



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
**Direcció General de Serveis Digitals
i Experiència Ciutadana**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA CREACIÓ,
DISSENY I ELABORACIÓ DE CONTINGUTS INFORMATIUS PER A LA SEVA
COMUNICACIÓ A LA CIUTADANIA.**

Exp.: PR-2027-14

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
3.1 Característiques tècniques del contracte	4
3.2 Infraestructura	5
3.3 Identitat corporativa	5
3.4 Propietat intel·lectual	6
3.5 Ús del català	6
3.6 Comunicació clara	6
3.7 Accessibilitat	7
4. FORMA DE PAGAMENT	7
5. TERMINI D'EXECUCIÓ	7

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació d'un 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. Així es vol promoure una comunicació directa i fàcil d'entendre que afavoreixi un model de relació basat en la confiança i la seguretat.

La finalitat genèrica és disposar del suport i assessorament especialitzats per a l'elaboració de continguts per als canals de la DGSEC, seguint les tendències del mercat i amb la finalitat de transmetre una imatge propera i dinàmica de l'Administració.

Els objectius específics són:

- Crear continguts en formats digitals i audiovisuals per al web de la Generalitat, la cartelleria digital dels edificis públics, els butlletins informatius i les xarxes socials adaptats a les tendències de cada moment.
- Redacció i edició de continguts web.
- Detecció de serveis en webs a integrar al web gencat.
- Anàlisi de l'arquitectura de la informació de webs a integrar al web gencat.
- Transcripció i subtitulació de vídeos.
- Altres encàrrecs que es puguin derivar de la integració i la migració del web gencat.

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 de la ciutadania i oferint informació de valor.

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

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 principalment 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 per la persona responsable. Tots els treballs s'han de dur a terme segons els procediments i models definits per la DGSEC.

- 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'obertura d'ajuts, situacions de vida, suport a la tramitació digital, etc.
- Anàlisi de l'arquitectura de la informació de diferents webs a migrar o a integrar i detecció de continguts de servei en webs a integrar al web corporatiu.
- 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 del web gencat.cat i altre canals (cartelleria digital, xarxes socials) 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:

Campanyes i continguts

- Elaboració de campanyes, material d'informació i suport a la ciutadania en relació a nous tràmits, noves convocatòries de subvencions o nous serveis i impuls a serveis existents.
- Elaborar i donar suport en l'elaboració de contingut didàctic i informació a la ciutadania relacionada amb serveis i tràmits de la Generalitat per a diferents suports, com per exemple, al web corporatiu gencat.cat i a les xarxes socials. Exemples: videotutorials per a tràmits, el pas a pas de com demanar un ajut, o bé els principals requisits per a ser beneficiari, redacció de situacions de vida, etc.
 - Proposar idees d'àmbits d'interès per a la ciutadania d'acord a les necessitats de l'Administració (nova ajuda jove, subvencions...) i elaborar guions adaptats a cadascuna de les idees.

- Identificar tendències, funcionalitats i nous formats al web i a les xarxes socials, per arribar millor a la ciutadania en l'àmbit dels serveis i tràmits.
- Qualsevol altre tasca de la mateixa naturalesa que se'n pugui derivar.

Vídeos, infografies i material gràfic

- Crear peces gràfiques i audiovisuals atractives d'acord amb les directrius de la DGSEC: imatges, infografies, gifs, vídeos, presentacions...
 - Maquetació de continguts: adaptació i millora gràfica de documents digitals proporcionats per DGSEC per al seu ús en entorns web o xarxes socials, o qualsevol altre dispositiu, assegurant l'accessibilitat dels mateixos.

Edició i consultoria web

- Redacció i edició de continguts web.
- Detecció de serveis en webs a integrar al web gencat.
- Anàlisi de l'arquitectura de la informació de webs a integrar al web gencat.
- Altres encàrrecs que es puguin derivar de la integració i la migració del web gencat.

3.1.3 Model de relació, gestió, seguiment i qualitat.

És necessari l'establiment d'un marc permanent de relació amb el prestador del servei amb interlocutors estables i calendari de reunions.

Caldrà que l'adjudicatari presenti un informe mensual de control de tasques realitzades.

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 del 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.

3.6 Comunicació clara

Totes les actuacions objecte del contracte s'han d'ajustar als criteris de la Guia de comunicació clara de l'Administració de la Generalitat. Aquesta obligació inclou:

- L'ús de llenguatge planer, directe, senzill i transparent, que faciliti la comprensió per part de la ciutadania.
- L'aplicació dels criteris de la Guia de comunicació clara de la Generalitat de Catalunya, així com de la norma UNE-ISO 24495-1:2024 o la versió més recent.
- L'adaptació de l'estructura, la presentació i el disseny dels continguts per afavorir-ne la comprensió, segons el canal emprat. En aquest sentit, es podrà requerir la revisió o adaptació dels materials que no compleixin aquests requisits, sense cost addicional per a l'Administració. També podrà requerir informes de satisfacció ciutadana dels continguts creats. L'incompliment d'aquesta obligació podrà ser causa de requeriment de correcció i, si escau, de resolució contractual.

3.7 Accessibilitat

L'empresa adjudicatària ha de tenir en compte les condicions en matèria d'accessibilitat previstes en la normativa vigent i, en especial, en el DECRET 216/2023, de 5 de desembre, sobre accessibilitat dels llocs web i de les aplicacions per a dispositius mòbils de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic, i ha de vetllar pel compliment de la Norma EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), o la versió més recent, des de la fase de disseny, durant el desenvolupament i proves, i fins al lliurament del producte per instal·lar-lo en entorns de validació.

4. FORMA DE PAGAMENT

S'abonarà el 25% als dos mesos de l'execució del contracte, el 50% als 6 mesos i el 25% al final, d'acord amb la certificació de la Unitat Promotora del contracte.

Les factures hauran d'incloure l'IVA i reunir tots i cadascun 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 l'1 de gener de 2027, o des de la data de la signatura del contracte si aquesta és posterior, fins el 31 de desembre de 2027. Es preveuen dues possibles pròrrogues com a màxim anuals.

Ester Manzano Peláez

Directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana