

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO MEDIANTE PANEL DE CONSUMIDORES

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN Nº 20/219

ÍNDICE

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	1
1. OBJETO.....	3
2. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO.....	3
2.1. ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES PARTICULARES	5
2.2. ENTREGABLES	6
2.3. PLAZOS DE EJECUCIÓN	7
2.4. EQUIPO DE TRABAJO	8
2.5. ACEPTACIÓN DE ENTREGABLES	8
2.6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO	9
2.7. CONTINUACION DEL SERVICIO	9

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es contratar un servicio de investigación de mercado (en adelante, el “**Servicio**”) que proporcione a SELAE, de forma continua, información que le permita mejorar su conocimiento sobre el mercado del juego de azar en España y el comportamiento de los jugadores en el mundo presencial y online. De esta forma, SELAE podrá monitorizar la evolución de su negocio y tomar las decisiones correctas para conseguir el crecimiento deseado.

Para ello SELAE está interesada en formar parte de un panel consolidado de consumidores (individuos) que le proporcione información fiable y precisa que le ayude a conocer el comportamiento de compra del consumidor de sus juegos, identificar las tendencias del mercado y conocer mejor a su competencia. Así podrá identificar oportunidades y amenazas, verificar la adecuación de las estrategias y establecer las correcciones necesarias en caso de desviaciones respecto a los objetivos previstos.

En concreto, SELAE necesita entender el mercado de las loterías y apuestas desde distintas perspectivas, entre las que se encuentran

- La estructura y dimensión del mercado.
- La evolución y tendencias del mercado del juego y la competencia.
- La penetración y posicionamiento de la marca y productos de SELAE.
- El consumidor de los juegos y su segmentación.

Adicionalmente, como parte del contrato, SELAE espera recibir datos agregados de los participantes en el panel, para determinar sus gustos y comportamiento en el ámbito del juego, si bien puede recibir datos individualizados pero que no permitan singularizar al individuo (datos disociados).

2. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO

Seguimiento panelizado del mercado de las loterías y apuestas en España, de los productos de SELAE y sus dinámicas:

- Dimensionar el mercado de los juegos de lotería y las apuestas en España.
- Identificar los principales factores que caracterizan los hábitos de los jugadores a partir de la compra real y en continuo a lo largo de todo el periodo de prestación del servicio.
- Conocer la importancia de los distintos canales de compra.
- Realizar el seguimiento de su evolución.

El adjudicatario deberá proporcionar a SELAE, entre otra, la siguiente información:

- Estructura y dimensión del mercado en continuo
 - Cuota de juego, marca, jugadores
 - Gasto por juego, marca, canal, jugador y segmentos
 - Convivencia de juegos y gasto relativo
 - Canal de compra y convivencia de canales
 - Perfil del jugador
 - Jugadores entrantes y salientes en cada juego, gasto
 - Canibalización
- Segmentación del consumidor de los juegos de SELAE y de los principales operadores de la categoría considerando distintas variables entre las que se encontrarán las siguientes:
 - Sociodemográficas (edad, región, genero)
 - Gasto
 - Comportamiento social
 - Perfil de jugador, contemplando entre otros muchos el perfil de “afinidad social”.
 - Comportamiento de los consumidores, por frecuencia temporal de uso (semanal, quincenal, mensual,...)
- Perfil de usuario de juegos de SELAE
- Penetración y posicionamiento de nuestra marca y productos
- Tendencias del mercado del juego y competencia.
- SELAE espera recibir datos agregados de los panelistas para determinar sus gustos y comportamiento en el ámbito del juego, si bien pueden recibirse datos individualizados pero que no permitan singularizar al individuo (datos disociados).
- Cuestionarios periódicos: Adicionalmente, el suministrador deberá realizar una encuesta periódica a los panelistas sobre temas relacionados con el juego y previamente acordados con SELAE. Se realizará, como mínimo, con una periodicidad trimestral.

En principio, y salvo argumentación en contrario, se estima que el público objetivo de base para estas investigaciones sea de ámbito generalista a fin de conocer el clima de opinión global.

2.1. ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES PARTICULARES

La información deberá proceder de un panel consolidado de consumidores compuesto por individuos que colaboren y declaren de forma continua. El Servicio deberá cumplir, al menos, con las siguientes especificaciones:

- Universo de referencia:

Individuos residentes en España mayores de 18 años.

- Tamaño de la muestra:

El panel estará formado por un mínimo de 2.200 individuos. Los individuos que formen parte del panel deberán estar habituados a colaborar en continuo por lo que se requiere estén informando de sus compras diariamente.

