

**CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CREACIÓ DE LA NOVA INTRANET DEL GRAN TEATRE DEL
LICEU DE BARCELONA**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. Context

El present projecte té com a objectiu la creació i implementació d'una nova **intranet corporativa** per a l'organització, concebuda com una eina estratègica de comunicació interna, col·laboració i accés a serveis per part de tots els treballadors i treballadores. Aquesta intranet ha de permetre millorar l'eficiència, la transparència i el sentiment de comunitat entre els diferents departaments i perfils professionals de l'organització.

Actualment, la comunicació interna es realitza mitjançant canals dispersos i eines no centralitzades, fet que genera duplicitats, manca de traçabilitat, dificultats d'accés a la informació i poca visibilitat de l'activitat interna de l'organització. Es detecta també una necessitat creixent de disposar d'un únic espai digital que articuli l'activitat diària, reculli continguts rellevants i ofereixi serveis a mida segons el perfil de cada usuari.

Amb la voluntat d'aprofitar eines ja disponibles i en ús dins l'organització, la nova intranet s'ha de desplegar dins de la plataforma **Microsoft Teams**, aprofitant tot l'ecosistema de Microsoft 365. Aquest enfocament permetrà garantir la integració amb sistemes interns, una millor experiència d'usuari i una gestió centralitzada dels accessos.

El projecte neix fruit d'un procés d'escolta activa a diversos equips i col·lectius interns, i inclourà funcionalitats com: un calendari/agenda compartit, gestió de reserves d'espais, un sistema de suggeriments, apartats específics per al comitè d'empresa i per a col·lectius interns com l'orquestra o els tècnics, visibilització de projectes transversal, eines de cerca i FAQs, i espais informatius de gran rellevància a la pàgina d'inici.

A través d'aquest projecte es pretén no només digitalitzar processos interns, sinó també fomentar una cultura organitzativa oberta, col·laborativa i més cohesionada.

2. Objecte del contracte o necessitat que s'ha de cobrir

Aquest plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la realització de la prestació del servei d'implementació i manteniment de la Intranet de la Fundació del Gran Teatre del Liceu i definir així les seves qualitats.

L'objecte del present contracte és mitjançant l'estudi prèviament realitzat de comunicació interna, dissenyar, desenvolupar i posar en marxa la nova intranet corporativa del Liceu dins la plataforma Microsoft Teams, que serveixi com espai centralitzat de comunicació interna, gestió de serveis i col·laboració per a tot el personal de l'organització.

Aquesta nova intranet haurà de respondre a les necessitats detectades a través d'un procés ja realitzat d'escolta interna, i haurà d'incloure les funcionalitats:

Home inicial amb arquitectura web amb la següent informació estructurada:

1. Informació corporativa

- Estratègia i cultura corporativa amb informe anual, pla estratègic amb la missió, la visió i la proposta de valor així com les xifres claus del teatre i objectius a mig i llarg termini.
- Organigrama amb una estructura clara de l'organització i les relacions entre els diferents col·lectius del Liceu, amb enllaços a informació detallada de cada àrea. Directori, tipus 'Qui és qui' amb foto de cada treballador, rol, responsabilitats dins de l'organització, ubicació física amb un plànol dels departaments per facilitar la localització.
- Guia d'estils corporativa amb instruccions d'ús del logotip, colors, tipografies i altres elements d'identitat visual. Un repositori d'imatges d'ús intern i extern, amb una guia d'ús que especifiqui les restriccions comercials de determinades imatges. També ha d'incloure unes plantilles genèriques de documents oficials en diferents formats com ara cartes oficials, documents interns, presentacions i informes, sol·licituds i procediments administratius.
- Annals del Gran Teatre del Liceu.

