

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE CREACIÓ I GESTIÓ DE CONTINGUTS DIGITALS DEL MUSEU ETNOLÒGIC I DE CULTURES DEL MÓN .

INDEX

- 1. INTRODUCCIÓ**
- 2. OBJECTE DEL CONTRACTE**
- 3. PERIODE DE PRESTACIÓ**
- 4. LLOC DE REALITZACIÓ DEL SERVEI**
- 5. OBJECTIUS**
- 6. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: ACCIONS A DESENVOLUPAR**
- 7. CONDICIONS D'EXECUCIÓ**
- 8. PROTECCIÓ DADES, PROPIETAT INTEL·LECTUAL, CONFIDENCIALITAT**

1. INTRODUCCIÓ

El Museu Etnològic i de Cultures del Món de Barcelona, d'ara endavant MuEC, és un espai que promou i difon coneixement relacionat amb les seves disciplines científiques, l'antropologia i l'etnologia. Ho fa a través de la museologia social, la museologia crítica i fent valdre les col·leccions destacant-ne els objectes. La transmissió d'aquests pilars es fa mitjançant exposicions, activitats i esdeveniments, i es fa ús de tots els mitjans i suports propis per fer-ne difusió.

El MuEC és un museu format per dos equipaments que s'han de consolidar com un únic centre museístic de reflexió sobre el món i la societat des de la perspectiva de l'antropologia social i cultural.

El MuEC disposa actualment d'un ecosistema digital format per una pàgina web i tres xarxes socials (Facebook, Instagram i Youtube) com a eines d'informació als ciutadans i seguidors de les notícies relacionades amb les activitats del centre. L'estratègia i els continguts de difusió digital tenen per objecte el posicionament del MUEC com a espai antropològic de referència a la xarxa, i la consolidació d'una comunitat digital activa i informada.

La importància d'aquest ecosistema digital és cabdal per a la consolidació del museu com a referent en les seves disciplines, per difondre la seva activitat, augmentar el nombre de visitants i fomentar la participació i la interlocució amb la ciutadania.

A tal efecte, es considera necessari garantir l'eficàcia de la comunicació i difusió digital mitjançant la contractació externa dels serveis de creació i gestió dels continguts digitals del museu, ja que l'ICUB no disposa de mitjans propis per fer-ho.

Exposades les necessitats detectades, es pot concloure que l'ICUB no disposa de mitjans ni recursos tècnics adients per executar aquestes actuacions, motiu pel qual cal procedir a

l'auxili mitjançant la contractació de tercers, tot d'acord amb l'objectiu d'estabilitat pressupostària i control de despesa, i amb total respecte als principis d'eficàcia, eficiència, publicitat, transparència, no discriminació i igualtat de tracte.

D'acord amb els principis exposats, es considera que l'opció més eficient i eficaç, que assegura la millor resposta a les necessitats detectades, és la contractació de serveis de creació i gestió de continguts digitals del museu i manteniment del web del MuEC.

2. OBJECTE

L'objecte d'aquest plec és regular les prescripcions tècniques aplicables al contracte de serveis de creació i gestió de continguts digitals del Museu Etnològic i de Cultures del Món, que inclou de forma general les tasques descrites a l'apartat 4.

3. LLOC DE REALITZACIÓ DEL SERVEI

A les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, tret de les reunions periòdiques de planificació i seguiment amb els responsables del Museu que es realitzaran a les seves seus.

