

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX
CONTRACTE DE SERVEIS DE SUPORT A LES ACTIVITATS DE COMUNICACIÓ
ESTRATÈGICA I CORPORATIVA DEL CENTRE DE TELECOMUNICACIONS I
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ.**

Expedient núm.: CTTI-2026-120

1. Objecte	3
2. Context	3
3. Descripció del servei	4
4. Condicions d'execució del servei.....	6
6. Model de relació	11
7. Acords de Nivells de Servei	13

1. Objecte

L'objecte del present plec és establir les condicions tècniques per a la prestació del servei de suport a la comunicació estratègica i corporativa del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI). Aquest servei té com a finalitat reforçar la comunicació corporativa, garantir la coherència dels missatges i contribuir a la projecció de la imatge corporativa del CTTI en tots els canals i formats.

El servei inclourà accions orientades a la definició, planificació i execució de la comunicació estratègica, així com el suport en la gestió de continguts corporatius. L'àmbit d'actuació abasta tant la comunicació interna com externa, assegurant que els missatges siguin alineats amb els objectius estratègics del CTTI i amb les directrius institucionals de la Generalitat de Catalunya.

El servei comprèn tasques de conceptualització, disseny i producció de materials, gestió de canals digitals, inclosos web corporativa i intranet, elaboració de continguts, assessorament en campanyes i suport en la planificació d'accions de comunicació. També inclou la definició d'estratègies i tàctiques que permetin millorar la visibilitat del CTTI, així com la seva relació amb els diferents públics d'interès.

Els objectius principals són: garantir una comunicació clara i efectiva, reforçar la imatge corporativa, donar suport a la difusió de projectes i serveis del CTTI, i assegurar la coherència en l'ús de la marca en tots els suports. El servei haurà de contribuir a la millora de la percepció pública del CTTI i al posicionament com a referent tecnològic dins l'àmbit de la Generalitat.

El servei es prestarà d'acord amb les condicions establertes en aquest plec, respectant els terminis, pressupost i limitacions organitzatives definides. Les actuacions hauran de garantir la màxima qualitat, eficiència i adaptació a les necessitats del CTTI, amb flexibilitat per donar resposta a situacions imprevistes i requeriments urgents.

2. Context

El Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI) és l'òrgan responsable de la gestió i el desplegament de les infraestructures tecnològiques i dels serveis digitals de la Generalitat de Catalunya. El CTTI presta serveis a l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic en base al model de relació aprovat per Acord de Govern el 11 de novembre de 2025.

La seva activitat és clau per garantir la transformació digital de l'Administració i la prestació de serveis públics eficients, segurs i accessibles per a la ciutadania.

En aquest marc, la comunicació estratègica i corporativa esdevé un element essencial per:

- **Difondre** les iniciatives, projectes i serveis impulsats pel CTTI.
- **Garantir** la coherència i la consistència del missatge corporatiu en tots els canals.
- **Promoure** la imatge corporativa i els valors de la Generalitat en l'àmbit tecnològic.
- **Facilitar** la relació amb els diferents públics objectiu: ciutadania, proveïdors, entitats públiques i privades, i mitjans de comunicació.

La complexitat i el volum creixent d'accions de comunicació requereixen disposar d'un suport especialitzat que permeti:

- Planificar i executar campanyes i continguts amb criteris professionals.
- Organitzar i produir esdeveniments corporatius amb un alt nivell de qualitat.
- Adaptar-se a les noves tendències digitals i als formats multimèdia.

La comunicació corporativa del CTTI afronta un entorn cada vegada més complex que exigeix una gestió professional i especialitzada. La presència en múltiples canals —web, xarxes socials, newsletters, esdeveniments i mitjans— requereix una estratègia d'**omnicanalitat** que garanteixi coherència i alineació amb la identitat corporativa. Alhora, la **digitalització** i l'aparició de nous formats com vídeos, infografies o podcasts obliguen a disposar de recursos creatius i tècnics capaços d'adaptar-se a les tendències actuals i oferir continguts atractius i accessibles.

A aquests reptes s'hi afegeix la necessitat d'assegurar **accessibilitat i inclusió** en totes les comunicacions, complint amb els criteris normatius i utilitzant un llenguatge inclusiu que arribi a tota la ciutadania. Paral·lelament, la gestió d'**esdeveniments híbrids i virtuals** requereix solucions tècniques avançades que garanteixin experiències segures i interactives. Tot això, en un context on l'**agilitat i flexibilitat** són imprescindibles per respondre amb rapidesa a les dinàmiques pròpies dels projectes tecnològics i a canvis imprevistos, fa evident la necessitat de comptar amb un suport extern especialitzat.