2. Recursos humans

- Beneficis per ser treballador/a del Liceu amb els diferents programes de benestar, descomptes, altres avantatges exclusius i els convenis amb altres institucions i organitzacions.
- Conveni: un espai dedicat a la consulta del conveni col·lectiu aplicable amb accés a documents complets i descarregables en PDF i enllaços a organismes oficials relacionats amb la normativa laboral.
- Formacions d'aprenentatge continuu per els treballadors/es amb un calendari de formacions internes i externes a cursos o sessions formatives i registra a webinars.
- Pack de noves incorporacions i jubilacions de l'organització. En aquest espai es pot trobar informació com contacte amb el mentor de la persona que acaba d'entrar i preguntes freqüents per als nous treballadors/es.
- Codi de conducta amb documentació oficial i els principals valors de l'organització.
- Codi de pràctica i protocols com les normatives internes, de seguretat i prevenció de riscos laborals, protocols d'actuació en cas d'emergències i incidències
- Un espai de procés clar de comunicació en cas d'incidències i/o conflictes.

3. Calendari i logística

- Planning amb tota l'activitat del teatre.
- Calendari laboral. Aquest espai ha d'estar adaptat a cada col·lectiu del Gran Teatre del Liceu on es detalli el calendari laboral de l'any, integrat amb les eines

internes de gestió horària i consultes interdepartamentals com el protocol i les polítiques internes sobre les vacances, dies personals i permisos especials. Ha d'incloure l'accés ràpid i intuïtiu al sistema de fitxatge i el sistema de gestió de permisos a través d'un botó per poder fitxar i un altre per sol·licitar vacances i permisos, amb sso per tal que per als treballadors sigui molt senzilla la transició entre eines.

- Plànol del teatre separat per plantes, el registre de l'inventari de material de cada sala com la disponibilitat de les sales a temps real – sales de reunions, sales d'assaig, sales d'escalfament...- i la gestió de les reserves d'aquestes sales.

4. Notícies

- Actualitat del teatre: Els projectes i produccions en marxa i les properes estrenes i iniciatives. Posant en valor les contribucions de cada departament i equips l'impacte ambiental de cada producció per millorar la sostenibilitat del teatre.
- Recull de premsa amb els diferents articles i mencions del teatre per part dels mitjans de comunicació també articles divulgatius sobre el sector cultural i especial el sector operístic.
- Generació d'un feed de notícies seleccionades per publicar en pantalles distribuïdes per la xarxa interna del Teatre. Caldrà redissenyar les notícies per tal que l'aspecte s'adeqüi a les pantalles

5. FAQs

- Una apartat de preguntes freqüents amb un cercador on afegint la principal paraula clau, el sistema et faci una tria de les possibles preguntes i dubtes del treballador/a.

6. Bústia de suggeriments

- Una bústia on el treballador/a pugui aportar idees, propostes de millora i inquietuds de manera fàcil, confidencial i accessible.
- L'espai ha de tenir un desplegable amb les categories de suggeriments com ara millores internes, innovació, benestar social, medi ambient etc...
- Formulari anònim o identificat segons la preferència de l'usuari, seguiment dels suggeriments amb informació sobre la valoració i possibles accions i un històric de les idees i suggeriments, que permetin alguna funcionalitat de reacció per part de l'usuari a mode de votació tant anònima com no anònima. (volem poder votar suggeriments)

Necessitat/s a satisfer:

La present contractació respon a la necessitat estratègica del Gran Teatre del Liceu de millorar i optimitzar els canals de comunicació interna, així com de centralitzar la informació, els serveis i els recursos emprats pel conjunt del personal de l'organització. En l'actualitat, els sistemes i eines digitals disponibles operen de manera dispersa i no integrada, fet que genera duplicació d'esforços, dificultats d'accés a la informació, manca de traçabilitat i una gestió interna poc eficient.

Amb la finalitat d'abordar aquestes mancances, s'ha dut a terme un procés d'escolta interna que ha implicat representants dels diferents col·lectius professionals del Liceu. D'aquest procés se'n

deriva una conclusió clara: la necessitat de disposar d'una eina digital única, accessible, intuïtiva i personalitzable, que serveixi com a espai centralitzat per a la comunicació, la col·laboració i la prestació de serveis interns.