4. OBJECTIUS

4.1. Objectius de màrqueting i comunicació:

- a)** Potenciar la marca MuEC per reforçar el posicionament del museu com a centre de referència, recerca i divulgació de l'antropologia i l'etnologia, a través de la difusió i el coneixement del seu patrimoni i de les seves activitats.
- b)** Contribuir a la consolidació del MuEC com a museu social, obert, participatiu, comunitari i iniciador de diàlegs i interaccions amb la ciutadania.
- c)** Impulsar el museu com a espai de reflexió i discussió per donar a conèixer aquells episodis de la història que cal revisar.
- d)** Desenvolupar estratègies de comunicació que permetin reforçar vincles amb la xarxa de col·laboradors, influenciadors, prescriptors de marca i professionals especialitzats.
- e)** Difondre, gestionar i promocionar tota l'activitat del MuEC mantenint un equilibri i coherència entre totes les xarxes socials i aprofitant cada plataforma segons sigui el seu millor ús, i segons el públic al que s'adreça el museu tenint en compte els seus interessos.
- f)** Donar suport i fer seguiment a les accions d'àmbit internacional.
- g)** Fomentar la cooperació amb entitats i associacions de proximitat o no. S'hauran de proposar les eines més adients en cada xarxa social per assolir aquest objectiu.
- h)** Reforçar la divulgació les accions que incentivin la sostenibilitat, l'eficiència

energètica, la no discriminació i l'accessibilitat.

- i) Afavorir la consolidació d'una comunitat digital activa i informada.
- j) Oferir una agenda activa i actualitzada de les activitats, esdeveniments i serveis dels dos equipaments.

4.2. Objectius qualitatius:

- a) **Engagement:** augmentar la fidelització dels seguidors actuals amb la generació de continguts rellevants, afins i amb potencialitat de ser compartits i que actuïn com a prescriptors de la marca. Fomentar les activacions participatives. Aquests continguts, en el cas de les notícies del web, hauran d'incorporar les paraules clau necessàries per aconseguir un millor posicionament en el cercador (SEO).
- b) **Notorietat:** reforçar el paper de les xarxes socials com a canals d'entrada, tant de peticions i consultes referents a l'actualitat, serveis i horaris, com de suggeriments o iniciatives. Fomentar la prescripció del museu com a referent en les seves disciplines.
- c) **Segmentació:** millorar la presència a les xarxes i a internet dels continguts i serveis específics per a cada col·lectiu, susceptible de ser beneficiari de les dinàmiques, activitats i accions impulsades pel MuEC.
- d) **Innovació:** actualització i implementació de noves tendències, tecnologies i eines de difusió relatives a la web i a les xarxes socials per assolir els objectius de comunicació. Observar el mercat per estar al corrent tant d'estratègies comunicatives, com de les novetats relacionades amb el sector de la comunicació i noves tecnologies.

4.3. Objectius quantitius:

Incrementar, de manera sostinguda i demostrable a través d'informes mensuals:

- a) Els usuaris, visites, pàgines vistes i el temps de visualització del web del MuEC.
- b) Els seguidors i les interaccions a les xarxes socials (segons taula de treball realitzada al museu).
- c) El públic jove, creant estratègies de dinamització i oferint-los continguts del museu en els formats més adients per a ells.

4.4. Ecosistema comunicatiu actual:

Canals digitals del MUEC	Seguidors/Visitants/Subscriptors
Facebook	27.515
Youtube	239
Instagram	11.252

5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: ACCIONS A DESENVOLUPAR

Els serveis d'aquest contracte es definiran en base als punts següents:

5.1. Gestió i manteniment dels continguts de la pàgina web.

L'actualització de continguts del web en totes les seves seccions, el manteniment tècnic i la resolució d'incidències de la pàgina:

- Actualització i millora de tota la web. Prèvia reunió, es passarà briefing per fer les modificacions que es requereixin amb l'objectiu d'agilitzar la inserció de continguts, la publicació de continguts, la coherència de la informació en les fitxes d'activitats, la millora del calendari, i tot allò que el museu consideri que cal revisar i millorar, tant en les seccions fixes com les variables.
- Fer propostes de millora tenint en compte les noves tendències en XXSS i pàgines web, aprofitant eines i recursos que apareguin al mercat.

5.2. Creació, gestió i manteniment de continguts de les xarxes socials.

Estratègia, gestió i dinamització de les xarxes socials del MuEC incloent: Facebook, Instagram i Youtube (amb llicència anual de pagament a càrrec de l'adjudicatari).

