

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER AL CONTRACTE RELATIU AL SERVEI CORRESPONENT A L'ELABORACIÓ I EXECUCIÓ DE PLANS DE MÀRQUETING I DE DIVULGACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS DE L'ENERGÈTICA

EXPEDIENT ERPC-2026-41

1. DESCRIPCIÓ DEL CONTRACTE	2
2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS.....	3
2.1. LOT 1: Disseny i execució d'un pla de màrqueting per al desplegament de la xarxa de punts de recàrrega de vehicles elèctrics de l'energètica	3
2.1.1. Definició del servei.....	3
2.1.2. Fases del servei i calendarització	3
2.1.3. Descripció de les tasques	3
2.1.4. Productes a lliurar	5
2.1.5. Coordinació del servei	6
2.2. LOT 2: Disseny d'un pla de divulgació de les instal·lacions renovables d'autoconsum i sobre terreny de L'Energètica	6
2.2.1. Definició del servei.....	6
2.2.2. Fases del servei i calendarització	7
2.2.3. Descripció de les tasques	7
2.2.4. Productes a lliurar	9
2.2.5. Coordinació del servei	9
2.3. LOT 3: Execució del pla de divulgació de les instal·lacions renovables d'autoconsum i sobre terreny de L'Energètica.	10
2.3.1. Definició del servei.....	10
2.3.2. Fases del servei i calendarització	11
2.3.3. Descripció de les tasques i coordinació del servei	11
2.3.4. Definició del servei.....	12
2.3.5. Fases del servei.....	12
2.3.6. Descripció de les tasques i coordinació del servei	13
3. REQUERIMENTS TRANSVERSALS	13
3.1. Condicions d'execució del contracte	13
3.2. Personal que durà a terme les actuacions	14
3.3. Normes de comunicació i canals	14
3.4. Relació amb altres proveïdors	15
3.5. Idiomes	15
3.6. Propietat intel·lectual	15
3.7. Seguretat i PRL	15
3.8. Confidencialitat	17

1. DESCRIPCIÓ DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el servei d'elaboració i execució de plans de màrqueting i de divulgació de les instal·lacions d'Energies Renovables Públiques, SAU (d'ara endavant L'Energètica) i, eventualment, de les instal·lacions de les seves empreses filials, amb la finalitat de fomentar la conscienciació ciutadana sobre la transició energètica a través de les energies renovables i de la mobilitat elèctrica.

Les tasques de l'adjudicatari del contracte inclouen:

- Anàlisi interna, de l'entorn i del marc normatiu a partir d'entrevistes, de sessions de treball grupals, de visites de camp i de la recollida de documentació.
- Conceptualització i elaboració de plans de màrqueting i de divulgació vinculats a les instal·lacions renovables i als punts de recàrrega de vehicles elèctrics, que incloguin mesures quantificades pressupostàriament, cronograma d'implementació i indicadors d'avaluació.
- Redacció i disseny de tots els materials necessaris per a l'execució dels plans, com ara manuals, guies, programes, senyalització i peces comunicatives, promocionals o didàctiques.
- Organització i desenvolupament d'accions, actes públics, visites i activitats formatives adreçades a la ciutadania, comunitats educatives o col·lectius d'interès.
- Coordinació amb altres proveïdors i entitats usuàries de L'Energètica i amb ens col·laboradors per a l'elaboració i execució dels plans.
- Lliurament a L'Energètica de tot el material acabat en format editables i a punt per impressió, i presentació pública a l'empresa.

Atesa la naturalesa del contracte, d'acord amb l'article 99.3 de la LCSP, se'n preveu la divisió en tres lots:

- **LOT 1:** Disseny d'un pla de màrqueting per al desplegament de la xarxa de punts de recàrrega de vehicles elèctrics de L'Energètica. Inclou l'elaboració d'un pla de màrqueting per conceptualitzar la marca, l'estratègia de posicionament, el/s lema/es (*claim*), la senyalització, l'emalatge (*packaging*) i l'experiència d'usuari i l'estratègia de comunicació i promoció de la xarxa de punts de recàrrega de L'Energètica.
- **LOT 2.** Disseny d'un pla de divulgació de les instal·lacions renovables d'autoconsum i sobre terreny de L'Energètica. Inclou la conceptualització de materials i accions de divulgació de les instal·lacions, el disseny d'un programa educatiu per a l'alumnat de centres amb instal·lacions d'autoconsum i d'un programa de visites guiades a les instal·lacions sobre terreny gestionades per L'Energètica, incloent la instal·lació de materials de senyalització en un parc solar.
- **LOT 3.** Execució d'un pla de divulgació de les instal·lacions renovables d'autoconsum i sobre terreny de L'Energètica. Inclou el desenvolupament del pla de divulgació dut a terme en el Lot 2, concretament la dinamització del programa educatiu per a l'alumnat de centres amb instal·lacions d'autoconsum i les visites guiades a instal·lacions sobre terreny gestionades per L'Energètica a través de la creació d'una oficina d'organització de visites i de xerrades informatives i de coordinació amb els centres educatius.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

2.1. LOT 1: Disseny i execució d'un pla de màrqueting per al desplegament de la xarxa de punts de recàrrega de vehicles elèctrics de l'energètica

2.1.1. Definició del servei

L'encàrrec consisteix en el disseny d'un pla de màrqueting per al desplegament de la xarxa de punts de recàrrega de vehicles elèctrics.