L'objecte del present contracte és, per tant, el disseny, desenvolupament, implementació i posada en marxa d'una nova intranet corporativa integrada a la plataforma Microsoft Teams, aprofitant l'ecosistema Microsoft 365 ja implantat a l'organització. Aquesta intranet haurà de respondre a les necessitats identificades i comptar amb una arquitectura d'informació estructurada, funcionalitats adaptades als perfils d'usuari i integració amb sistemes interns de gestió.

Les característiques mínimes i genèriques de la solució a implementar inclouen, com a mínim:

- Una estructura de navegació clara i jeràrquica, alineada amb els objectius comunicatius i operatius del projecte.
- La inclusió de funcionalitats com el directori corporatiu, el calendari personalitzat, el sistema de reserva de sales, el fitxatge horari, una bústia de suggeriments, un repositori documental amb control de versions i una secció de FAQs amb cercador intel·ligent.
- Un espai d'acollida per a noves incorporacions i processos de transició, així com seccions específiques per a col·lectius interns (com l'orquestra o el comitè d'empresa).
- La possibilitat d'integrar i visualitzar informació estratègica, notícies internes, documents institucionals i iniciatives de benestar laboral.
- Una interfície responsive i accessible, tant per a escriptori com per a dispositius mòbils.

La solució haurà de ser tècnicament viable, escalable, segura i alineada amb els estàndards d'accessibilitat i usabilitat, així com configurable segons rols i permisos definits.

Aquest contracte ha de garantir, a més, la formació dels usuaris, el suport tècnic durant el desplegament inicial i el lliurament de documentació tècnica i manuals d'ús, així com un seguiment postimplementació per garantir el correcte funcionament i adaptació de la plataforma.

3. Activitats i funcions de l'empresa contractista

Les funcions que ha d'assumir l'empresa contractista són les següents:

Disseny de la intranet

- Proposta d'arquitectura de la informació clara i accessible.
- Disseny de la interfície d'usuari adaptada a la identitat visual del Liceu i a les bones pràctiques d'usabilitat i accessibilitat.
- Creació de prototips navegables per validar l'estructura i funcionalitats amb l'equip del Liceu.

Desenvolupament tècnic i configuració

- Implementació tècnica de la intranet dins la plataforma Microsoft Teams i Microsoft 365.

- Configuració d'espais, canals, permisos i integracions necessàries amb eines internes (fitxatge, calendari, formularis, etc.).
- Desenvolupament de funcionalitats específiques com:
 - Directori "Qui és qui"
 - Planning amb tota l'activitat interna a tots els espais de l'equipament (construcció sobre M365 amb creació de filtres i/o vistes (per dia, per espais, per projecte...) per tal de personalitzar la visió del calendari en funció de l'interès de cada usuari)
 - Calendari laboral personalitzat
 - Sistema de reserva de sales i consulta de disponibilitat en temps real
 - Repositori documental amb control de versions
 - Bústia de suggeriments amb seguiment i categories
 - Cercador de FAQs intel·ligent
 - Configuració d'un sistema de notícies internes
 - Configuració d'enllaços a aplicacions externes.
- Es requereix d'un equip de disseny gràfic i de disseny UX per fer el disseny de les pantalles, tant per fer molt assequible i entenedor el funcionament de la intranet com per fer les pantalles amb imatge gràfica molt atractiva. La intranet no ha de semblar un espai Teams sinó una intranet visualment atractiva
- Configuració d'un sistema de gestió de permisos per tal d'assignar a cada usuari els permisos que li corresponguin d'accés, lectura i escriptura.
- Disposar d'una eina d'anàlisi que permeti avaluar i treure hipòtesis per millorar el canal de comunicació i optimitzar els continguts avalat per mètriques
- Garantir que la nova intranet té visualització Mobile i desktop sense necessitat que els gestors de continguts hagin de generar continguts específics per a cada tipus de dispositiu. Configurar el sistema de notifikacions push per a les alertes de notícies. Cal configurar també un sistema que permeti als usuaris tenir el control de les notifikacions que volen rebre segmentat per tipus de notificació.
- Es requereix apartats i informes d'auditoria i registre, per poder controlar i desfer accions no desitjades, tant com per saber quins usuaris accedeixen als recursos.
- Sistema d'alertes d'intents d'accés i configuracions regionals d'accés. (Accés condicional)
- Cal que la intranet sigui accessible des de l'adreça intranet.liceubarcelona.cat, sent compatible amb SSO dels usuaris del teatre.