- Cerca i selecció d'usuaris i informacions d'actualitat de tercers que siguin d'interès.
- Selecció i creació de continguts susceptibles de ser comunicats també en castellà o anglès, mantenint la proporció següent: 80% de continguts en català i 20% de continguts en castellà i/o anglès.
- Producció de continguts multimèdia: animacions, microcàpsules, infografies, testimonials i productes de visual storytelling per viralitzar i garantir l'impacte en la comunicació.
- Creació i cerca d'imatges per a il·lustrar els continguts.
- Dinamització de les xarxes socials amb activacions i promocions.
- Manteniment de continguts de les xarxes socials d'acord amb els següents volums i periodicitats:

Facebook

- Periodicitat de publicacions (subjecte a flexibilitat en periodicitat i quantitat segons requeriments del museu en moments puntuals)
 - 2 posts diaris de dilluns a divendres
 - 1 post durant el cap de setmana

A l'agost, es rebaixa el nombre de continguts a 1 post diari

- Horaris de publicació
 - A les 13h i a les 18h/ o revisar els indicadors de franges horàries de connexió segons els moviments dels usuaris.

Instagram

- Periodicitat de publicacions (subjecte a flexibilitat en periodicitat i quantitat segons requeriments del museu en moments puntuals)
 - 4 posts a la setmana
 - Instagram Stories:
 - 2 stories per setmana
 - 1 Seguiment al mes
- Horari de publicació
 - A partir de les 9-10 del matí. Revisar els indicadors de franges horàries de connexió segons els moviments dels usuaris.

Youtube

- Segons necessitats del museu

La proposta ha d'incloure:

SEGUIMENTS EN DIRECTE

- 12 seguiments i activacions anuals

VÍDEOS PER A XARXES

- 10 vídeos anuals: reels o píndoles mensuals segons l'activitat a destacar en cada moment.

ACTIVACIONS ADDICIONALS I CONTINGUTS PROMOCIONATS A LES XARXES SOCIALS, SEGONS NECESSITATS DEL MUEC:

- Dues o tres convocatòries d'influencers a l'any.
- Concurs de captació de nou públic.
- Concursos promocionals.
- Continguts promocionats: 1 o 2 al mes (la despesa del contingut promocionat anirà a càrrec de l'adjudicatari).

5.3. L'actualització de continguts i millora del calendari d'activitats a la web del Museu:

- Actualització i millora del calendari d'activitats del web del MuEC (<https://www.barcelona.cat/museu-etnologic-culturesmon/ca/activitats/calendari>)

5.4. Proposta d'una estratègia de comunicació digital tenint en compte tots els suports del MuEC: web, blog i diferents plataformes digitals de les seves xarxes socials.

L'empresa adjudicatària proposarà una estratègia de comunicació digital anual amb unes fites clares i afins als objectius marcats pel Museu i que contribueixi a difondre les seves diferents activitats.

Gestionarà les interaccions, preguntes, consultes o qüestions que arribin a través de les xarxes socials, web o blog.

Gestionarà, assessorarà i reconduirà les possibles situacions de crisi sobrevingudes a través de les xarxes socials, web o blog.

Farà aportacions i assessorarà sobre noves tendències, eines i tecnologies del mercat, i mostrarà proactivitat per a tractar els continguts del museu potenciant-los amb novetats del panorama digital.

5.5. Assessorament tècnic en l'ús de noves tecnologies en web i xarxes socials i lliurament d'informes i indicadors per al control.

- **Reunions de seguiment:**

L'adjudicatari haurà de designar un coordinador tècnic o responsable, que serà l'interlocutor únic amb qui es mantindran les comunicacions relacionades amb la prestació del servei.