3. Descripció del servei

El servei objecte d'aquest contracte consisteix en el suport integral a la comunicació estratègica i corporativa del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI), amb l'objectiu de reforçar la seva imatge corporativa i garantir la coherència dels missatges en tots els canals i formats. Aquest suport ha de contribuir a la difusió efectiva dels projectes, serveis i iniciatives del CTTI, alineant-se amb les directrius de comunicació de la Generalitat de Catalunya.

Tot seguit es relacionen els serveis a prestar:

- **Coordinació, planificació i govern de la comunicació**

El servei inclou la coordinació general de totes les activitats relacionades amb la comunicació, garantint l'assignació adequada de recursos, la resolució d'incidències i el compliment dels terminis, la qualitat i els lliurables. Es vetllarà per la coherència amb les directrius i els criteris corporatius vigents.

Es contempla l'elaboració i actualització del Pla de comunicació, amb definició d'objectius, públics, missatges clau, cronograma, canals, pressupostos i indicadors (KPI). Així mateix, es mantindrà un calendari editorial integrat per a webs, intranet, xarxes socials, butlletins i materials comunicatius, amb circuits d'aprovació establerts.

El servei inclou reunions periòdiques i informes de seguiment amb mètriques i propostes de millora contínua, així com el govern dels canals corporatius per assegurar la coherència del missatge i l'alineament amb l'estratègia comunicativa.

També es preveu el disseny i manteniment d'un protocol de comunicació de crisi, que incorporarà la definició de portaveus, circuits d'aprovació accelerats, missatges clau i materials d'emergència, coordinats amb els gabinets de comunicació.

Lliurables mínims: Pla de comunicació inicial i revisions; calendari editorial; actes i informes de seguiment; protocol de crisi.

- **Redacció, edició i maquetació de continguts**

El servei comprèn la redacció, edició i maquetació de continguts per a diversos canals: webs i intranet, xarxes socials, notes i dossiers de premsa, butlletins, presentacions i peces informatives. Es garantirà la correcció lingüística i l'adequació al llibre d'estil corporatiu vigent.

S'aplicaran criteris de qualitat textual basats en precisió, claredat i cohesió, així com l'ús inclusiu i no sexista del llenguatge, la normalització tipogràfica i l'adaptació a les indicacions d'estil establertes.

El servei inclou la proposta de narratives i formats innovadors (storytelling, infografies, vídeos curts, formats interactius) amb l'objectiu de maximitzar la visibilitat del CTTI, en coherència amb l'estratègia corporativa i en coordinació amb els mitjans.

Lliurables mínims: Peces textuais revisades; pautes de to i estil; documents de preguntes freqüents; dossiers i notes de premsa.

- **Gestió de portals corporatius i canals digitals**

El servei inclou l'actualització, publicació i control de qualitat dels continguts digitals en els portals corporatius i intranets, així com la supervisió del seu funcionament i la coordinació amb els equips tècnics en cas d'incidències.

Es vetllarà pel compliment dels criteris corporatius dels webs Gencat, incloent imatge i disseny adaptatiu, coherència i accessibilitat, així com per la implementació de millores d'experiència d'usuari (UX), d'acord amb les indicacions establertes per la Generalitat.

També es contemplen propostes per a la millora de l'arquitectura de la informació, la navegació, l'etiquetatge, la cercabilitat i el SEO on-page (títols, metadades, headings), sempre en coherència amb el sistema de disseny i l'estil web corporatiu.

Finalment, el servei inclou la definició d'indicadors, la creació de quadres de comandament i l'elaboració d'informes de rendiment (trànsit, engagement, conversió, qualitat de contingut), amb recomanacions orientades a la millora contínua.

Lliurables mínims: Fulls d'estil i bones pràctiques; propostes d'arquitectura; informes d'accessibilitat; dashboards d'anàlisi.

- **Disseny gràfic, audiovisual i producció de peces**

El servei inclou la creació i adaptació de peces gràfiques i audiovisuals per a campanyes, xarxes socials, presentacions, infografies i materials corporatius, respectant la identitat corporativa establerta (logotip, tipografies, colors i arquitectura de marca).

Es contempla la concepció, realització i postproducció de vídeos per a xarxes i web, com corporatius i també la cobertura d'actes corporatius, amb lliurament de màsters i peces adaptades als canals digitals.