El pla de màrqueting tindrà com a missió principal el foment de la mobilitat elèctrica entre la ciutadania, vinculant-ne l'ús amb la transició energètica i la lluita contra el canvi climàtic, i haurà de dissenyar materials i accions encaminades a assolir els següents objectius específics:

- La visibilització de les estacions i els punts de recàrrega de vehicles elèctrics de L'Energètica.
- La prestació del servei de càrrega facilitant una experiència d'usuari àgil i còmoda.
- El posicionament de L'Energètica com a marca de referència en l'àmbit de la recàrrega de vehicles elèctrics.

2.1.2. Fases del servei i calendarització

El desenvolupament de l'encàrrec parteix del brífing inicial presencial, que L'Energètica convocarà els dies següents a la formalització del contracte per establir el calendari i la metodologia. A partir d'aquest brífing inicial, s'estableixen les fites següents:

Lliurament	Termini màxim (a comptar a partir del brífing inicial)
- Lliurament parcial 1 del pla de màrqueting	1 mes
- Lliurament parcial 2 del pla de màrqueting - Manual d'aplicació en vehicles - Arts finals incloses en els documents lliurats	5 mesos
- Lliurament parcial 3 del pla de màrqueting - Manual tècnic per a punts de recàrrega Arts finals incloses en els documents lliurats	7 mesos
- Primer lliurament complet del pla de màrqueting - Lliurament complet de totes les arts finals	9 mesos
- Lliurament definitiu de tota la documentació i els arxius d'impressió incorporant-hi totes les esmenes que L'Energètica hi hagi fet en fases anteriors	10 mesos
- Presentacions del document complet	12 mesos

2.1.3. Descripció de les tasques

Totes aquestes tasques s'inclouran dins el document del pla de màrqueting, així com es materialitzaran en altres documents complementaris, si s'escau.

A. Estratègia, anàlisi i posicionament

- Elaboració d'un estudi integral que inclogui el *benchmark* dels principals operadors i mapes de punts de recàrrega, l'anàlisi del marc normatiu i la detecció de tendències i bones pràctiques del sector a Europa. A partir d'aquesta diagnosi i de l'elaboració d'una matriu DAFO, es definirà l'estratègia de posicionament de marca, la proposta de valor del servei i l'adaptació del missatge als diversos públics objectius.
- Definició de la marca, la missió, la visió, els valors i atributs associats, el relat, el/s lema/es i el to i l'estil amb què es comunicarà la xarxa de punts de recàrrega de L'Energètica.
- Definició d'arquetips d'usuari (*User Personas*) i elaboració del mapa d'experiència del client (*Customer Journey*), identificant els punts de contacte clau abans, durant i després del procés de recàrrega.

B. Branding i retolació de la flota de la Generalitat

- Disseny del distintiu "L'Energètica": creació i normalització de l'element gràfic (adhesiu/vinil) que identificarà els vehicles elèctrics de la Generalitat de Catalunya i del sector públic. A més, les decisions que es prenguin i incloguin en aquest apartat hauran de desenvolupar-se en el manual d'aplicació en vehicles, incloent-hi especificacions tècniques sobre els materials òptims per garantir-ne la durabilitat i resistència a la intempèrie.

C. Normalització dels carregadors

- Identitat visual del punt de recàrrega i els tòtems de pagament: disseny de la "pell" dels carregadors (vinilatge integral o parcial). Caldrà proposar solucions adaptables als principals models de carregadors del mercat, així com les seves tipologies (lents, semi-ràpids, ràpids i ultra ràpids), tenint en compte l'ús de materials antivandàlics i antigrafit.
- Senyalització horitzontal i vertical: definició estricta de l'aspecte de la plaça d'aparcament, incloent-hi colors de pintura per al paviment (codis RAL específics), marcatge a terra (pictogrames, línies de delimitació) i senyals verticals informatius o de prohibició.
- Sistematització de la numeració: creació d'un sistema visual clar i escalable per identificar cada carregador i connector amb un codi únic i llegible, facilitant la comunicació d'incidències per part dels usuaris.
- A més, les decisions que es prenguin i incloguin en aquest apartat hauran de desenvolupar-se en el manual tècnic per a punts de recàrrega.

D. Disseny de l'experiència de l'usuari

- Interfície d'usuari: disseny de les pantalles (UI) dels carregadors. Definició de fluxos de navegació, assenyalar clarament la càrrega disponible, missatges d'estat (càrrega en curs, error, finalitzat) i iconografia. Normes de bona praxi (i conseqüències d'un mal ús). Els dissenys i les comunicacions s'adaptaran als principals models de carregador del mercat pel que fa a formats, proporcions i resolucions de pantalla. Tot el disseny i els textos de la interfície s'hauran de lliurar en català, castellà i anglès.

- Sistemes de pagament i accés: disseny de la senyalètica i les pantalles per al pagament ad hoc (codis QR) i instruccions visuals pas a pas per iniciar la càrrega. El disseny haurà de preveure les versions en català, castellà i anglès.
- Gestió d'errors i incidències: disseny específic de les pantalles i fluxos d'error (màquina fora de servei, error de connexió, error de pagament), indicant clarament els canals d'atenció a l'usuari (telèfon de suport, QR d'ajuda, codi de la màquina).
- Comunicacions transaccionals: redacció i disseny de les plantilles de correu electrònic o SMS que rep l'usuari (confirmació de càrrega, rebut, tiquet) en català, castellà i anglès.
- Els dissenys de les pantalles hauran de complir criteris estàndard d'accessibilitat visual, assegurant un contrast òptim per a la lectura en exteriors i sota llum solar directa.

E. Operativa

- La quantificació pressupostària i la planificació en un cronograma de tots els materials i les accions previstos per a l'execució del pla.
- Establiment d'objectius SMART i d'indicadors clau d'acompliment (KPIs) per fer seguiment i avaluar la implementació i l'eficàcia del pla, incloent-hi la proposta de format o quadre de comandament per al seu monitoratge periòdic.

2.1.4. Productes a lliurar

- Document del pla de màrqueting: s'entregarà de forma progressiva segons el següent calendari:
 - a) Lliurament parcial 1: inclourà l'apartat A del pla de màrqueting al complet.
 - b) Lliurament parcial 2: inclourà els apartats A, B i C al complet, així com les arts finals derivades d'aquests apartats.
 - c) Lliurament parcial 3: inclourà els apartats A, B, C, D al complet, així com les arts finals derivades d'aquests apartats.
 - d) Document complet (en format pdf i en format nadiu) que inclou tots els apartats A-E esmentats a les tasques (estratègia, *branding*, identitat visual de la normalització, experiència d'usuari i operativa).
- Manual d'aplicació en vehicles: document independent. Guia tècnica per a la correcta aplicació del distintiu en diferents tipologies de vehicles (turismes, furgonetes, motocicletes), tenint en compte els colors base de les flotes existents.
- Manual tècnic per a punts de recàrrega: document independent, purament tècnic i de disseny industrial, adreçat exclusivament a fabricants i instal·ladors. Aquest document detallarà l'aplicació física de la marca als principals models del mercat (lents, semiràpids, ràpids i ultraràpids), la senyalització horitzontal i vertical amb els codis RAL de pintura per al paviment, el marcatge a terra (pictogrames, línies) segons normativa vigent i la sistematització tècnica de la numeració.
- Arts finals per a impremta i digitals: lliurament de tots els arts finals preparats per a

impremta i tall de vinil (amb instruccions precises per imprimir-los), així com tots els actius digitals dissenyats per a pantalles (UI, codis QR, plantilles de correu) en els formats d'exportació idonis.

- Tota la documentació i materials descrits s'hauran de lliurar obligatòriament en formats de lectura (PDF) i en arxius font oberts, originals i totalment editables propis de l'entorn professional del disseny (per exemple, Adobe InDesign, Illustrator, Figma, Sketch o equivalents), empaquetats amb totes les imatges, elements gràfics enllaçats i tipografies utilitzades.
- Presentacions: l'adjudicatari farà dues presentacions públiques presencials de la versió definitiva del pla de màrqueting a L'Energètica.

2.1.5. Coordinació del servei

- L'adjudicatari s'encarregarà de recollir la informació i de convocar i conduir les entrevistes i sessions de treball amb les persones internes de L'Energètica o externes, d'altres entitats, que puguin aportar informació rellevant per a l'elaboració del pla.
- L'adjudicatari es compromet a realitzar un mínim de 8 entrevistes i 3 sessions de treball. Els participants es decidiran a proposta de L'Energètica o de l'adjudicatari.
- Al llarg dels treballs d'elaboració, hi haurà reunions de seguiment amb una periodicitat mínima mensual en què l'adjudicatari informará del progrés de l'encàrrec. Aquesta freqüència podrà ser major si així ho sol·licita L'Energètica, que també podrà demanar a l'adjudicatari lliuraments parcials del pla.
- Tots els lliuraments parcials i finals estaran subjectes a la revisió i validació prèvia per part de L'Energètica. L'adjudicatari estarà obligat a incorporar les esmenes i correccions sol·licitades per L'Energètica en el termini acordat en les reunions de seguiment, sense que això suposi cap cost addicional.

2.2. LOT 2: Disseny d'un pla de divulgació de les instal·lacions renovables d'autoconsum i sobre terreny de L'Energètica

2.2.1. Definició del servei

L'encàrrec consisteix en el disseny d'un pla de divulgació de les instal·lacions renovables d'autoconsum i sobre terreny de L'Energètica.

El pla de divulgació tindrà com a missió principal explicar el funcionament de les instal·lacions de L'Energètica i la contribució que fan a la transició energètica i la lluita contra el canvi climàtic, i haurà de dissenyar materials i accions encaminades a assolir els següents objectius específics:

- a) Promoure el coneixement de les energies renovables, el seu funcionament, els seus avantatges respecte a les energies no renovables i el paper clau que tenen en la lluita contra el canvi climàtic.
- b) Incentivar l'estalvi i l'eficiència energètiques en els centres educatius, en equipaments públics i en les llars i fomentar la consciència de la petjada energètica i de la dependència de l'energia per al nostre dia a dia.

- c) Divulgar l'activitat de L'Energètica com a empresa pública que aprofita les potencialitats de generació dels recursos públics i els posa al servei de la transició energètica i de l'estalvi i eficiències energètiques a l'Administració.

2.2.2. Fases del servei i calendarització

El desenvolupament de l'encàrrec parteix del brífing inicial presencial, que L'Energètica convocarà els dies següents a la formalització del contracte per establir el calendari i la metodologia. A partir d'aquest brífing inicial, s'estableixen les fites següents:

Lliurament	Termini màxim (a comptar a partir del brífing inicial)
Lliurament parcial 1 del pla de divulgació	1 mes
Lliurament parcial 2 del pla de divulgació	4 mesos
Lliurament parcial 3 del pla de divulgació	6 mesos
Primer lliurament del pla complet. Inclou l'operativa i tots els arxius d'impressió.	8 mesos
Lliurament definitiu del pla complet i els arxius d'impressió incorporant-hi totes les esmenes que L'Energètica hi hagi fet en fases anteriors.	10 mesos
Execució del projecte de senyalització del parc solar	11 mesos
Presentacions del document complet a L'Energètica	12 mesos

2.2.3. Descripció de les tasques

Totes aquestes tasques s'inclouran dins el document del pla de divulgació, així com es materialitzaran en altres documents complementaris, si s'escau.