Un cop al mes es farà una reunió presencial del responsable del contracte del MuEC amb l'equip de treball habitual per part l'adjudicatari, per establir prioritats, fets destacables, i per concretar millores tenint en compte el seu assessorament professional per introduir novetats tècniques i accions per dur a terme considerant novetats del sector.

- **Lliurament d'informes i mètriques per al control de l'estat de les xarxes:**

Abans del dia 5 de cada mes s'enviarà al responsable del contracte un informe amb les estadístiques mensuals de Facebook, Instagram i Youtube que contingui els conceptes i paràmetres indicats per la persona responsable del MuEC.

Anualment, s'enviarà un informe de seguiment d'acord amb els indicadors qualitius i quantitius amb anàlisi, valoracions i mètriques que visualitzin *l'engagement* dels continguts web i de les xarxes socials.

5.6. Manteniment tècnic, creixement i de l'arquitectura web i resolució d'incidències tècniques a la web.

- Servei de manteniment i creixement de l'arquitectura tècnica del web del MuEC, aplicant criteris d'usabilitat i experiència d'usuari per tal de facilitar l'accés a la informació, aflorar els continguts més rellevants i millorar l'experiència de navegació per a l'usuari final.

- Manteniment tècnic de la web del MuEC i resolució d'incidències tècniques:

- Creació i actualització de les plantilles de mòduls o dels mòduls desenvolupats a mida per al projecte i actualitzacions periòdiques, si s'escau, per causa de possibles “forats de seguretat” detectats o canvis globals que s’hagin implementat de nou en l’arquitectura del gestor.
- Actuacions sobre el sistema de gestió de continguts, per adaptar possibles canvis, actualitzacions o migracions en el servei d’allotjament.
- Interlocució amb el servei d’assistència tècnica del servidor del web (propietat de l’ICUB) o del gestor de continguts del CMS.
- Resolució d’incidències amb caràcter urgent com a màxim dins de les 3 hores següents a la petició.
- En tots els casos, no únicament en casos d’urgència, la resposta de l’adjudicatari a les comunicacions del museu (ja sigui correu electrònic o altres vies habituals) serà immediata, com a màxim en les següents 24 hores, excepte en cas d’urgències que la resposta serà en les següents 3 hores a la petició.

5.7.- Gestió (programació i dinamització) de les pantalles de vídeowall i CMS

- La programació i dinamització del videowall de la seu Montcada, quan el museu ho requereixi, i les pantalles CMS de les dues seus del museu (CMS management).

5.8.- Elaboració d’un circuit de treball clar i estructurat.

- Creació d’una planificació a 10 dies vista. Aquesta planificació es pot veure alterada segons necessitats del museu. Calendarització i previsió de continguts amb graelles i altres eines de treball al núvol.
- La freqüència de creació de continguts es veurà afectada a l’estiu, però no la qualitat dels continguts. Previsió de generació de continguts en aquesta època.

6. CONDICIONS D’EXECUCIÓ

Al marge de les obligacions previstes en el plec de clàusules administratives, l’empresa adjudicatària es compromet a complir les condicions inicials següents per tal de garantir la correcta prestació del servei:

- L’empresa adjudicatària prestarà els serveis sota la supervisió i seguiment del responsable del contracte designat pel Museu Etnològic i de Cultures del Món.
- L’empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les diferents tasques objecte d’aquesta adjudicació amb personal qualificat. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte del present contracte serà contractat per l’empresa adjudicatària. En cap cas aquest personal tindrà vinculació ni jurídica ni laboral amb l’Institut de Cultura.
- El cost del material i mitjans necessaris pel desenvolupament del contracte, anirà a càrrec de l’adjudicatari i estarà inclòs en l’oferta econòmica presentada (material tècnic, equip humà, línies de comunicació, eines de treball, benefici industrial, inversió en publicitat, etc.)