- Distribución de la muestra

Para asegurar su representatividad, la muestra tiene que ser proporcional al universo y estará estructurada por zonas geográficas, sexo, edad y tamaño de la localidad de residencia. La muestra deberá tener una dispersión geográfica amplia que garantice el análisis por zona.

- Recogida de la información

Se requiere un sistema de recogida que permita registrar la compra o interacción en el mismo momento en el que se realice, a través de una aplicación móvil. Esta forma de declaración evita olvidos e imprecisiones al permitir recoger la información inmediatamente en el lugar en el que se realiza el acto de juego. SELAE tendrá acceso como usuario a esta aplicación aunque sus datos no serán considerados en el estudio.

Teniendo en cuenta la elevada penetración del móvil, se establece que entre un 70% y un 80% de los panelistas deberán declarar a través del móvil.

Por otro lado, y considerando que no toda la población española tiene acceso al móvil o destreza para utilizar un smartphone, entre el 20% y un 30% de los panelistas deberán colaborar a través de metodologías CATI, es decir, llamadas telefónicas asistidas por ordenador para recoger sus interacciones con el juego.

- Explotación de la información

La empresa adjudicataria deberá encargarse del mantenimiento, así como del procesamiento de la información obtenida a través del panel y deberá facilitar a SELAE los trabajos de explotación de la información de dicho panel. Esta información no contendrá datos personales de los panelistas.

El adjudicatario pondrá a disposición de SELAE el acceso a los sistemas de almacenamiento que contengan los datos recogidos en la investigación y proporcionará herramientas para el cruce y la generación de informes de los datos que contiene. Adicionalmente pondrá a disposición de SELAE un servicio de asistencia técnica que, si fuera necesario, le de soporte en la explotación de esta información.

Además estos datos podrán ser exportados a un fichero que permita su explotación autónoma por parte de SELAE.

- Controles internos de calidad

La empresa adjudicataria deberá asegurar los controles internos de calidad que garanticen la fiabilidad de los datos, y deberán especificarse para cada una de las fases del proceso.

2.2. ENTREGABLES

El adjudicatario será responsable de la calidad y del suministro a tiempo de los entregables que deberá proporcionar como resultado de la prestación del Servicio objeto del contrato (los “**Entregables**”). Como mínimo, deberá proporcionar:

- A. Informes periódicos de seguimiento, como mínimo trimestrales, con los resultados obtenidos en el intervalo de tiempo de estudio. Deberá contener tablas, gráficos y análisis de los principales resultados, conclusiones y recomendaciones.

El informe deberá entregarse en un plazo máximo de 3 semanas desde la finalización de la recogida de la información de cada periodo analizado.

- B. Informes globales, como mínimo semestrales, presentado en las oficinas de SELAE que entre otros temas contendrá:
 - a. Extracto de los resultados obtenidos en los informes periódicos.
 - b. Evolución del mercado y recomendaciones específicas.
 - c. Evolución de la competencia y recomendaciones al respecto.
 - d. Mapa de Amenazas y Oportunidades Puntos Fuertes y Puntos Débiles de SELAE en el mercado del juego.

- e. Fichas de juegos tanto para los juegos de SELAE como para los juegos de otros operadores de la categoría de loterías y apuestas deportivas que describan el comportamiento de sus clientes.
- f. Segmentación por comportamiento de los consumidores, por frecuencia temporal de uso (semanal, quincenal, mensual,...) y por gasto de los clientes de SELAE y de los principales operadores de la categoría.
- g. Clientes exclusivos de los principales operadores de la categoría.
- h. Análisis del NO comprador de SELAE pero sí de la categoría y descripción de sus características de compra.

El informe deberá entregarse en un plazo máximo de 4 semanas desde la finalización de la recogida de la información de cada periodo analizado.

- C. Informe final. El último de los informes globales se denomina Informe Final y contendrá los apartados anteriormente mencionados relativos a todo el periodo de Servicio que comprende el contrato y deberá entregarse en un plazo máximo de 4 semanas desde la finalización de la recogida de la información del periodo analizado.
- D. Asociado a cada uno de los informes anteriores se redactará un resumen ejecutivo que extraiga las principales ideas y conclusiones.
- E. Ficheros de datos agregados, o individualizados pero no singularizados, de los resultados de la investigación en formato Excel o importable por esta herramienta.

Cada entrega requerirá una aceptación que será imprescindible para su facturación, según lo dispuesto en el apartado 2.5 de estas prescripciones técnicas.

Los Entregables asociados a la prestación del Servicio se entregarán en pdf, Power Point y/o cualquier otro formato que SELAE determine.