A més, es garantirà l'accessibilitat mitjançant subtítolació i altres adaptacions necessàries per a l'ús en entorns digitals.

Lliurables mínims: Peces gràfiques finalistes; paquets de continguts audiovisuals; guia d'aplicacions d'identitat visual; fitxes tècniques.

4. Condicions d'execució del servei

4.1. Equip tècnic

Els equips que presten el servei objecte d'aquest contracte han de disposar dels coneixements necessaris i específics relacionat amb el context de la present licitació.

Per a la prestació del servei es consideren, sense detriment de la proposta de l'adjudicatari, els següents perfils i es determinen les principals funcions sota la seva responsabilitat, sens

perjudici que les funcions identificades per cada perfil les pugui desenvolupar un altre d'acord amb el seu nivell d'expertesa.

L'equip mínim que es requereix per dur a terme el servei és el següent:

Perfil	Nombre de recursos
Responsable de projecte o coordinador/a general	1
Tècnic/a de comunicació de continguts	1
Tècnic/a de gestió de continguts web	1
Dissenyador/a creatiu/va	1
Tècnic/a Audiovisual	1

- **Responsable de projecte o coordinador/a general**, amb una experiència mínima de **cinc (5) anys** en la gestió de projectes de comunicació corporativa. Coordinar i supervisar totes les activitats del contracte, assegurant el compliment dels terminis i la qualitat dels lliurables. Actuar com a **interlocutor únic** amb el CTTI, participant en reunions de seguiment i en la definició d'estratègies. Elaborar i actualitzar el **pla de treball**, calendaris i informes de seguiment. Garantir la correcta assignació de recursos i la resolució d'incidències.
- **Tècnic/a de comunicació o de continguts**, amb experiència mínima de **tres (3) anys** en redacció, edició i gestió de continguts per a canals corporatius, digitals o audiovisuals. Redactar i editar continguts per a webs, xarxes socials, notes de premsa, butlletins i materials corporatius. Garantir la correcció lingüística i l'adequació al llibre d'estil corporatiu. Proposar narratives i formats innovadors per millorar la visibilitat del CTTI. Col·laborar en la conceptualització de campanyes i accions comunicatives. Donar suport en la gestió de crisis comunicatives i en actuacions urgents.
- **Tècnic/a de gestió de continguts web**, amb experiència mínima de **tres (3) anys**, en gestió i manteniment de webs corporatives i intranets, en l'ús de sistemes de gestió de continguts (CMS), actualització i control de qualitat de continguts digitals, i supervisió del correcte funcionament tècnic dels portals. Supervisar el correcte funcionament tècnic dels portals i coordinar amb equips tècnics en cas d'incidències. Vetllar pel compliment de criteris d'accessibilitat i usabilitat. Implementar millores en l'arquitectura de continguts i en l'experiència d'usuari.
- **Dissenyador/a creatiu/va**, amb experiència mínima de **tres (3) anys** en disseny gràfic, audiovisual o multimèdia aplicat a la comunicació corporativa o corporativa. Crear peces gràfiques i audiovisuals per a campanyes, xarxes socials, presentacions i materials corporatius. Vetllar per la coherència visual amb la imatge corporativa del CTTI. Proposar solucions creatives per a accions estratègiques i continguts digitals. Adaptar dissenys a diferents formats i suports (online i offline). Donar suport en la producció de continguts per a actes corporatius i campanyes puntuals.
- **Tècnic/a audiovisual**, amb experiència mínima de **dos (2) anys** en tasques de gravació i edició de vídeos, captació d'imatges i àudio en actes, integració de gràfics i subtítols, i adaptació de materials per a diferents formats i canals. Coordina la planificació tècnica i garanteix la qualitat del contingut segons els estàndards professionals i la línia comunicativa establerta.

Aquest equip es considera de referència i el licitador podrà proposar enfocaments diferents quant a la distribució i el repartiment de funcions.

4.2. Calendari i horari

Els serveis es prestaran segons el calendari laboral oficial publicat per la Generalitat de Catalunya, i tindran la consideració de Dies Laborables aquells que ho siguin en qualsevol dels centres de treball de la Generalitat que faci ús dels serveis TIC objecte d'aquesta licitació. La comunicació amb el personal CTTI es realitzarà en l'horari comprès entre les 9:00h i les 17:00h.

