
PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I ASSESSORAMENT ESPECIALITZAT PER A LA CREACIÓ, DISSENY I ELABORACIÓ DE CONTINGUTS INFORMATIUS DE TRÀMITS I SERVEIS PER A LA SEVA COMUNICACIÓ A LA CIUTADANIA, PER PART DE LA UNITAT PROMOTORA DEL CONTRACTE, A TRAVÉS DELS DIFERENTS CANALS DE COMUNICACIÓ, PRINCIPALMENT PER MITJANS DIGITALS I XARXES SOCIALS, I PROMOURE UNA COMUNICACIÓ DIRECTA I FÀCIL D'ENTENDRE QUE AFAVOREIXI UN MODEL DE RELACIÓ SOBRE LA BASE DE LA CONFIANÇA I LA SEGURETAT.

Exp. PR-2024-248



Índex

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2. NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE CAL SATISFER I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE	3
3. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ	4
3.2 Infraestructura	5
3.3 Identitat corporativa	6
3.4 Propietat intel·lectual	6
3.5 Ús del català	6
4. FORMA DE PAGAMENT	6
5. TERMINI D'EXECUCIÓ	7



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és servei de suport i assessorament especialitzat per a la creació, disseny, per a la seva comunicació a la ciutadania per part de la unitat promotora del contracte, a través dels diferents canals de comunicació, principalment per mitjans digitals i xarxes socials, i promoure una comunicació directa i fàcil d'entendre que afavoreixi un model de relació sobre la base de la confiança i la seguretat..

La finalitat genèrica és disposar del suport i assessorament especialitzats per a l'elaboració de continguts digital per als canals de la DGSEC, seguint les tendències del mercat i amb la finalitat de transmetre una imatge moderna de l'Administració i promoure una comunicació directa i fàcil d'entendre que afavoreixi un model de relació sobre la base de la confiança i la seguretat.

Els objectius específics són:

- Crear continguts en formats digitals i audiovisuals per a la web de la Generalitat i per les xarxes socials de @gencat adaptats a les tendències de cada moment
- Identificar les tendències de cada moment i analitzar l'impacte d'aquests continguts per aconseguir un major compromís (engagement).
- Fer una escolta activa i conèixer els àmbits d'interès de la ciutadania per facilitar l'accés als tràmits i aportar contingut de valor.

2. NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE CAL SATISFER I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

El model d'atenció ciutadana ha d'esdevenir un referent per a la ciutadania i l'Administració de la Generalitat de Catalunya desenvolupa un sistema focalitzat a millorar l'experiència d'usuari centrant-se en les necessitats del ciutadà i oferint informació de valor.

En aquest sentit, la DGSEC ha identificat la necessitat d'actualitzar i generar continguts a través de la web i xarxes socials per arribar a un públic més ampli, adreçant-se a la ciutadania en base a informació de servei i situacions de vida, de manera que sigui més fàcil i comprensible accedir a la informació i als serveis públics.

A més, s'ha comprovat que les xarxes socials són canals bidireccionals on la ciutadania pot posar-se en contacte amb l'Administració per fer consultes i suggeriments i on, alhora, es pot fer escolta activa.



Aquest projecte permet apropar-se a les necessitats de la ciutadania i facilitar-los el viatge a través dels serveis de l'Administració.

3. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

3.1. Característiques tècniques del contracte

És objecte d'aquest Plec de Preinscripcions Tècniques, en endavant PPT, la descripció dels treballs i l'establiment de les condicions i criteris tècnics que regeixen el contracte de serveis per a la creació, disseny i elaboració de continguts informatius de tràmits i serveis per a la seva comunicació digital a la ciutadania en l'atenció ciutadana.

3.1.1 Funcions específiques del servei:

El contractista ha de realitzar els treballs que s'ajustin a la finalitat del contracte i li siguin encomanats pel responsable. Tots els treballs s'han de dur a terme segons els procediments i models definits per la DG de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana.

- Elaboració i proposta de continguts amb nous formats digitals i audiovisuals amb el propòsit de crear contingut atractiu en àmbits d'atenció i suport a la ciutadania, com per exemple, fer ús d'un nou servei o eina d'atenció ciutadana, avisos d'apertura de d'ajuts, situacions de vida, suport a la tramitació digital, etc.
- En aquesta proposta de nous continguts, posar especial atenció al disseny i nous formats, així com a la planificació del suport a l'atenció ciutadana, a través de les del web gencat.cat i les xarxes socials de @gencat i i l'execució de tasques tècniques i funcionals que se'n derivin.