A. Estratègia, anàlisi i posicionament

- Anàlisi de les tendències de l'educació per al desenvolupament sostenible i d'iniciatives similars en l'àmbit de l'energia, com ara la metodologia 50/50, i *benchmark* de models d'èxit de programes educatius centrats en l'energia i la conscienciació sobre l'emergència climàtica. Anàlisi de les potencialitats internes de L'Energètica, com a empresa generadora d'energia d'origen renovable i subministradora dels centres educatius de secundària i de la resta del sector públic de la Generalitat, per desenvolupar el pla.
- Definició de la missió, visió, principis i objectius de l'estratègia de divulgació i d'educació ambiental de L'Energètica, dels possibles àmbits d'implementació del pla i identificació de potencials aliances amb altres agents (com ara l'Institut Català d'Energia, el Departament d'Educació, les diputacions i els ajuntaments) per dur-lo a terme.

B. Kit informatiu dels autoconsums

- La redacció i el disseny d'un kit informatiu per als centres abastits per instal·lacions fotovoltaïques d'autoconsum gestionades per L'Energètica, adreçat als treballadors i als usuaris dels centres.
- Inclourà, com a mínim, els materials gràfics informatius i els materials necessaris per a possibles accions de divulgació com ara xerrades informatives.

- La impressió de materials (si s'escau) i l'enviament del kit informatiu als centres amb instal·lacions abastits per L'Energètica, amb un màxim de 400 centres.

C. Programa educatiu

- L'elaboració d'un programa educatiu vinculat a la transició energètica per a l'alumnat dels centres educatius abastits per instal·lacions fotovoltaïques d'autoconsum gestionades per L'Energètica.
- El programa haurà de preveure com a mínim tres fases: dinamització (amb una xerrada informativa presencial al centre); seguiment del desenvolupament (autoexecutat pel centre a partir d'un kit informatiu); i avaluació (amb una segona sessió presencial).
- Aquest programa ha d'incloure com a mínim la plantilla d'un acord de col·laboració amb el centre, el material didàctic necessari per a l'alumnat, el manual necessari per al professorat i informació al web de L'Energètica.

D. Senyalització d'un parc solar

- L'elaboració i execució d'un projecte per senyalitzar amb panells informatius una instal·lació renovable de L'Energètica amb l'objectiu d'informar, educar i sensibilitzar el públic sobre la transició energètica.
- Aquest projecte haurà d'incloure el disseny, fabricació i instal·lació de tots els materials de comunicació expositiva i de senyalització al parc solar de L'Energètica a Vidreres, i la informació disponible al web de L'Energètica per promocionar-lo.
- El sistema de senyalització inclourà, com a mínim, un panell informatiu gran d'1 m x 2 m amb un plànol i un circuit indicat; i fins a 15 panells petits de 30 cm x 40 cm i amb peu de 80 cm d'alçada distribuïts al llarg del circuit; elaborats amb materials d'alta durabilitat, adequats per a exteriors i tenint en compte la sostenibilitat.
- El projecte prendrà com a referència el parc solar de Vidreres, però haurà d'estar preparat per adaptar-se a altres instal·lacions de L'Energètica.

E. Disseny d'un programa de visites guiades

- L'elaboració d'un programa de visites guiades a les instal·lacions sobre terreny de L'Energètica, que inclogui com a mínim la metodologia de desenvolupament, materials gràfics, el guió de la visita i possibles activitats per almenys una hora i mitja de durada, amb versions adaptades per a diferents franges d'edat.

Les visites s'hauran de poder realitzar en català, castellà, francès i anglès. El programa haurà d'incloure també material promocional de les visites en format físic i digital.

F. Operativa

- La quantificació pressupostària i la planificació en un cronograma de tots els materials i les accions previstos per a l'execució del pla.
- L'establiment d'objectius SMART i d'indicadors clau d'acompliment (KPIs) per a fer seguiment i avaluar la implementació i l'eficàcia del pla.

2.2.4. Productes a lliurar

- Document del pla de divulgació:
 - a) Lliurament parcial 1: inclourà l'apartat A del pla de divulgació al complet.
 - b) Lliurament parcial 2: inclourà els apartats A, B i C al complet, així com les arts finals derivades d'aquests apartats.
 - c) Lliurament parcial 3: inclourà els apartats A, B, C i E al complet, així com l'elaboració del projecte del D i les arts finals derivades d'aquests apartats.
 - d) Document complet (en format pdf i en format nadiu) que inclourà tots els productes funcionals previstos en els apartats A-E (estratègia, programa educatiu, kit informatiu, senyalització i visites guiades) així com l'apartat F, d'operativa.
- Kit informatiu per a autoconsums: material pedagògic i informatiu per als responsables dels centres amb autoconsum tant d'ús intern com extern.
- Manual d'aplicació del programa educatiu: guia tècnica i pedagògica per al professorat amb instruccions d'ús, activitats i orientacions metodològiques.
- Projecte de senyalització dels parcs solars: document independent amb el disseny tècnic, especificacions de materials i criteris d'instal·lació dels panells informatius.
- Arts finals per a impremta i digitals: lliurament de tots els arts finals preparats per a impremta (amb instruccions precises per imprimir-los), així com, si s'escau, tots els actius digitals dissenyats per a pantalles (UI, codis QR, plantilles de correu) en els formats d'exportació idonis.
- Tota la documentació i materials descrits s'hauran de lliurar obligatòriament en formats de lectura (PDF) i en arxius font oberts, originals i totalment editables propis de l'entorn professional del disseny (per exemple, Adobe InDesign, Illustrator, Figma, Sketch o equivalents), empaquetats amb totes les imatges, elements gràfics enllaçats i tipografies utilitzades.
- Presentacions: l'adjudicatari farà dues presentacions públiques presencials de la versió definitiva del pla de màrqueting a L'Energètica.