4.3. Ubicació

Els professionals que formin part del servei estaran ubicats en la seva major part a les instal·lacions de l'adjudicatari, i seran per compte de l'adjudicatari tots els costos associats al seus llocs de treball i la seva operació i manteniment: espai d'oficina, mobiliari, ordinadors personals, infraestructura tècnica i de comunicacions, consumibles i similars.

Les instal·lacions, edificis i dependències utilitzats per a la localització del servei hauran de complir en qualsevol moment amb tots els requisits de construcció, habitabilitat, seguretat i ergonomia estipulats per la normativa vigent de la Generalitat i de l'Estat en la seva expressió més exigent.

Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament a qualsevol membre de l'equip de l'adjudicatari a les dependències que el CTTI determini, bé durant períodes concrets, per coordinació de projectes o resolució d'incidències crítiques, o bé d'una manera més continuada, per la pròpia operativa del servei. En aquests espais la Generalitat proporcionarà el mobiliari del lloc de treball i connexió a la xarxa LAN i accés a Internet, i l'adjudicatari serà el responsable de la provisió de la resta d'equipament necessari (ordinadors sobretaula/portàtils, tabletas, terminals de telefonia mòbil, etc.) per al desenvolupament de les tasques.

En qualsevol moment durant l'execució del contracte el CTTI es reserva el dret de sol·licitar a l'adjudicatari la prestació del servei de forma presencial en les instal·lacions de la Generalitat de Catalunya. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a aquests canvis consensuats en el termini pactat.

Així mateix l'adjudicatari assumirà sense càrrec addicional els eventuais costos de desplaçament que per necessitat del servei siguin requerits realitzar dins del territori català.

4.4. Seguiment del Servei

L'adjudicatari haurà de realitzar el seguiment del servei d'aquest contracte tenint en compte tots els aspectes de gestió de riscos associats al servei, tals com la identificació, la prevenció, la mitigació.

A més a més, aquest seguiment del servei s'haurà de regir pels indicadors de compliment que s'especifiquen a l'apartat 6. Es presentarà una proposta d'informe dels mateixos. Aquesta tasca s'avaluarà als Comitès Operatius i es formalitzarà als Comitès Executius.

4.5. Garantia

Durant el període de vigència del contracte l'adjudicatari mantindrà una garantia de 12 mesos sobre els resultats dels treballs lliurats, comptats a partir de la data d'acceptació del lliurament (o fins a un màxim de 6 mesos una vegada finalitzat el contracte), assegurant que s'adeqüen a les especificacions establertes prèviament pel CTTI, i es compromet a esmenar qualsevol error que pogués aparèixer el mateix període sense càrrec addicional. Els vicis ocults o errors que es detectin durant el període de garantia, i es refereixin als serveis prestats o als seus resultats, seran corregits pel proveïdor sense cap cost per la intervenció que calgui, en el termini màxim establert en els ANS.

Garantia de la fase de devolució del servei de 3 mesos. El proveïdor haurà de prestar al CTTI serveis d'assistència addicionals durant el període de garantia de la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats.

4.6. Eines i llicències

Tot seguit es llisten les eines associades al servei i els productes que les suporten. El CTTI posarà a disposició de l'adjudicatari les llicències necessàries per al desenvolupament del servei.

Grup d'eines	Eina	Producte
Gestió de projectes	Akistic – Aurora	Clarity PPM
Intranet CTTI	TEUA	Sharepoint Microsoft
Gestió d'esdeveniments	Representa	Power APP
Sistema d'intel·ligència de negoci	InfoTIC	Microstrategy
Quadre de comandament	QdC	PowerBI

En el cas de proposar eines addicionals, l'adjudicatari haurà d'indicar a la proposta quantes llicències i de quin tipus es farà càrrec.

S'hauran de complir els següents condicionants:

- L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades pel CTTI en les condicions que aquest estableixi.
- L'adjudicatari es farà càrrec (en cas que hi hagi) dels costos associats a l'ús per part de l'oficina d'aquestes eines (accés, llicenciament, integració, etc..).
- L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei, sempre que s'asseguri la continuïtat dels acords de nivell del servei. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè el CTTI pugui analitzar la conveniència de la seva implantació.

- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat el CTTI. Aquestes eines no poden posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- El CTTI podrà incorporar noves eines o evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte. En qualsevol cas, es donarà un preavís d'un mínim de 2 mesos abans de la seva implantació.
- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat dels treballs. El CTTI no tindrà en consideració cap informació que no estigui continguda en les eines que determini el CTTI.
- La correcta actualització de la informació és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació es considerarà un defecte del propi servei.

