



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

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

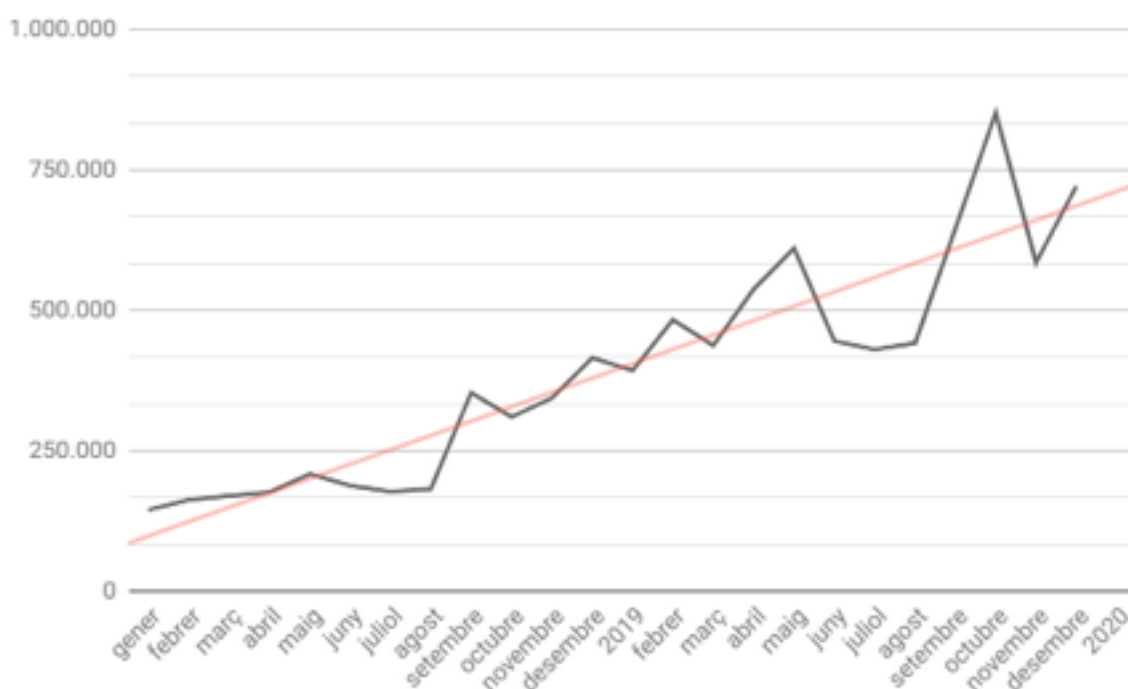
1. OBJECTE

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques es recollir els requeriments específics i particulars per les 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 gener de 2017 **betevé** va relançar la seva marca per englobar tots els continguts de proximitat centrats en Barcelona. Des del seu llançament, el web ha anat guanyant volum d'audiència de manera sostinguda.



Gràfic d'usuaris únics mensuals a beteve.cat (2018-2020). Font: Google Analytics | OJD

Un cop aconseguit i estabilitzat el volum, betevé es proposa treballar per **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**.

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 targets 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 possibilitar l'entrada 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. Possibilitat de customitzar aquestes campanyes 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.

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'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:

- El producte ha de ser una plataforma plug-and-play, llesta per a connectar-se al CMS propi sense necessitat de desenvolupament extra. En cas de necessitar-se, el cost d'aquest desenvolupament correrà íntegrament a càrrec de l'empresa licitadora.
- El nombre de campanyes a desenvolupar per betevé dins l'eina ha de poder ser il·limitat.
- Ha de permetre integrar campanyes interactives al web propi de betevé, a les aplicacions mòbils, a minisites creats ad-hoc i de manera nativa a les xarxes socials
- És condició indispensable que la plataforma permeti customitzar plantilles personalitzables basades en la imatge de marca de betevé, colors i tipografia (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 Facebook, Twitter o Google. 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) textuais, 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.
- L'eina ha de complir al 100% amb el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD). 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 2019.
- 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.

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

Presentació i demostració del producte

L'empresa licitadora **haurà de fer obligatòriament una demostració pràctica de la seva plataforma davant els membres de la mesa de contractació de manera presencial o telemàtica**, resolent els possibles dubtes que puguin sorgir. Es farà en una data de comú acord durant el procés de selecció.

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 (10 punts)

- Es valorarà que la puguin fer servir professionals de la comunicació, periodisme i marketing 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** (6 punts)

- Puntuarà la diversitat i varietat de formats interactius que permeti fer l'eina, amb el següent barem.
 - menys de 20 formats (1 punts)
 - de 25 a 40 formats (3 punts)
 - més de 40 formats (6 punts)

✓ **Customització i versatilitat** (42 punts, 3 per cada enunciat)

- Es valorarà que les campanyes interactives siguin el màxim de personalitzables possible. Que les pantalles de benvinguda, durant el joc i sortida siguin personalitzables amb textos, imatges, audios, vídeos o GIFS.
- Opció d'incloure codi CSS, HTML o Javascript per tal de personalitzar millor l'experiència als diferents dispositius
- Incloure variables del joc als missatges, com ara el nom del participant, el temps emprat o la puntuació final.
- Possibilitat de crear campanyes model: guardar plantilles per poder repetir el mateix tipus de campanya interactiva sense necessitat de construir-la de zero.
- Programació i desprogramació de campanyes segons el calendari. Possibilitat de programació i desprogramació de preguntes segons el calendari, dins d'una mateixa campanya. (per a campanyes sostingudes en el temps)
- Limitació de participacions per evitar vots duplicats. En enquestes de temàtiques sensibles o concursos, la plataforma ha de poder limitar la participació, a través de la IP o per correu electrònic de registre
- Gestió de reglaments model per a poder-los reutilitzar en més d'una campanya.
- Construcció de formularis a mida per a campanyes concretes
- Inclusió del català entre els idiomes de la plataforma per tal de gestionar de manera més àgil els textos per defecte de les campanyes sense haver-los de retocar, un a un.
- Eina de sorteig de guanyador/s a la pròpia plataforma
- Eina de reporting amb possibilitat d'extracció de dades, amb funnels pregunta a pregunta
- Gestió dinàmica de les puntuacions. Es valorarà que la plataforma permeti gestionar la puntuació independentment per a cada pregunta. Per tal de poder compensar les preguntes més complexes amb una major puntuació.
- Sistema d'etiquetat de campanyes per a poder establir relacions entre elles que permetin seguir endavant amb continguts interactius relacionats.
- Disponibilitat de dissenyar noves campanyes 'ad hoc' a petició de betevé.

✓ **Altres aspectes** (12 punts, 3 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 els usuaris de la plataforma de betevé tinguin diferents drets i accessos dependent de les necessitats: administració, redacció, marketing o accés a audiències

- Es valorarà la possibilitat d'integració de la plataforma amb Google Analytics i Google Tag Manager
- Creixement en l'expertesa de l'ús de l'eina a través de casos d'èxit i bones pràctiques que puguin ser compartits pel proveïdor del servei

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 45 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.

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 extregui el màxim partit de l'eina.
- La comunicació entre la persona d'enllaç i betevé haurà de ser fluida i estar dotada de la immediata 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 designi 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'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 puguin compartir casos d'èxit d'altres campanyes interactives

8. 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.

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.



Rosa Alba Roig
Directora d'Estratègia i Branding

Barcelona, 1 de juliol de 2020