2.2.5. Coordinació del servei

- L'adjudicatari s'encarregarà de recollir la informació i de convocar i conduir les entrevistes i sessions de treball amb les persones internes de L'Energètica o externes, d'altres entitats, que puguin aportar informació rellevant per a l'elaboració del pla.
- L'adjudicatari es compromet a realitzar un mínim de 5 entrevistes i 3 sessions de treball. Els participants es decidiran a proposta de L'Energètica o de l'adjudicatari.
- Al llarg dels treballs d'elaboració, hi haurà reunions de seguiment amb una periodicitat mínima mensual en què l'adjudicatari informará del progrés de l'encàrrec. Aquesta freqüència podrà ser major si així ho sol·licita L'Energètica, que també podrà demanar a l'adjudicatari lliuraments parcials del pla.
- Tots els lliuraments parcials i finals estaran subjectes a la revisió i validació prèvia per part de L'Energètica. L'adjudicatari estarà obligat a incorporar les esmenes i

correccions sol·licitades per L'Energètica en el termini acordat en les reunions de seguiment, sense que això suposi cap cost addicional.

2.3. LOT 3: Execució del pla de divulgació de les instal·lacions renovables d'autoconsum i sobre terreny de L'Energètica.

Encàrrec 1: Creació i manteniment d'una oficina d'organització de visites guiades i xerrades informatives i de coordinació amb els centres educatius.

2.3.1. Definició del servei

- L'objectiu de l'encàrrec és posar en servei i operar una oficina de gestió i organització de les visites guiades i les xerrades explicatives a les instal·lacions renovables gestionades per L'Energètica, ja siguin en els centres abastits per instal·lacions fotovoltaïques d'autoconsum o bé en les instal·lacions sobre terreny, i de coordinació amb els centres educatius que participin en les actuacions previstes en el pla de divulgació.
- L'oficina de gestió i organització de les visites guiades i les xerrades explicatives no implica la creació d'un espai físic a les instal·lacions de L'Energètica. Serà una oficina virtual, responsable de desplaçar el seu personal allà on sigui necessari per dur a terme les activitats programades. Les funcions encarregades a aquesta oficina, que estarà operativa tots els mesos de l'any tret de l'agost, inclouran:
 - a) Gestió d'una bústia de correu electrònic corporatiu visites@lenergetica.cat (o similar) exclusiva per a l'oficina, que donarà resposta a totes les comunicacions rebudes en menys de 48h laborables des de la seva recepció.
 - b) Planificació i coordinació de visites guiades, jornades de portes obertes, xerrades informatives, centres que apliquin el programa educatiu i altres activitats similars previstes en el pla de divulgació.
 - c) Gestió i custòdia de la base dades de visitants, educadors, responsables de les instal·lacions i centres col·laboradors; que serà titularitat de L'Energètica i l'adjudicatari hi actuarà com a encarregat del tractament, d'acord amb les condicions que s'especifiquen en el present plec tècnic i en el contracte d'encàrrec de tractament de dades de personals que formarà part annexa del contracte a signar amb l'eventual adjudicatari del contracte.
 - d) Coordinació de les visites entre els responsables dels grups visitants, els guies i els responsables de les instal·lacions i/o els centres que les acullen.
 - e) Enviament proactiu d'invitacions a centres educatius i a ajuntaments de la rodalia per participar en visites guiades a les instal·lacions sobre terreny de L'Energètica; i a centres amb instal·lacions d'autoconsum gestionades per L'Energètica per acollir xerrades informatives o aplicar el programa educatiu.
 - f) Coordinació dels dinamitzadors amb els centres que apliquin el programa educatiu de L'Energètica.
 - g) Enviament, recepció i processament d'enquestes de satisfacció dels visitants, i elaboració i lliurament a L'Energètica d'informes que les resumeixin.

- h) Elaboració d'informes mensuals i d'una memòria anual de les activitats i interaccions gestionades per l'oficina.

2.3.2. Fases del servei i calendarització

L'adjudicatari posarà en marxa l'oficina un cop L'Energètica hagi validat el pla de divulgació o en disposi d'una versió prou definitiva que en permeti l'inici de l'execució si així ho determina.

