



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
PER A LA CONTRACTACIÓ
MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT:
SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS) PER A
IMPULSAR PARTICIPACIONS I
CAMPANYES INTERACTIVES A BETEVÉ**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT: SOFTWARE AS A SERVICE (SaaS) PER A IMPULSAR PARTICIPACIONS I CAMPANYES INTERACTIVES A BETEVÉ.

1. OBJECTE

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques es recollir els requisits 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 del servei de participacions i contingut interactiu 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.

El 2026 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 d'usuari. 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.

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. betevé es proposa **guanyar rellevància i notorietat de marca**. I fer-ho a partir de generar una major interacció amb l'usuari a través de diversos models de campanyes interactives.

Aquesta major interacció a través de les campanyes hauria de permetre d'una banda **augmentar la recurrència i durada de les visites dels usuaris** i de l'altra, que ajudin la **marca a ser més significativa per als ciutadans de Barcelona**.

Per tant l'objecte del present plec és la contractació d'un servei SaaS de plataforma de campanyes interactives, d'elevada maduresa tècnica i amb capacitat acreditada per donar suport intensiu a mitjans de comunicació, que permeti:

- gestionar, de manera autònoma, campanyes interactives multiformat
- integrar-les en el web i aplicacions mòbils mitjançant mòduls natius
- personalitzar-se segons la imatge corporativa de betevé
- recollir dades amb totes les garanties RGPD
- alimentar el CRM de betevé mitjançant integració directa

2. OBJECTIUS

betevé vol ser un referent pel que fa a la publicació de contingut interactiu que serveixi per generar coneixement de la ciutat de Barcelona i els seus barris. Presentar la informació d'una manera diferent, treballar la proximitat de manera interactiva a través de continguts específics per a targetes molt concrets. L'objectiu és que aquests continguts ens permetin guanyar notorietat i rellevància com a marca.

Millorar el temps de permanència en pàgina captant i retenint l'atenció de l'usuari és un dels indicadors clau que volem mesurar. És important que les campanyes interactives es puguin relacionar entre elles per afinitat; per poder proposar a l'usuari nous continguts interactius rellevants i seguir mantenint la seva atenció.

betevé, com a mitjà públic ha d'estar a disposició de tots els ciutadans i ciutadanes de Barcelona. Per això ha de permetre la incorporació de contingut generat per l'usuari (UGC) i la seva difusió a través de múltiples finestres. Per a fer-ho, necessita una eina endreçada i segura, que permeti la moderació prèvia, la visualització del contingut i, si s'escau, la votació entre les diferents propostes que hagin compartit els usuaris.

El mitjà ha de poder aprofitar aquesta plataforma de contingut interactiu i orientar-lo cap al camp del màrqueting per, si s'escau, poder obtenir ingressos econòmics. Ha de permetre la creació de campanyes interactives enfocades al branded content com a format per oferir als potencials anunciants o patrocinadors. Unes campanyes que s'hauran de customitzar amb la imatge gràfica de l'empresa anunciant.

Més enllà de l'interactivitat, l'objectiu final és el de poder recollir dades dels usuaris i transferir-les al CRM propi. Segmentar millor la nostra audiència i poder elaborar el perfil de 'buyer persona' de cada programa o agrupació de continguts amb dades recollides amb el consentiment de l'usuari.

La plataforma haurà d'integrar-se de manera transparent amb la imatge corporativa de betevé i els seus espais digitals, requerint un nivell elevat de personalització per garantir una experiència totalment coherent, especialment en continguts vinculats a patrocinadors, programes i campanyes rellevants.

3. 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'elaboració de continguts interactius.

