticament el processament mínim de les respostes creant els gràfics pertinents).
- Dades en brut (*raw data*) de les preguntes i respostes.
- Dades sociodemogràfiques i de connexió de les persones usuàries.
- Altra informació si es necessària.

Posteriorment a una revisió d'aquesta informació per part del personal tècnic adscrit al servei del UXLab, es confirmarà a l'empresa adjudicatària el tancament per poder procedir amb la remuneració de les persones participants o panelista de captació, que hagin respost totes les preguntes i superat l'screening inicial.

Barcelona Activa no pagarà ni proporcionarà a les persones usuàries la remuneració sota cap cas, la transacció serà sempre entre l'empresa adjudicatària i les persones participants i es considera inclosa en el preu de la licitació.

Quadre resum fases de la prestació del servei per a proves no moderades:

| FASE | OBJECTIU DE LA FASE | DOCUMENTACIÓ - ACCIÓ | TERMINIS ASSOCIATS | RESPONSABLE |
|--|--|--|---|-----------------------|
| 1) Definició de la mostra | Acordar la metodologia de captació dels perfils necessaris per la investigació en curs | Document de demanda de perfils | - | Barcelona Activa |
| | | Confirmació de la petició | 48 hores (laborables) des de l'enviament | Empresa adjudicatària |
| | | Proposta de screening amb criteris d'inclusió / exclusió i metodologia i planificació de la captació | 7 dies laborables des de l'enviament de la confirmació | Empresa adjudicatària |
| | | Acceptació de la proposta | - | Barcelona Activa |
| | | Sol·licitud de revisió de la proposta | 4 dies laborables per a fer els canvis | Empresa adjudicatària |
| 2) Confecció de la prova en programari digital | Confecció de la prova | Informació de la prova a executar | 20 dies laborables des de la definició de la mostra | Barcelona Activa |
| | | Confeccionar en programari digital la prova | 5 dies laborables des de l'inici de la captació | Empresa adjudicatària |
| 3) Execució i tancament d'agenda | Execució i terminis | Informar de la programació temporal (agenda) | 3 dies laborables des de la confecció de la prova | Empresa adjudicatària |
| | | Execució de la prova | 30 dies naturals posteriors al llançament de la prova | Empresa adjudicatària |
| 4) Retornament de resultats | Retornar el resultats obtinguts a la prova | Compartir resultats amb l'equip tècnic del UXLab | 5 dies laborables posteriors al tancament de la prova | Empresa adjudicatària |
| | | Confirmació dels resultats i validesa | 3 dies laborables posteriors a la recepció de resultats | Barcelona Activa |
| | | Remunerar a les persones participants o panelista de captació | Posterior a la confirmació de l'equip tècnic UXLab del nombre total de respostes obtingudes i verídiques (hagin superat l'screening). | Empresa adjudicatària |

Existeixen una sèrie de casuístiques que es poden donar durant la prestació del servei i que poden afectar a aquest:

- **Detecció de la falsedat de l'adequació a la mostra:** en el cas que el personal del UXLab detecti, mitjançant les preguntes de control, que alguna/es persones no s'adeqüen a la mostra sol·licitada, no s'abonarà cap import relacionat amb aquesta persona participant. La informació de la no adequació es farà arribar a l'empresa adjudicatària en un document on s'inclourà el nombre de participants que no s'adeqüen i el llistat de respostes de control no respostes adequadament.
- **El participant no respon totes les preguntes / tasques:** en el cas que un participant no contesti totes les preguntes, no comptarà a efectes del nombre mínim de persones que han d'acabar respondent, i per tant no s'abonarà cap import relacionat amb la persona participant

- **No s'arriba al número mínim de persones que responen:** amb caràcter general es considerarà que la prova no té validesa i no s'abonarà cap import. No obstant, queda a criteri de Barcelona Activa ampliar el termini per a que l'empresa adjudicatària pugui fer una nova crida a la seva base dades i així arribar així al mínim.

Lot 2: Servei d'assessorament expert (*Assessorar de manera experta sobre diferents àrees del disseny centrat en persones usuària i disseny estratègic, alhora sensibilitzar a les startups respecte a la importància de la UX*)

El nombre d'hores potencials a assignar a cada empresa usuària del UXLab serà de 12 hores, però no serà imprescindible esgotar-les. L'assignació de les hores es realitzarà en funció del criteri del personal del UXLab de BA en coordinació amb el criteri de les persones expertes de l'empresa adjudicatària.