L'oficina funcionarà d'acord amb les següents periodicitats:

Actuació	Freqüència
Operació de l'oficina	Diària (dies feiners), tret de l'agost
Document d'actualització de reserves	Setmanalment
Informe sobre les visites realitzades	Mensualment
Planificació del calendari del programa educatiu i de les visites	Anualment

2.3.3. Descripció de les tasques i coordinació del servei

La gestió administrativa de l'oficina tindrà el següent funcionament:

- L'adjudicatari s'haurà d'encarregar de la gestió administrativa i la coordinació de les visites, les xerrades i l'aplicació programa educatiu i destinarà una persona per a la inscripció, gestió de les reserves, atenció de consultes, coordinació amb les instal·lacions, els centres i el professorat responsable. Per això, utilitzarà el correu electrònic corporatiu de L'Energètica per a consultes i reserves (visites@lenergetica.cat).
- Per formalitzar les reserves i inscripcions al programa educatiu, l'adjudicatari haurà d'obtenir les dades i el full de sol·licitud signat així com una fotocòpia de la pòlissa vigent de la companyia amb la qual es té l'assegurança escolar, en el cas dels centres educatius.
- L'adjudicatari haurà d'aportar setmanalment a L'Energètica un document amb l'actualització de les reserves indicant la data i l'hora, la instal·lació que es visitarà, el nom del centre educatiu o del grup, el nombre de visitants, l'idioma de la visita i el nom de l'educador que se'n farà càrrec.
- L'adjudicatari es farà responsable del tractament correcte de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés per a dur a terme el servei.
- L'adjudicatari s'encarregarà de donar a conèixer l'existència del programa de visites a tots els centres educatius dels municipis propers a les instal·lacions, contactant-hi via correu electrònic o bé per telèfon. L'Energètica podrà aportar una llista de centres o entitats als quals fer arribar la invitació.
- L'adjudicatari haurà d'aportar mensualment un breu informe sobre les visites realitzades, acompanyat per un formulari de valoració que hauran d'emplenar els visitants, per tal de poder avaluar el nivell de satisfacció de les visites.
- La primera quinzena de setembre de cada any l'adjudicatari exposarà en una

trobada amb L'Energètica la planificació del calendari del programa educatiu i de les visites i xerrades a les instal·lacions per a tota la temporada.

Encàrrec 2: Partida alçada per atendre encàrrecs d'execució de les accions previstes en el pla de divulgació de les instal·lacions renovables.

2.3.4. Definició del servei

Es preveuen els següents serveis que L'Energètica podrà encarregar a l'adjudicatari, d'acord amb la major definició que en doni el pla de divulgació:

- a) **Xerrada informativa en instal·lació d'autoconsum.** Inclou la xerrada d'un educador d'una hora de durada en un centre amb una instal·lació d'autoconsum gestionada per L'Energètica, la visita a la instal·lació en els casos que sigui factible, i el subministrament del material didàctic.
- b) **Visita guiada en instal·lació sobre terreny.** Inclou la visita explicativa de les diferents parts d'una instal·lació renovable sobre terreny de L'Energètica d'una hora i mitja de durada a càrrec d'un educador i el subministrament del material didàctic.
- c) **Dinamització del programa educatiu en un centre.** Inclou l'aplicació del programa educatiu en un centre al llarg d'un curs, en les diferents fases que se'n defineixin (amb almenys una xerrada informativa presencial introductòria d'una hora i mitja de durada a càrrec d'un educador, el seguiment del desenvolupament i l'avaluació final), el subministrament del material didàctic necessari i l'acompanyament al professorat del centre en els dubtes que puguin sorgir durant l'execució.
- d) **Adaptació dels panells informatius en nova instal·lació.** Inclou l'adaptació dels continguts del material informatiu necessari per senyalitzar amb panells informatius una instal·lació renovable de L'Energètica. No inclou la fabricació ni la col·locació.
- e) **Altres actuacions divulgatives.** Inclou altres actuacions d'execució del pla de divulgació no previstes en les anteriors tipologies que es quantificaran en funció de les hores de treball que n'impliqui el desenvolupament per a l'adjudicatari.

A títol merament orientatiu i sense caràcter vinculant a efectes contractuals, un cop implementat el pla de divulgació s'estima que, en un any tipus, es duiguin a terme de l'ordre d'una desena de xerrades informatives en instal·lacions d'autoconsum, un centenar de visites guiades a instal·lacions sobre el terreny, la dinamització del programa educatiu en una vintena de centres, així com l'adaptació de panells informatius en una nova instal·lació.

Les actuacions es realitzaran de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 i de dilluns a dijous de 15:00 a 16:30, amb un equip que garantirà un educador per a cada grup-classe i disponibilitat per a 6 dissabtes l'any.

2.3.5. Fases del servei

El desenvolupament dels encàrrecs seguirà el següent procediment:

- A. L'oficina d'organització de visites guiades i xerrades informatives programarà els actes en funció de les peticions que rebí, que reportarà setmanalment a L'Energètica.

L'Energètica també podrà encarregar directament actes amb una antelació mínima d'un mes.

- B. En el cas que un encàrrec requereixi una valoració en hores de treball, l'adjudicatari haurà de presentar prèviament a l'execució una previsió del nombre d'hores que preveu destinar-hi, que haurà de rebre –si s'escau– la confirmació de L'Energètica.
- C. Una vegada realitzades les visites i les xerrades informatives, l'adjudicatari podrà facturar mensualment els serveis prestats.
- D. En el cas de la dinamització dels programes educatius, l'adjudicatari en podrà facturar la meitat de l'import un cop realitzada la xerrada inicial; i la resta, un cop s'hagi fet l'avaluació del programa.

Els responsables de les instal·lacions o dels centres podran decidir la conveniència d'anul·lar una visita per motius de servei o seguretat. En cas que una visita sigui anul·lada per aquests motius, i amb independència de l'antelació amb què s'hagi comunicat l'anul·lació, l'adjudicatari no podrà facturar cap import pel servei corresponent.

2.3.6. Descripció de les tasques i coordinació del servei

Totes les actuacions se circumscriuran a les descripcions proveïdes en el present plec de prescripcions tècniques i en el detall que se'n derivi del pla de divulgació.