- L'empresa adjudicatària ha d'organitzar el seu personal de forma que en cada moment existeixi una persona coordinadora del servei i únic interlocutor per qualsevol tema relacionat amb aquest.
- L'empresa haurà de garantir en tot moment la cobertura de les posicions requerides per l'execució del contracte. L'equip haurà de ser capaç d'elaborar els continguts i gestionar les xarxes socials les 24 hores els 365 dies de l'any, tant per capacitat com per mitjans tecnològics disponibles.
- L'empresa adjudicatària elaborarà una previsió de les tasques a realitzar a partir de la informació recollida en les reunions mensuals amb el responsable del contracte per part del MuEC. La previsió s'ajustarà diàriament en funció de l'actualitat generada pel Museu.
- Pel seguiment del servei s'establiran les reunions que s'estimin oportunes entre el responsable del contracte per part del MuEC i l'interlocutor designat per l'empresa adjudicatària.
- L'empresa ha d'incorporar les eines tecnològiques i el personal necessari per a gestionar i mantenir les xarxes socials i la web del museu, respectant en tot cas els següents requeriments:
 - Creació i coordinació de continguts en el format òptim per a cada suport digital.
 - Creació i/o edició d'imatges en el format òptim per a cada suport digital.
 - Creació i/o edició de vídeos en el format òptim per a cada suport digital.
 - Redacció dels continguts en un llenguatge òptim i unificat, segons estableixen les directrius municipals, tenint en compte la igualtat de gènere, la procedència, les creences i respectant els drets fonamental de tots els ciutadants, i en especial de la infància i la joventut.
- Caldrà obtenir drets d'imatge de les persones que apareguin en qualsevol fotografia o gravació, sempre que aquestes persones siguin reconeixibles.
- Caldrà obtenir els drets de propietat intel·lectual dels autors de les imatges i gravacions. Sempre que sigui possible, serà preferible utilitzar imatges que disposin d'una llicència Creative Commons BY-NC-ND. Caldrà informar a l'ICUB dels drets aplicables a cada imatge per tal que l'equip promotor pugui elaborar l'avís legal del web.
- Tots els continguts i sistema desenvolupat en aquest servei seran propietat de l'ICUB.
- L'empresa adjudicatària haurà de respectar en tot moment la imatge corporativa de l'Ajuntament de Barcelona i de l'ICUB.
- Una vegada acabada la prestació del servei l'empresa adjudicatària està obligada

a fer el traspàs al MuEC de la gestió de la feina i procedir a la renúncia i el tancament dels seus perfils en els accessos a les plataformes treballades durant el desenvolupament del contracte.

- Caldrà estar al corrent de la normativa sobre les diferents plataformes i vetllar pel seu compliment xarxes socials del MuEC.
- Reunions mensuals presencials amb l'equip de treball habitual.
- Reaccionar a les urgències com a màxim dins de les 3 hores següents a la petició.
- Resposta immediata, dins de les 24 hores següents, als correus electrònics o vies de comunicació habituals, excepte en els casos d'urgència que es redueix a màxim 3 hores des de la petició.

6.1. Recursos humans per la prestació del servei.

Per a la prestació dels serveis sol·licitats es requereix un equip mínim de 5 de persones amb els següents perfils professionals:

- 1 Coordinador/a (Cap de projecte), amb la titulació de grau universitari o llicenciatura en Comunicació Audiovisual.
- 1 Gestor/a de continguts (Community manager), amb la titulació de grau universitari o llicenciatura en Periodisme, Comunicació o Humanitats.
- 1 Redactor/a periodista digital, amb la titulació de grau universitari o llicenciatura en Periodisme i/o Comunicació Cultural.
- 1 Dissenyador/a gràfic, amb la titulació de grau en Disseny gràfic o equivalent.
- 1 Programador/a web, amb la titulació de grau universitari en Enginyeria Informàtica o equivalent

L'experiència professional dels tècnics de l'equip de treball haurà de ser provada mitjançant la presentació del currículum del personal assignat al mateix. Serà imprescindible que facin constar l'experiència professional en les tasques anteriorment descrites de mínim 5 anys desenvolupant tasques similars.