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:

- La plataforma haurà de ser operativa de forma immediata en els entorns web i mòbils de betevé, amb integració mitjançant mòduls estàndard o connectors ja disponibles sense necessitat de desenvolupaments específics addicionals per part de betevé.
- La plataforma haurà de permetre la creació i gestió de campanyes sense cap limitació comercial ni llicències addicionals, dins dels paràmetres habituals de funcionament i del volum raonable d'ús propi d'un mitjà de comunicació com betevé, sense costos afegits.
- Ha de permetre integrar campanyes interactives al web de betevé, a les aplicacions mòbils, a minisites creats ad-hoc i de manera nativa a les xarxes socials. Les integracions hauran d'evitar la utilització d'elements o marcs visibles que alterin l'experiència visual de l'usuari, garantint una transició fluida i sense interrupcions.
- És condició indispensable que la plataforma permeti customitzar plantilles personalitzables basades en la imatge de marca de betevé, colors i tipografia (PX Grotesk Bold). Un cop integrada al web de betevé, la plataforma ha de ser totalment transparent, és a dir, sense rastre de la marca suministradora o de la interfície que es faci servir. És indispensable també que l'eina permeti customitzacions gràfiques per a possibles patrocinadors i/o anunciants.
- Ha de permetre participacions amb i sense registre. El registre es pot fer ad-hoc a través d'un formulari o a través de login. La plataforma de participacions ha de poder connectar-se amb el registre propi (Single Sign-On, SSO) perquè els participants puguin registrar-se a través del login de betevé o bé de Meta, X o Google o plataformes futures. El formulari de registre ha de poder posar-se indistintament a l'inici o al final de la participació.
- L'eina ha de permetre elaborar campanyes de contingut generat per l'usuari (CGU) textuales, de foto o d'àudio i vídeo. La plataforma ha de tenir una biblioteca multimèdia associada amb possibilitat de càrrega massiva de documents a un servidor propi, sense que això suposi cap sobrecost a betevé.
- La plataforma ha de permetre la creació d'un mur de formulari per a la descàrrega d'un recurs gratuït (com un e-book, plantilla, checklist...) que serveixi com a punt de conversió. Es tracta d'una estratègia típica d'inbound marketing per generar contactes interessats, segmentar-los i iniciar un embut de nurturing
- 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
- En l'elecció de la plataforma requerida en l'objecte del contracte es valorarà molt especialment l'expertesa en aplicació de dita plataforma en mitjans de comunicació nacionals i internacionals. L'eina ha d'haver estat utilitzada per almenys cinc grans mitjans de comunicació el 2025.

- L'empresa licitadora ha de disposar d'un servei d'atenció al client 24/7 i de resolució d'incidències via tickets. Tanmateix l'empresa ha d'oferir un servei d'assessorament i acompanyament continuat a betevé que permeti evolucionar l'ús de l'eina i millorar el servei que betevé ofereix al seu usuari.
- La plataforma ha de permetre la personalització completa de totes les pantalles, elements visuals i components de la campanya, incloent textos, imatges, vídeos, GIFS, tipografies, estils, colors, capçaleres i peus, de manera que l'experiència final resulti totalment integrada amb la imatge corporativa de betevé. La personalització haurà de permetre l'ús de CSS, HTML i JavaScript, així com la creació de plantilles reutilitzables i pantalles específiques per etapa (benvinguda, joc resultats).
- Eines avançades de reporting, amb dades per pantalles i funnels pregunta a pregunta. Possibilitat d'exportació de dades i informes. Sistema de connexió de tipus webhook que permeti vincular l'eina amb eines d'automatització de fluxos de treball..
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir la continuïtat operativa completa de totes les campanyes i continguts interactius actualment actius o incrustats als espais digitals de betevé (més de 500), sense cap interrupció, trencament d'iframes, pèrdua de funcionalitats o modificació visual.

Aquesta obligació inclou:

- Absència d'interrupcions: les campanyes hauran de mantenir-se visibles i funcionals en tot moment, sense alteracions en el seu disseny, comportament o integració.
- Prohibició de canvis tècnics: no es permeten canvis d'URL, errors d'integració, alteracions d'embeds ni ruptures de codi.
- Migració assumida pel proveïdor: qualsevol procés d'adaptació o reconfiguració necessari serà responsabilitat íntegra de l'adjudicatari, sense cost per a betevé i sense afectar el servei.
- Inventari i pla de continuïtat: abans de la implantació, el licitador haurà de presentar un inventari de les campanyes existents i un pla tècnic detallat per garantir la seva continuïtat.

La no acreditació tècnica d'aquest punt comportarà l'exclusió automàtica de l'oferta.