L'Energètica convocarà l'adjudicatari a un briefing inicial presencial un cop disposi d'un pla de divulgació executable totalment o parcial, amb l'objectiu d'exposar les línies generals de l'encàrrec i d'acordar el calendari i la metodologia de treball.

L'adjudicatari es farà responsable de formar els educadors prèviament a l'execució d'acord amb els materials proporcionats en el pla de divulgació.

3. REQUERIMENTS TRANSVERSALS

3.1. Condicions d'execució del contracte

- L'adjudicatari assumirà la direcció creativa, artística i d'art, i adaptacions del personal que aporti per dur a terme aquesta contractació. Amb aquesta finalitat, les empreses licitadores hauran de fer constar en les ofertes el nom del director creatiu.
- Tots els materials hauran de ser coherents amb la imatge gràfica de L'Energètica, expressada en el seu manual d'imatge corporativa, publicat en línia al Programa d'Identificació Visual de la Generalitat de Catalunya (<https://identitatcorporativa.gencat.cat>), i els principis de l'empresa que es transmeten en el web (www.lenergetica.cat).
- Tots els materials hauran d'aplicar un llenguatge i comunicació rigorosos, basats en el respecte, la igualtat i els codis ètics de conducta corresponents. Caldrà evitar qualsevol imatge discriminatòria d'un col·lectiu i fomentar imatges amb valors d'igualtat, diversitat, presència equilibrada i pluralitat d'identitats.
- L'adjudicatari haurà de disposar de l'equipament tècnic (com ara ordinadors, càmera

fotogràfica i telèfon mòbil) i del programari informàtic necessaris per al desenvolupament eficaç del servei.

- Per a l'execució dels Lots 1 i 2, el personal que l'adjudicatari adscriu a la prestació del servei no haurà de desplaçar-se a la seu de L'Energètica per elaborar els plans de divulgació. En conseqüència, L'Energètica no requereix presencialitat habitual ni posarà a disposició cap espai de treball fix per a aquest personal. El personal adscrit per l'adjudicatari durà a terme les tasques de preparació i desenvolupament del servei des de les instal·lacions de la seva empresa. Les dependències de L'Energètica s'utilitzaran només de manera ocasional per assistir a reunions o per atendre encàrrecs concrets quan així ho requereixi L'Energètica o quan l'adjudicatari ho sol·liciti prèviament.
- L'adjudicatari s'haurà de fer càrrec de les despeses derivades dels desplaçaments que li calgui fer per desenvolupar el servei, que poden ser arreu de Catalunya.

3.2. Personal que durà a terme les actuacions

- El personal de l'empresa adjudicatària dependrà exclusivament d'aquesta empresa, per la qual cosa tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, sanitàries i de seguretat i higiene en el treball, referides al personal propi al seu càrrec, el qual no adquirirà cap vincle laboral amb L'Energètica.
- Així mateix l'empresa adjudicatària es responsabilitzarà del personal que posi a disposició del servei encara que no estigui en plantilla, el qual haurà d'estar contractat d'acord amb la normativa aplicable en cada cas.
- L'adjudicatari haurà de supervisar el correcte desenvolupament per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades i controlar l'execució correcta dels serveis.
- L'empresa adjudicatària procurarà que hi hagi estabilitat en l'equip de treball i que les variacions en la composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb vista a no alterar el bon funcionament del servei, informant-ne en tot moment L'Energètica i garantint sempre l'adscripció de mitjans requerida en el ple de clàusules administratives.

3.3. Normes de comunicació i canals

- L'adjudicatari designarà un responsable del desenvolupament del contracte amb L'Energètica i en transmetrà les següents dades: nom i cognoms, adreça electrònica i telèfon mòbil d'empresa.
- Aquesta persona haurà de centralitzar les relacions entre l'empresa i els responsables de L'Energètica. Entre altres coses, serà l'encarregat de gestionar-ne tots els encàrrecs i de resoldre'n les incidències que puguin sorgir, a més de lliurar la informació que se li sol·liciti.
- La comunicació habitual entre l'adjudicatari i L'Energètica es farà per correu electrònic, si bé l'adjudicatari haurà d'estar disponible per atendre L'Energètica per telèfon i per assistir a reunions presencials de seguiment quan se li demani, sense que això suposi un cost addicional.

- Qualsevol substitució de la persona o persones referides en els anteriors apartats s'haurà de comunicar a L'Energètica amb una antelació mínima de deu dies hàbils.
- Si ho sol·licita L'Energètica, l'adjudicatari es farà responsable d'enviar els originals a impremta, amb les instruccions necessàries per a la correcta impressió; a les empreses que gestionin el web i les xarxes socials de L'Energètica; o a qui li indiqui.
- L'adjudicatari és responsable de garantir la conservació del material editat durant la durada del contracte i d'evitar-ne la pèrdua.
- En cas que L'Energètica ho consideri necessari, es podrà crear un repositori compartit amb l'adjudicatari per dipositar-hi els materials lliurats en el transcurs del contracte. L'adjudicatari haurà de garantir que tots els continguts del repositori quedin en possessió de L'Energètica a la finalització del contracte.

3.4. Relació amb altres proveïdors

- En cas que així li ho sol·liciti L'Energètica, l'adjudicatari s'haurà de coordinar amb altres empreses que li prestin serveis per al desenvolupament dels encàrrecs.
- L'adjudicatari s'haurà de fer càrrec de totes les despeses per a la contractació d'autors per al desenvolupament de les idees creatives.