Testeig i validació

- Execució de proves funcionals, de seguretat i d'accessibilitat.
- Resolució d'errors i ajustos tècnics abans de la posada en marxa.
- Coordinació amb l'equip TIC del Liceu per garantir la compatibilitat i la seguretat de la solució.

Formació i suport

- Disseny i impartició de sessions de formació per a diferents perfils d'usuaris.
- Elaboració de manuals i guies d'ús (en format digital).
- Entrega de la documentació tècnica de les parametritzacions i desenvolupaments.
- Acompanyament durant el desplegament i suport tècnic inicial.

Posada en producció i seguiment inicial

- Llançament oficial de la intranet per a tot el personal.
- Monitoratge dels primers mesos d'ús i resolució d'incidències.
- Lliurament d'un informe d'avaluació amb propostes de millora.

El licitador entregarà el codi font que s'hagi desenvolupat a mida per a que es custodii per la FGTL, la propietat intel·lectual del qual serà de FGTL.

Manteniment i suport

- Resolució de dubtes sobre l'edició de la intranet i sobre possibles millores o funcionalitats
- Resolució de consultes sobre millores
- Aplicació de millores de seguretat
- Resolució d'incidències i correcció d'errors
- Desenvolupament de petites millores o noves funcionalitats
- El temps màxim de resolució d'incidències serà de 72h amb confirmació de recepció de 24h. En cas de necessitar més temps d'aquell establert per poder resoldre incidències, caldrà avisar i justificar a la FGTL.

4. Finalitats i objectius que s'han d'assolir

Les finalitats i objectius generals d'aquest contracte responen a la necessitat de dotar el Gran Teatre del Liceu d'una eina digital moderna, eficient i integrada que millori la comunicació interna i la gestió quotidiana de l'organització. En concret, es pretén assolir els objectius següents:

- **Dissenyar i implementar una nova intranet corporativa dins l'entorn Microsoft Teams**, aprofitant les funcionalitats i integracions de l'ecosistema Microsoft 365, garantint així la compatibilitat amb les eines ja existents i una gestió centralitzada.
- **Millorar la comunicació interna i la transparència**, mitjançant la creació d'un espai únic, estructurat i accessible que permeti compartir informació rellevant, notícies, documents i continguts institucionals de manera àgil i organitzada.
- **Optimitzar els processos interns i la gestió de recursos** com el fitxatge d'hores, la reserva d'espais i la consulta de calendari laboral, integrant aquestes funcionalitats en un entorn d'ús intuïtiu i accessible per a tots els col·lectius.