3.1.2 Relació de tasques a realitzar en el marc d'aquest contracte

D'acord amb els apartats anteriors de descripció de funcions, a continuació es recullen les línies de treball a desenvolupar i les diferents activitats a incloure:

Web i Xarxes socials

- Elaborar i donar suport en l'elaboració de contingut i informació a la ciutadania relacionada amb serveis i tràmits de la Generalitat, per a les xarxes socials de @gencat i el web corporatiu gencat.cat., d'acord amb les pautes d'accessibilitat.



- Elaboració de campanyes, material d'informació i suport a la ciutadania en relació a nous tràmits, noves convocatòries de subvencions o nous serveis.
- En l'àmbit dels serveis i tràmits, elaborar continguts que siguin molt didàctics i acompanyin al ciutadà en el procés de tramitació, com ara videotutorials per tràmits, el pas a pas de com demanar un ajut, o bé els principals requisits per a ser beneficiari, etc.
- Treballar en l'àmbit de les situacions de vida, fent noves propostes i crear nous continguts.
- Crear continguts gràfics i de suport per la web de suport a la tramitació digital.
- Proposar idees d'àmbits d'interès per la ciutadania acord a les necessitats de l'administració (nova ajuda jove, subvencions...) i elaborar guions adaptats a cadascuna de les idees.
- Redactar textos informatius o promocionals atractius.
- Identificar tendències, funcionalitats i nous formats a la web i a les xarxes socials, per arribar millor a la ciutadania en l'àmbit dels serveis i tràmits.
- Crear una línia editorial amb els requeriments que se'ls hi indiquin i en funció del públic
- Afegir casos d'ús-bones pràctiques en l'ús de les peces de comunicació

Formats digitals i audiovisuals

- Buscar i crear peces gràfiques i audiovisuals atractives d'acord amb les directrius de la DGSEC: imatges, infografies, gifs, vídeos, postcast, ...
- Fer propostes innovadores de materials de suport a la ciutadania a l'hora de fer tràmits.
- Maquetació de continguts: Adaptació i millora gràfica de documents digitals proporcionats per DGSEC per al seu ús en entorns web o xarxes assegurant l'accessibilitat dels mateixos així com el seu ús des de tot tipus de dispositius

3.2 Infraestructura

El contractista està obligat a disposar d'espais físics pel treball del personal destinat al servei, així com aportar els mitjans humans i materials i a realitzar les accions adequades per dur a terme els treballs d'acord amb les característiques dels contractes de serveis de conservació de referència.



3.3 Identitat corporativa

L'entitat corporativa és l'empresa licitadora que resulti adjudicatària del contracte, que ha d'acomplir el que es prescriu en aquest PPT i el corresponent PCAP, i que rep la denominació d'Adjudicatari-contractista o, més breument i d'ara endavant, contractista. El contractista, tant pel que fa a la relació amb entitats o persones, com amb la premsa o amb qualsevol altre mitjà de difusió, haurà de garantir el manteniment de la imatge corporativa del departament de la Presidència a través de la web d'identitat corporativa de la Generalitat de Catalunya). Aquest programa es pot trobar a l'adreça següent: <http://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/inici/>

3.4 Propietat intel·lectual

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El contractista no la podrà fer servir per a altres finalitats sense el consentiment exprés del Departament.

Tanmateix, en acabar la prestació del servei, els resultats dels informes i les dades tractades seran propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya.

3.5 Ús del català

El contractista ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte. El contractista ha de lliurar els treballs objecte d'aquest contracte en català. Específicament, ha de redactar en llengua catalana la documentació del projecte, tant en paper com en suport digital, que s'obtingui com a resultat de la realització dels treballs segons les determinacions d'aquest plec.

Així mateix, el contractista assumeix l'obligació de destinar a l'execució del contracte els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar la correcció lingüística de les prestacions que en són objecte.

4. FORMA DE PAGAMENT

La tramitació del pagament d'aquesta contractació es farà per hores dedicades de l'equip de treball, d'acord amb la certificació de la unitat promotora de les actuacions realitzades.



S'abonarà el 25% als dos mesos de l'execució del contracte, el 50 % als 6 mesos i el 25% al final

Les factures hauran d'incloure l'IVA i reunir tots i cada un dels requisits legals i reglamentaris d'aplicació, a més de tots aquells altres que per a la seva tramitació determini o tingui determinats l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Les factures es presentaran al Departament de la Presidència mitjançant el sistema habitual que tingui previst aquest.

No es preveu la possibilitat de pagaments anticipats.

5. TERMINI D'EXECUCIÓ

Des de la data de la signatura del contracte si aquesta és posterior, fins el 31 de desembre de 2024. Es preveu una possible pròrroga de dos anys.