S'assignarà una cita inicial de màxim 1 hora. Si aquesta cita resultés insuficient per realitzar un assessorament adequat, l'expert assessor es podrà comunicar amb el personal del UXLab de BA per plantejar la conveniència d'ampliar el nombre d'hores.

En el cas que la petició d'una segona o tercera cita li arribi a l'expert assessor directament de l'empresa usuària, l'expert haurà de reconduir aquest petició a través del UXLab. No s'admetrà la realització d'assessoraments que no vinguin d'una petició expressa del UXLab de BA.

No s'entendrà per assessorament la realització de tràmits i gestions, ni l'elaboració de pressupostos per a la prestació d'altres serveis. Si l'empresa usuària decidís contractar lliurement els serveis de l'empresa adjudicatària per a la realització de tràmits, això quedaria fora de l'objecte d'aquest contracte i es produiria, en tot cas, d'acord a les tarifes establertes per part de l'empresa adjudicatària, a assumir de manera privada per part de la persona usuària.

En concret es demana:

1. Agendar una cita inicial de màxim 1 hora a les persones usuàries derivades per l'equip tècnic del UXLab de BA en un termini màxim de 5 dies laborables a comptar des de la petició de cita. La petició de la cita inclourà les següents dades: nom de la persona usuària, nom de l'empresa, dades de contacte, temes concrets que vol abordar. La cita podrà ser presencial, al UXLab de BA, o per videoconferència.

A la cita podran assistir els tècnics del UXLab que estiguin donant suport a l'empresa usuària del servei.

2. Assessorar a les persones derivades en una o varies àrees d'assessorament incloses al contracte, segons necessitat i casuística particular

L'adjudicatària és responsable de la qualitat tècnica de la prestació del servei realitzat, així com de les conseqüències que se'n derivin per les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en la seva execució.

3. Un cop finalitzat cada sessió d'assessorament, l'empresa adjudicatària haurà de remetre per correu electrònic al personal del UXLab de BA un informe amb format executiu, que com a mínim haurà de contenir la següent informació:

- Dades identificatives empresa atesa
- Dades identificatives de les persones assistents a la sessió d'assessorament
- Data/hora de la sessió d'assessorament
- Format en que s'ha realitzat la sessió
- Temes tractats a la sessió d'assessorament
- Per cada tema abordat, orientació i recomanacions fetes per part de l'adjudicatària:
Lliurable al final del conjunt de sessions d'assessorament per a una matèria determinada. Aquests poden ser el tipus d'entregables a aportar segons l'àmbit d'assessorament:
 - 1) Optimització i creixement digital

- Informe d'auditoria de conversió amb punts crítics i recomanacions.
 - Document amb wireframes/maquetes de noves propostes.
 - Creació i/o comprensió dels resultats de test A/B (si s'executen).
 - User Journey.
 - Llistat prioritzat de quick wins.
- 2) Disseny de productes centrats en l'usuari
- Mockups de pantalles principals (web/app).
 - Guia d'estils en document visual.
 - Kit de components UI (mini Design System).
 - Prototip navegable d'alta fidelitat, per exemple: Prototip interactiu de la proposta de valor central per a demo/validació amb inversors.
 - Document resum de criteris d'accessibilitat.
- 3) Estratègia de producte digital/físic
- Informe estratègic amb recomanacions clau.
 - Canvas de producte (proposta de valor, públics, canals, etc.).
 - Roadmap visual de producte.
 - Document de requisits clau del MVP.
 - Llistat de KPIs i mètriques d'èxit.
- 4) Prototipat ràpid i testeig
- Prototip interactiu (Figma o altra eina).
 - Document amb les hipòtesis a validar.
 - Demo prototip bàsica.
 - Document resum d'iteracions realitzades o recomanacions.

L'informe es farà arribar al personal tècnic del UXLab de BA que ha fet la derivació del servei en un termini màxim de 3 dies hàbils des del dia en que s'ha realitzat l'assessorament. El personal de BA valorarà si la informació plasmada a l'informe és suficient. En el cas de que no ho sigui, contactarà amb l'adjudicatària per a que la complementi en el mateix dia en el qual s'ha comunicat aquesta situació. Un cop validat informe, el personal del UXLab de BA el farà arribar a l'empresa interessada.