- Qualsevol adaptació, conversió, reconfiguració, reimplantació o altre procés tècnic necessari per mantenir actius aquests continguts en el seu estat actual, haurà de ser assumit íntegrament per l'empresa licitadora, sense cap cost per a betevé i sense cap interrupció del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla que tingui en compte els punts següents

- Inventari i diagnosi prèvia
Descripció dels mecanismes que permetran a l'adjudicatari identificar totes les campanyes actualment actives o incrustades (més de 500) i detectar possibles dependències tècniques vinculades a iframes, embeds, integracions o APIs.
- Estratègia per garantir la continuïtat operativa
Haurà d'explicar com es preservarà la visualització actual de totes les campanyes i com es garantirà que no es produirà cap ruptura d'iframe ni d'integracions actuals. Com es mantindrà la coherència del disseny i l'experiència d'usuari.

- **Procediment tècnic per mantenir actius els continguts existents**
El proveïdor detallarà el procediment concret que es farà servir, les eines tecnològiques utilitzades, el temps estimat d'implantació i els recursos assignats (equips humans i perfils). Ha de garantir que no hi hagi interrupcions en el servei.
- **Impacte en dades i compliment RGPD**
L'empresa haurà d'explicar com garantirà que no es perd cap dada i com mantindrà la coherència amb el CRM actual. També com assegurarà la traçabilitat RGPD.
- **Calendari d'execució**
El pla haurà d'incloure un cronograma detallat amb dates reals (no estimatives), amb un termini màxim de posada en servei que ha de coincidir amb l'entrada en vigor d'aquest contracte.
- **Recursos humans i perfils**
S'hauran d'identificar els perfils tècnics, les responsabilitats, la disponibilitat real i el temps dedicat, així com també la persona/es responsable/s del projecte.
- **Riscos i mesures de mitigació**
Caldrà incloure la identificació dels riscos de desconnexió i els plans per evitar o corregir errors, L'empresa licitadora ha d'oferir una garantia de monitoratge constant.

La impossibilitat d'acreditar documental i tècnicament aquest procés de migració, comportarà l'exclusió automàtica de l'oferta.

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

Presentació i demostració del producte

Per tal de permetre la correcta avaluació dels criteris subjectius, les empreses licitadores hauran d'incloure al Sobre B la següent informació:

1. Enllaç operatiu a la plataforma:

L'oferta haurà d'incorporar un enllaç actiu (URL) que permeti a l'òrgan de contractació accedir i visualitzar totes les funcionalitats i requisits tècnics descrits en el plec, de manera que es pugui verificar la usabilitat, la interfície, les opcions de personalització i la resta de prestacions objecte de valoració. L'enllaç haurà d'estar disponible durant tot el procés de licitació i permetre una revisió completa sense restriccions.

2. Possibilitat de demo a petició de la Mesa

Sense perjudici de l'enllaç anterior, la licitadora haurà d'estar en disposició de facilitar una demostració pràctica (demo) de la plataforma, de manera presencial o telemàtica, si la Mesa de Contractació així ho sol·licita per assegurar una millor valoració dels criteris subjectius.

La demo haurà de mostrar, com a mínim:

- funcionalitats principals
- capacitat de personalització
- gestió de campanyes
- integracions i opcions de reporting

La negativa injustificada a facilitar una demo, quan sigui requerida, podrà comportar que l'oferta sigui no valorada en els criteris subjectius.

En base a la presentació de la plataforma i a les preguntes que puguin sorgir, la comissió avaluadora valorarà els següents criteris.

Interfície usable, intuïtiva i àgil (5 punts)

Es valorarà que la puguin fer servir professionals de la comunicació, periodisme i màrqueting sense coneixements tècnics o de llenguatge de programació. Es valorarà la facilitat d'ús, la rapidesa i la previsualització en tot moment de la construcció de la campanya

Nombre i diversitat de formats de campanyes interactives (3 punts)

Puntuarà la diversitat i varietat de formats interactius que permeti fer l'eina, amb el següent barem.

- menys de 20 formats (1 punt)
- de 25 a 40 formats (2 punts)
- més de 40 formats (3 punts)

La plataforma haurà de demostrar un nivell elevat de flexibilitat, personalització i capacitat d'adaptació a les necessitats de betevé com a mitjà públic de comunicació. Es valoraran els aspectes següents, **amb un màxim de 24 punts:**

1) Personalització completa de totes les pantalles de la campanya 2 punts: Es valorarà que totes les pantalles (benvinguda, joc, preguntes, resultats, formulari i sortida) siguin completament personalitzables amb textos, imatges, vídeos, GIFs i altres elements gràfics.