Per aquelles eines que ja estan disponibles l'adjudicatari es compromet a utilitzar-les adequadament en un període de 2 mesos. Per a les noves eines que el CTTI implementarà, el CTTI comunicarà el full de ruta d'aquestes, i l'adjudicatari s'adaptarà planificadament en un termini de 2 mesos, a partir de la data de la comunicació formal de la implantació.

5. Fases de la prestació del servei

Els licitadors hauran de presentar un pla de servei que tingui en compte les característiques específiques que es detallen a continuació:



Figura 1: Fases del servei.

- **Inici del servei:** És el període que va entre l'entrada en vigor del contracte i el moment d'aplicació dels ANS fixats en el nou contracte.

Aquesta fase s'estendrà durant un màxim de 2 setmanes des de la data de signatura del contracte, si bé les ofertes podran reduir aquest termini. La fase d'inici del servei es considerarà finalitzada quan sigui aprovada pel CTTI.

Durant l'inici del servei, el nou adjudicatari es posarà en contacte amb les diferents unitats del CTTI per començar les tasques de transferència de coneixement, i iniciar el servei.

- **Nova Prestació:** Un cop finalitzada la fase d'inici del servei, l'adjudicatari executarà les tasques identificades a l'apartat descripció del servei. A partir d'aquest moment es podrà aplicar el model de penalitzacions associat al compliment dels nous ANS.
- **Devolució:** En aquesta fase l'adjudicatari és responsable del servei i s'apliquen els ANS definits en aquest contracte, i s'estendrà durant un màxim de 4 setmanes. L'adjudicatari realitzarà les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació cap al CTTI o cap a un eventual nou adjudicatari.

En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució.

6. Model de relació

Per garantir una correcta coordinació, seguiment i control del servei objecte d'aquest contracte, s'estableix el següent model de governança, amb dos nivells de comitès:

Comitè de Direcció

Composició:

- Responsable del projecte de l'empresa adjudicatària.
- Director/a Executiva amb les competències de comunicació.
- Cap d'Àrea amb les competències de comunicació.

Periodicitat:

Reunions **mensuals** presencials.

Funcions principals:

- Traslladar les directrius estratègiques al nivell operatiu.
- Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs (campanyes, accions, projectes).
- Realitzar el seguiment i control global del servei, incloent KPI i SLA.
- Seguiment dels perfils de l'equip adjudicatari i les seves dedicacions.
- Revisió del model econòmic i de la facturació associada.

Comitè Operatiu

Composició mínima:

- Responsable del projecte de l'empresa adjudicatària.
- Responsable del projecte designat pel CTTI.

Participants addicionals (segons necessitat):

- Tècnics de comunicació i continguts.
- Tècnics de gestió web i UX.
- Dissenyadors creatius.
- Altres perfils del CTTI implicats en canals, campanyes o esdeveniments.

Periodicitat:

Reunions **setmanals** presencials.

Funcions principals:

- Seguiment operatiu del servei i verificació de la correcta gestió de riscos, problemes, peticions i canvis.
- Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al funcionament òptim del servei.
- Analitzar peticions i/o situacions de canvi en el servei (p. ex. urgències comunicatives, crisis).
- Tractament de problemàtiques específiques (continguts, disseny, publicació web, etc.).

Documentació prèvia a les reunions

L'adjudicatari haurà de lliurar, **com a mínim dos dies abans de cada reunió**, un document amb l'ordre del dia i els següents apartats:

- Resum general de l'estat actual del servei.
- Tasques realitzades des de l'últim comitè.
- Tasques previstes per al següent període.
- Riscos i problemes detectats (amb plans de mitigació).
- Seguiment de la planificació i actualització si escau.
- Estat dels lliuraments i compliment de fites de facturació.

7. Acords de Nivells de Servei

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS, que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el CTTI per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria.

El CTTI pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

Servei	Indicador	Valor objectiu	Mètrica	Penalització
Actuació urgent (crisi)	Temps per preparar missatge base	≤ 4 hores	Hora de petició vs hora lliurament	Descompte 5% per incompliment
Disponibilitat responsable	Accessibilitat en horari laboral	100%	Registre d'incidències	Penalització per incidència crítica
Qualitat lingüística	Compliment llibre d'estil corporatiu	100%	Revisió mostres	Penalització per error detectat