3.5. Idiomes

- Tant els materials produïts com les comunicacions de l'adjudicatari amb L'Energètica seran en català, llevat dels casos en què la normativa de consum o d'altra mena o per raons comercials requereixi també l'ús d'altres llengües. En tots els casos, el català serà la llengua preferent. L'adjudicatari destinarà els mitjans necessaris per garantir la correcció ortogràfica dels textos. L'Energètica podrà sol·licitar també versions en castellà o en anglès d'un mateix material sense que suposi un cost afegit.

3.6. Propietat intel·lectual

- L'adjudicatari ha de garantir l'originalitat dels materials que lliura, que no podran ser còpia ni adaptació d'altres preexistents, i assumirà en tot cas la responsabilitat davant de les possibles reclamacions que puguin plantejar tercers en relació amb l'autoria o similitud de textos o imatges, exonerant L'Energètica de qualsevol responsabilitat al respecte.
- La propietat intel·lectual de tots els continguts generats en el desenvolupament del contracte, tant els publicats com els bruts o editats que puguin servir de recurs, serà exclusiva de L'Energètica.
- L'adjudicatari haurà de respectar els drets de propietat intel·lectual i els drets de propietat industrial de tercers. Els continguts publicats hauran de disposar sempre de la corresponent llicència que en permeti la utilització per part de tercers.

3.7. Seguretat i PRL

En la definició i l'execució dels treballs l'adjudicatari haurà de tenir en compte la normativa

reguladora de les mesures preventives necessàries en matèria de seguretat i salut en el treball, especialment el fet que es tracta d'instal·lacions elèctriques i que es troben en proximitat de línies i instal·lacions elèctriques, incloent avisos i delimitació de vies segures quan resultin necessàries per eliminar o reduir el risc, en particular Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, Reial decret 39/1997, de 17 de gener, Reial decret 1627/1997, de 24 d'octubre, Reial decret 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials i Reial decret 614/2001, de 8 de juny, sobre disposicions mínimes per a la protecció de la salut i seguretat dels treballadors enfront del risc elèctric, així com normativa complementària.

La titularitat de la base de dades que creï i/o gestioni l'adjudicatari per al desenvolupament del servei correspon exclusivament a L'Energètica, que hi tindrà en tot moment dret d'accés. L'adjudicatari hi actuarà únicament com a encarregat del tractament i no podrà utilitzar-ne les dades per a finalitats pròpies.

En cas que, per a l'execució del contracte, s'hagin de tractar dades personals de persones menors d'edat, l'adjudicatari, en la seva condició d'encarregat del tractament, es compromet a garantir l'interès superior del menor i els seus drets fonamentals en qualsevol tractament i, en particular, en la publicació o difusió de dades a través de serveis de la societat de la informació. Quan la base de legitimació sigui el consentiment, el tractament només podrà fonamentar-se en el consentiment del menor si és major de catorze anys i, si és menor de catorze anys, caldrà que consti el consentiment del titular de la pàtria potestat o tutela; així mateix, quan la difusió es realitzi mitjançant xarxes socials o serveis equivalents, s'haurà d'obtenir el consentiment del menor o dels seus representants legals conforme al règim anterior. L'adjudicatari, d'acord amb les instruccions del responsable del tractament, haurà d'obtenir i conservar evidència del consentiment o autorització corresponent i aplicar esforços raonables i proporcionats per verificar l'edat del menor i, si escau, l'autenticitat del consentiment prestat o autoritzat pel titular de la pàtria potestat o tutela, tenint en compte la tecnologia disponible.

Quan finalitzi el contracte, l'adjudicatari haurà de lliurar a L'Energètica una còpia íntegra i actualitzada de la base de dades en un format d'ús comú i interoperable (com ara CSV o XLSX), garantint-ne la integritat i la llegibilitat; i haurà de procedir posteriorment a la destrucció segura i irreversible de qualsevol còpia que en conservi en format físic o digital.

L'adjudicatari es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La legislació vigent en general i, en particular, quan es tractin de dades de caràcter personal, el Reglament de Seguretat del Reial Decret 994/1999.
- Les normes ISO/IEC/UNE 17799 de millors pràctiques de seguretat de la informació i UNE71502 de gestió de la seguretat de la informació, adaptades a l'estructura administrativa, personal i entorn tecnològic del client i aplicades de forma proporcional als riscos reals.
- El Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades –en endavant RGPD–.
- D'acord amb l'article 28.3 del RGPD, la realització de tractament per compte de tercers, haurà d'estar regulada en un contracte què haurà de constar per escrit o en alguna altra forma que permeti acreditar la seva celebració i contingut, establint-se expressament que l'encarregat del tractament únicament tractarà les dades conforme

a les instruccions del responsable del tractament, i no les aplicarà o utilitzarà amb finalitat diferent a la que figuri en el contracte, ni les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones.

- L'adjudicatari haurà de proporcionar al llarg de tot el període d'execució del contracte la informació relativa a la prestació de serveis públics o a l'execució de potestats administratives delegades que L'Energètica consideri que ha de ser publicada d'acord amb el que disposa la normativa sobre transparència i lliure accés a la informació. La publicació a internet serà realitzada per L'Energètica a través del portal de transparència.

Adicionalment, l'empresa adjudicatària es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques i de seguretat i qualitat que estableixi L'Energètica.
- Implementar les mesures, processos, i requeriments que L'Energètica sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que L'Energètica requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

3.8. Confidencialitat

- L'empresa adjudicatària està obligada a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que, no sent públics o notoris, estiguin relacionats amb l'objecte del contracte. Qualsevol material que hagi de ser exposat públicament i que l'adjudicatari realitzi referent al servei que presta a L'Energètica haurà de ser aprovat prèviament per l'empresa pública.