2) Edició avançada d'estils amb CSS, HTML i JavaScript: 2 punts

Es valorarà que l'eina permeti incorporar codi CSS, HTML i JavaScript per adaptar els estils, animacions i comportaments de la campanya en qualsevol dispositiu.

3) Creació i reutilització de plantilles model 2 punts

Es valorarà que la plataforma permeti crear plantilles pròpies reutilitzables per replicar fàcilment campanyes amb el mateix disseny o estructura.

4) Mur de campanyes 2 punts

Es valorarà que la plataforma disposi d'un mur de campanyes, és a dir, un espai on es centralitzen totes les campanyes disponibles i que es pugui incrustar i customitzar de manera senzilla a les pàgines del web o les aplicacions de betevé.

5) Personalització específica per a patrocinadors i accions de branded content. 2 punts

Es valorarà que la plataforma permeti crear versions personalitzades per a anunciants o patrocinadors, incorporant elements gràfics i missatges propis. Es valorarà que es puguin incorporar formularis d'opt-in independents, tant per a butlletins de betevé com per a campanyes de tercers.

6) Variables dinàmiques dins la campanya: 2 punts

Es valorarà que es puguin incorporar variables automàtiques com el nom del participant, la puntuació, el temps, respostes o rankings.

7) Gestió avançada de puntuacions: 2 punts

Es puntuarà que la plataforma permeti assignar puntuacions diferenciades per cada pregunta o element, així com ponderacions i mecàniques avançades de correcció.

8) Programació i desprogramació automàtica de campanyes i preguntes: 2 punts

Es valorarà que l'eina permeti activar o desactivar campanyes o preguntes segons dates o franges horàries, sense intervenció tècnica.

9) Sistemes de limitació de participacions i controls antifrau: 2 punts

Es valorarà la possibilitat de limitar participacions segons IP, usuari, sessió, registre, edat o altres mecanismes per evitar participacions duplicades o irregulars.

10) Gestió de reglaments i bases reutilitzables: 2 punts

Es puntuarà que la plataforma permeti guardar i reutilitzar models de reglaments, termes i condicions per agilitzar la creació de noves campanyes.

11) Disponibilitat del català com a idioma nadiu: 2 punts

Es puntuarà que tots els textos per defecte de la plataforma siguin editables i estiguin disponibles en català, sense necessitat de traduccions manuals per campanya.

12) Etiquetatge avançat i recomanació de campanyes relacionades 2 punts

Es valorarà que la plataforma permeti etiquetar campanyes i establir relacions entre elles per potenciar la recirculació i suggerir continguts interactius similars a l'usuari.

Altres aspectes (8 punts, 2 per cada enunciat)

- La plataforma ha d'estar en millora contínua. Ha d'acreditar les millores Es puntuarà que l'empresa licitadora incorporara al contracte que sorgeix de la present licitació totes les millores que incorpori a la seva oferta de serveis. Es valorarà que la plataforma disposi d'un full de ruta públic o documentat que acrediti millores continuades, noves funcionalitats regulars i actualitzacions que es puguin incorporar automàticament als usuaris de betevé sense cost addicional. **2 punts**
- Gestió d'usuaris diferenciada amb rols professionals: es puntuarà que la plataforma permeti una gestió granular d'usuaris amb perfils diferenciats (redacció, màrqueting, audiències, tècnic) així com permisos per funcionalitats específiques) **2 punts**
- Acompanyament estratègic i casos d'ús en mitjans de comunicació: es valorarà que l'empresa licitadora aporti experiència demostrable en consultoria formació i acompanyament continu a mitjans de comunicació, incloent casos d'èxit, recomanacions de bones pràctiques i exemples aplicats. **2 punts**
- Integració d'eines d'intel·ligència artificial: es puntuarà la disponibilitat de funcionalitats d'IA integrades a la plataforma com ara recomanació de continguts, generació automàtica de textos, optimització de conversacions o classificació/millora de contingut generat per usuaris (UGC). **2 punts**

Per tal de continuar en el procés selectiu, la puntuació mínima que hauria d'obtenir l'oferta tècnica de l'empresa licitadora, d'acord amb els criteris exposats, **no podrà ser inferior a 30 punts**. Aquelles ofertes que no assoleixin, com a mínim, aquesta puntuació en els criteris subjectius, seran excloses de la licitació mitjançant resolució motivada de la mesa de contractació.