- **Fomentar la participació i la implicació del personal**, amb eines com la bústia de suggeriments, el directori interactiu 'Qui és qui' o les seccions específiques per a col·lectius interns, contribuint a una cultura organitzativa més oberta, participativa i cohesionada.
- **Centralitzar l'accés a serveis i documents corporatius**, amb un repositori documental actualitzat, un espai de consultes de protocols i codis de conducta, i plantilles estandarditzades per a l'ús diari dels diferents departaments.
- **Proporcionar un espai d'acollida i informació per a noves incorporacions**, amb recursos específics per facilitar-ne la integració, així com informació rellevant per als processos de jubilació i transició.
- **Donar visibilitat a les iniciatives internes i al valor de cada departament**, mitjançant la publicació de projectes, produccions i resultats estratègics, reforçant el sentiment de pertinença i posant en valor el treball transversal.
- **Assegurar la usabilitat, accessibilitat i adaptabilitat de la plataforma**, garantint que sigui eficaç tant en entorns d'escriptori com en dispositius mòbils, i que sigui utilitzable per a tots els perfils professionals del Liceu.
- **Implementar una analítica** de la plataforma que permeti a l'equip extreure hipòtesis mitjançant dades per millorar i optimitzar els continguts i el seu tràfic.
- De cara al disseny de la solució, cal tenir en compte que les llicències que tenen els usuaris del Teatre són Microsoft 365 Business Premium (nonprofit staff pricing) per als usuaris amb ordinador i Microsoft 365 business basic amb Microsoft 365 F1 (nonprofit staff pricing) per als usuaris que només accedeixen a M365 des de smartphones. Caldrà, per tant, cenyir-se a aquestes llicències, sense la necessitat de cap d'addicional en el cas que siguin necessàries.

5. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i/o el rendiment o exigències funcionals de la prestació

L'empresa contractista ha de disposar dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

L'empresa contractista ha de presentar certificació com a Solutions Partner de Microsoft.

Pel que fa als integrants de l'equip:

- Project Manager: Serà el responsable de que totes les tasques descrites en el servei contractat es duguin a terme de forma correcta i satisfactòria. La seva principal tasca serà realitzar una coordinació global, planificació, seguiment amb el client i supervisar l'equip.

Requeriments: titulació superior de grau universitari en informàtica o similar i / o ADE i/o màrqueting o equivalent i experiència contrastada de mínim 6 anys en l'exercici de responsable i coordinador d'equips de creació, gestió i manteniment de pàgines web.

- Dissenyador/a UX/UI: Serà la persona responsable de la recollida dels requeriments, wireframes, realitzar el prototip i test d'usabilitat.

Requeriments: titulació de grau universitari en disseny i/art, i experiència contrastada de mínim 5 anys en l'exercici de les funcions relacionades amb el servei de disseny de pàgines web.

- Fronted Developer: La seva principal funció serà la maquetació, integració responsive, accessibilitat i connexió amb el backend.

Requeriments: titulació superior de grau universitari en informàtica o equivalent i experiència contrastada de mínim 2 anys en l'exercici de desenvolupador amb programari Microsoft / Office 365.

- Backend Developer: La seva responsabilitat, serà les funcionalitats requerides, API, bases de dades, autenticació i la integració amb els diferents sistemes del Liceu. També serà l'encarregat de la validació funcional, test de navegació, usabilitat, compatibilitat i rendiment.

Requeriments: titulació superior de grau universitari en informàtica o equivalent i experiència contrastada de mínim 2 anys en l'exercici de desenvolupador amb programari Microsoft / Office 365.

6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions

L'òrgan de contractació ha de designar una persona que assumeixi el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable de la gestió de l'execució del contracte, que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, i tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Aquestes persones s'han de reunir amb una periodicitat mínima mensual per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que s'està executat de conformitat amb aquest plec.

A més a més, hi hauran seguiments setmanals operatius de l'avanç del projecte. Si en algun d'aquests seguiments operatius es detecta la necessitat d'escalar algun risc o necessitat al comitè de seguiment mensual, es farà aquesta escalació per mail sense esperar a que arribi la següent convocatòria mensual.



L'adjudicatari entregará a la FGTL el codi Font de totes les aplicacions i desenvolupaments realitzats. El Gran Teatre del Liceu serà el propietari del codi Font de l'aplicació/ns i desenvolupaments i en tindrà la Propietat intel·lectual.

Barcelona, a data de la signatura electrònica.

Jordi Tarragó Sàbat

Director de Recursos Humans i Serveis Generals de la Fundació del Gran Teatre del Liceu