Cal assenyalar, que no s'atendrà cap factura si prèviament no s'ha fet arribar a Barcelona Activa l'informe i que aquest resulti complet a criteri del personal del UXLab

4. Si l'assessor considera que a aquesta primera cita inicial haurien de seguir altres per acabar d'aprofundir en l'assessorament, podrà indicar a l'equip del UXLab la conveniència d'assignar temps addicional. L'equip del UXLab podrà tornar a fer una petició d'agenda fins assolir un màxim de 12 hores per empresa, que es podrà distribuir en les diferents àrees d'assessorament
 5. Una vegada formalitzat el contracte amb l'empresa adjudicatària, es farà una reunió inicial amb l'equip de BA per tractar els conceptes claus del servei, objectius, continguts, documentació, etc.. així com resoldre dubtes per tal de garantir l'objectiu final del servei
 6. Com a mínim semestralment l'empresa adjudicatària es reunirà amb l'equip del UXLab de Barcelona Activa per valorar el progrés en l'execució del contracte
- Requisits de l'encàrrec
 - L'assessorament haurà de realitzar-se per part d'un professional sènior, amb almenys 5 anys d'experiència en les àrees objecte del contracte
 - Idiomes de l'atenció: català, castellà o anglès.
 - Continguts de l'atenció: Diagnosi, assessorament i recomanacions en els àmbits del disseny estratègic per a startups.

- Lloc de realització de l'encàrrec

L'execució d'aquest contracte és, en general, en format telemàtic, excepte les tasques que, raonadament i justificada, s'hagin de prestar imprescindiblement en dependències, edificis i instal·lacions de BARCELONA ACTIVA SAU SPM. Així, en funció de les necessitats, Barcelona Activa podrà sol·licitar que els serveis es prestin des de les seves instal·lacions.

De la mateixa manera, la contractista té l'obligació d'aportar, en cas que sigui necessari per a l'execució, tots els mitjans materials necessaris per a la correcta realització del contracte, dotant al seu personal dels béns mobles, material no inventariable, ordinadors, equipament informàtic, software, màquines de fotocòpies, telèfons o direccions de correu electrònic i altres de naturalesa anàloga.

6. Gestió dels serveis

Lot 1: Captació de persones usuàries (*Fer recerca amb persones usuàries abans de dissenyar, per poder descobrir i interpretar la realitat, i fer tests amb aquestes persones després de dissenyar per validar i evolucionar les propostes de disseny*)

Una vegada formalitzat el contracte amb l'empresa adjudicatària, es farà una reunió entre l'empresa adjudicatària i Barcelona Activa per tractar els conceptes clau del servei, objectius, continguts i metodologia a aplicar així com resoldre dubtes per tal de garantir que el servei estigui alineat amb els interessos de Barcelona Activa i per tal de complir l'objectiu final de la sessió que és garantir l'adequació de les mostres de persones participants amb els criteris establerts en els objectius de la investigació determinada.

El personal del UXLab coordinarà i seguirà en tot moment tot el procés de prestació del servei i caldrà que qualsevol incidència en el desenvolupament del servei sigui reportada.

La relació entre Barcelona Activa i la empresa adjudicatària estarà basada en la estricta confidencialitat d'informació i de les dades que s'utilitzaran en el transcurs del servei. La empresa adjudicatària d'aquest servei no podrà tractar ni utilitzar les dades de les empreses destinatàries de les proves ni cap mena d'informació relacionada en qualsevol aspecte que no estigui directament vinculada amb el desenvolupament d'aquest servei.

L'empresa adjudicatària aportarà els seus propis mitjans materials i humans adequats per tal de poder fer la captació i retribució de les persones participants a les proves i sessions.

El servei s'executarà en funció de les necessitats d'investigació de les empreses participants al UXLab i sempre sota prescripció del personal del UXLab.

Lot 2: Servei d'assessorament expert (*Assessorar de manera experta sobre diferents àrees del disseny centrat en persones usuària i disseny estratègic, alhora sensibilitzar a les startups respecte a la importància de la UX*)

Una vegada formalitzat el contracte amb l'empresa adjudicatària, es farà una reunió entre l'empresa adjudicatària i Barcelona Activa per tractar els conceptes clau del servei, objectius, continguts i metodologia a aplicar així com resoldre dubtes per tal de garantir que el servei estigui alineat amb els interessos de Barcelona Activa i per tal de complir l'objectiu final de la sessió que és garantir l'adequació de les mostres de persones participants amb els criteris establerts en els objectius de la investigació determinada.

El personal del UXLab coordinarà i seguirà en tot moment tot el procés de prestació del servei i caldrà que qualsevol incidència en el desenvolupament del servei sigui reportada.