5. 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.

6. 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 derivin de la present licitació serà periòdicament compartit i avaluat conjuntament amb l'equip d'Audiències, Producte i Growth de betevé.
- El Project Manager haurà d'avaluar els suggeriments de l'equip de betevé en forma de noves campanyes interactives. Es valorarà que puguin compartir casos d'èxit d'altres campanyes interactives

7. REQUERIMENTS DE NIVELL DE SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de garantir els següents Nivells de Servei durant tota la vigència del contracte. L'incompliment reiterat constituirà causa de penalització i, si escau, de resolució contractual.

7.1. Disponibilitat del servei (uptime)

La plataforma haurà de garantir una disponibilitat mínima del:

- 99,8 % mensual per al servei general
- 99,9 % mensual per a la visualització de campanyes en producció
- 100 % durant esdeveniments crítics comunicats amb 48 h d'antelació

Es computa com indisponibilitat qualsevol període en què:

- la plataforma no respongui,
- la càrrega superi 5 segons de temps mitjà de resposta,
- els continguts incrustats (iframes, integracions) no siguin visibles o funcionals.

7.2. Temps de resposta i resolució d'incidències

Classificació d'incidències

- Crítica (P1): el servei està totalment inoperatiu, o més del 20 % de campanyes actives no funcionen.
- Greu (P2): incidències que afecten funcionalitats essencials però amb alternatives.

- Lleu (P3): errors menors que no afecten la continuïtat del servei.
- Consultes (P4): dubtes o sol·licituds no urgents.

Temps màxims de resposta

- P1 Crítica: resposta \leq 30 minuts (24/7)
- P2 Greu: resposta \leq 2 hores
- P3 Lleu: resposta \leq 1 dia laborable
- P4 Consultes: resposta \leq 2 dies laborables

Temps màxims de resolució

- P1 Crítica: \leq 4 hores
- P2 Greu: \leq 24 hores
- P3 Lleu: \leq 5 dies laborables
- P4 Consultes: \leq 10 dies laborables

7.3 Monitoratge i alertes

L'adjudicatari haurà de:

- monitorar el servei 24/7,
- disposar de sistema d'alertes automàtiques davant caigudes o degradació,
- comunicar a betevé qualsevol incidència crítica en \leq 15 minuts des de la detecció.

7.4. Comunicació i suport

El proveïdor haurà de garantir:

- canal de suport via ticket obligatori,
- canal de suport via xat o telèfon per a P1 i P2,
- informes d'estat de la incidència amb actualitzacions cada hora en cas de P1 o cada 3 hores en cas de P2,
- idioma del suport: català o castellà.

7.5. Manteniment, actualitzacions i parades planificades

- Les actualitzacions no podran generar interrupció del servei.
- Les parades programades s'hauran de comunicar amb 72 hores d'antelació.
- Cap parada planificada podrà superar 60 minuts ni realitzar-se en franges de màxima audiència.

7.6. Penalitzacions automàtiques

Sense perjudici de les penalitats del PCAP, s'aplicaran les següents:

- Incompliment SLA d'uptime: 0,5 % del preu mensual per cada 0,1 % de disponibilitat perduda.
- Incompliment temps resposta P1: 1 % del preu mensual.
- Resolució P1 fora de termini: 5 % del preu mensual.
- Reiteració de 3 incompliments greus en 90 dies: proposta de resolució contractual.

7.7. Règim especial per a la migració de campanyes existents

Durant el període d'implantació, l'adjudicatari garantirà:

- continuïtat plena de totes les campanyes,

- cap ruptura d'iframe o integració,
- resolució de qualsevol error de migració en ≤ 24 hores,
- responsabilitat completa del procés i proves.

8. PENALITZACIONS

- Demora per part de l'adjudicatari de 2 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.

9. 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.

Anna Cuyàs i Ferrando
directora de màrqueting i vendes de betevé
28 de novembre de 2025