En nuevo adjudicatario será capaz de retomar e integrar los datos, agregados o individualizados, pero no singularizados y los análisis del proveedor actual de forma que pueda evaluarse la variación del comportamiento del cliente en los distintos periodos.

2.3. PLAZOS DE EJECUCIÓN

El plazo total de ejecución será de 24 meses desde la firma del contrato.

En el plazo total de ejecución previsto en el párrafo anterior se prevén los siguientes periodos y plazos parciales:

- Periodo de preparación del panel. Se define un plazo máximo para el inicio de recogida de datos del panel de 2 meses desde la firma del contrato.

- Periodo de funcionamiento del panel, en el que el adjudicatario realizará diversas actividades entre las que se encuentran la recogida de datos del panel, el análisis de la información, la elaboración, presentación y entrega de informes periódicos y globales.
- Elaboración, presentación, entrega y aceptación del informe final. El informe deberá entregarse en el plazo ofertado por el adjudicatario y, en todo caso, en un plazo máximo de 4 semanas desde la finalización de la recogida de la información del último periodo analizado.

2.4. EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario deberá contar con los medios materiales y humanos necesarios para garantizar en todo momento la calidad en la prestación de los Servicios que constituyen el objeto del contrato.

El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato un equipo de trabajo suficiente en número y cualificación para la prestación de los Servicios y con experiencia demostrable en la prestación de servicios o trabajos de igual o similar naturaleza que el que constituye el objeto del contrato. Entre otros deberá asignar recursos a la explotación de los datos obtenidos en el panel.

Se entiende por trabajos de similares características, aquellos realizados en investigaciones de mercado con la creación de paneles de individuos para empresas de productos de gran consumo.

En el supuesto de que se produzcan variaciones en el equipo de trabajo, el adjudicatario deberá comunicarlo a SELAE y garantizar que el mismo respeta la cualificación y experiencia de los perfiles ofertados y que han sido objeto de valoración.

2.5. ACEPTACIÓN DE ENTREGABLES

A efectos de facturación, las entregas de los informes periódicos, globales y final se considerarán aceptadas si ocurre alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando SELAE emita un documento ex profeso de aceptación (“**Certificado de Aceptación**”), una vez se haya verificado la conformidad de los Servicios con lo dispuesto en el contrato y validado los Entregables.
- Cuando hayan transcurrido un mes desde la entrega sin que SELAE haya emitido ninguna observación ni haya validado los Entregables mediante el correspondiente Certificado de Aceptación.

En el caso de que SELAE requiera algún cambio o modificación en los Entregables, el adjudicatario vendrá obligado a corregirlos en el plazo máximo de una semana desde la recepción de la notificación.

En todo caso, será causa de resolución del contrato la falta de calidad reiterada de los Entregables que impida a SELAE emitir el correspondiente Certificado de Aceptación.

2.6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá informar a SELAE, con la periodicidad necesaria, sobre los distintos aspectos del funcionamiento y calidad del Servicio.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por SELAE, quien se compromete a citar con la debida antelación al adjudicatario.

Durante la prestación de los Servicios objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a los responsables designados por SELAE la información y documentación que soliciten para disponer de pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y del procedimiento propuesto para resolverlos.

SELAE podrá solicitar al adjudicatario la realización de informes de gestión del proyecto, tanto periódicos como puntuales con cualquier tipo de información precisa sobre el desarrollo y prestación del Servicio, que el adjudicatario deberá elaborar y entregar a SELAE en el formato que éste determine.

Toda la documentación generada por el adjudicatario en ejecución del contrato, será aportada en castellano, salvo que SELAE solicite que se emita también en inglés, lo que no conllevará aumento de precio, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

Finalizada la prestación de los Servicios, el adjudicatario elaborará un informe final de gestión del proyecto en el formato que defina SELAE en que expresará la relación de trabajos e informes realizados en ejecución del contrato y se hará especial referencia a todas aquellas cuestiones que hayan surgido y tengan relevancia significativa.

El adjudicatario proporcionará, sin coste adicional, una copia en soporte informático con toda la documentación generada durante la prestación de los Servicios y resumen ejecutivo final en el formato que SELAE determine.

2.7. CONTINUACION DEL SERVICIO

La puesta en funcionamiento del nuevo panel ha de ser de tal forma que no exista corte en la prestación del Servicio.

El adjudicatario ha de ser capaz de retomar el histórico existente del anterior suministrador del Servicio en sus informes.

Por lo que SELAE proveerá al adjudicatario de los valores históricos de las principales variables de análisis incluidas en el informe, de manera que se permita la comparación evolutiva. Estos datos serán agregados o individualizados pero no singularizados.