La relació entre Barcelona Activa i la empresa adjudicatària estarà basada en la estricta confidencialitat d'informació i de les dades que s'utilitzaran en el transcurs del servei. La empresa adjudicatària d'aquest servei no podrà tractar ni utilitzar les dades de les empreses destinatàries de les proves ni cap mena d'informació relacionada en qualsevol aspecte que no estigui directament vinculada amb el desenvolupament d'aquest servei.

L'empresa adjudicatària aportarà els seus propis mitjans materials i humans adequats per tal de poder fer la captació i retribució de les persones participants a les proves i sessions.

Les sessions es programaran en funció de les necessitats d'investigació de les empreses participants al UXLab i sempre sota prescripció del personal del UXLab.

7. Prestacions incloses

Lot 1: Captació de persones usuàries (*Fer recerca amb persones usuàries abans de dissenyar, per poder descobrir i interpretar la realitat, i fer tests amb aquestes persones després de dissenyar per validar i evolucionar les propostes de disseny*)

L'empresa adjudicatària inclourà en el servei la definició i conceptualització de la proposta de cribratge (*screening*) amb els criteris d'inclusió o exclusió a la mostra, la captació de les persones usuàries mitjançant els seus propis mitjans i la comunicació de l'agenda prevista per les sessions. L'empresa adjudicatària serà també qui gestioni l'incentiu de les persones participants a les proves i sessions que es considerarà inclòs en el preu. Mai es donarà aquest incentiu amb mitjans tècnics i/o humans de Barcelona Activa. L'empresa adjudicatària, davant de proves no moderades inclourà la programació digital de l'enquesta, gestionarà la distribució a les persones usuàries o panels i crearà si escau els resultats a una plantilla mínima (respostes amb valors numèrics i/o gràfiques).

Els preus que s'abonaran per a la prestació dels serveis estaran determinats per:

- Proves moderades: el nombre de persones de la mostra que han participat a la prova.
- Proves no moderades: el nombre mínim de persones que han acabat responnent i que s'indica a la demanda inicial. No s'abonarà cap import addicional si acaben contestant més usuaris.

L'oferta de preus han de ser unitària, diferenciant el preu unitari per participant a prova moderada i el preu unitari per participant a prova no moderada.

El preu ha d'incloure la part de captació, l'import de l'incentiu que rebrà la persona participant i el temps necessari per a fer les proves de connectivitat amb el participant, desplaçaments, etc.... Barcelona Activa no abonarà cap import addicional al preu unitari ofertat.

Per a totes les sol·licituds del servei serà el personal del UXLab qui decideixi el perfil de públic que pertoca a la mostra sol·licitada, així com les dates i horaris en que es realitzaran les proves.

Lot 2: Servei d'assessorament expert (*Assessorar de manera experta sobre diferents àrees del disseny centrat en persones usuària i disseny estratègic, alhora sensibilitzar a les startups respecte a la importància de la UX*)

Els preus que s'abonaran per a la prestació dels serveis estaran determinats per la sessió d'assessorament d'una hora amb el seu corresponent informe o entregable.

L'oferta de preus han de ser unitària independentment del perfil professional requerit per a l'assessorament.

El preu per sessió ha d'incloure l'assessorament i l'informe executiu corresponent. L'entregable final s'haurà de lliurar al tancament del conjunt de sessions relatives a la matèria corresponent, com a resultat global del servei prestat.

Barcelona Activa no abonarà cap import addicional al preu unitari ofertat.

La determinació del nombre de sessions d'assessorament per matèria correspondrà exclusivament al personal del UXLab, que valorarà la seva adequació i necessitat en cada cas.

8. Requeriments de l'execució de les activitats

- a) Barcelona Activa coordinarà en tot moment el servei i en marcarà les línies directrius.
- b) La relació entre Barcelona Activa i l'empresa oferent estarà basada en l'estricta confidencialitat d'informació i de les dades que s'utilitzarà en el transcurs d'aquesta activitat.
- c) L'empresa adjudicatària d'aquest contracte no podrà tractar ni utilitzar les dades de les empreses i usuaris vinculats al servei ni cap mena d'informació relacionada en qualsevol aspecte que no estigui directament vinculada amb el desenvolupament d'aquesta activitat.
- d) L'empresa oferent aportarà els seus propis mitjans materials i humans adequats per tal de poder fer les accions necessàries per la execució del servei i en cas d'haver de subcontractar algun servei ho farà constar en la proposta inicial.
- e) Els drets de propietat intel·lectual dels materials resultants de la execució d'aquest servei seran propietat de Barcelona Activa.

Aurora Morales Fernández
Responsable de Serveis per a Startups