

PLEC TÈCNIC DE SERVEI DE CREACIÓ, PRODUCCIÓ, EDICIÓ I MANTENIMENT DELS CONTINGUTS TEXTUALS, AUDIOVISUALS I MULTIMÈDIA PER A TOTES LES PLATAFORMES DIGITALS I MULTIMÈDIA D'EL BORN CENTRE DE CULTURA I MEMÒRIA (EL BORN CCM): WEB, VÍDEOWALLS, PANTALLES I XARXES SOCIALS DEL CENTRE.

CONTINGUT

- 1. INTRODUCCIÓ**
- 2. LLOC DE PRESTACIÓ**
- 3. CONTROL DEL SERVEI**
- 4. CONDICIONS GENERALS DE DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI**
- 5. MARC DE DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI**
- 6. ESTRATÈGIA DE COMUNICACIÓ EN LÍNIA**
- 7. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: ACCIONS A DESENVOLUPAR**
- 8. PRESTACIÓ DEL SERVEI**
- 9. FORMA DE PAGAMENT**

1. INTRODUCCIÓ

El Born Centre de Cultura i Memòria (d'ara endavant **El Born CCM**), inaugurat l'11 de setembre de 2013, és un espai que es posa al servei de la ciutat amb la voluntat d'incentivar i de promoure la reflexió sobre la memòria local, nacional i la memòria dels esdeveniments que afecten les comunitats humanes d'arreu del món.

El Born CCM està integrat a l'edifici del que va ser l'antic mercat del Born, inaugurat el 1876. L'edifici forma part d'altres intervencions arquitectòniques d'un moment històric en què Barcelona s'insereix en la modernitat europea. Al subsòl es conserva el conjunt arqueològic amb les restes dels carrers i les cases de la Barcelona del 1700, que són testimoni tant de la vida a la ciutat com de les conseqüències del setge del 1714.

El Born CCM es reconeix deutor de les múltiples capes històriques que habiten el lloc i la seva memòria, i alhora és sensible a la càrrega simbòlica de l'espai: lloc d'abastament, d'aliment, d'intercanvi, que El Born CCM reconverteix en una plaça pública de trobades i debats, un espai per a l'aprenentatge i per gaudir de les manifestacions artístiques que reflexionen sobre la memòria dels fets que constitueixen la cultura humana.

El Born CCM actualment disposa d'un ecosistema digital i multimèdia format per diversos canals i plataformes digitals (web, xarxes socials, enviaments digitals puntuals, butlletí digital, vídeowalls i pantalles). L'estratègia i els continguts de difusió digital tenen per objecte el posicionament del Centre i la comunicació de la seva Programació com a espai patrimonial, cultural i de memòria de referència a la xarxa i per a la consolidació d'una comunitat digital activa i informada.

2. LLOC DE PRESTACIÓ

La prestació dels serveis es realitzaran a les instal·lacions de l'adjudicatari, tret de les reunions de planificació i seguiment i les tasques d'enregistrament i cobertura en directe d'esdeveniments que es realitzaran a la seu d'El Born CCM.

3. CONTROL DEL SERVEI

La responsable de comunicació d'El Born CCM o persona en qui delegui, exercirà la facultat de vigilància i examen de la correcta realització dels serveis.

4. MARC DE DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

4.1. El Born CCM se sustenta en els següents eixos:

- a. La recerca i divulgació del seu patrimoni cultural: el jaciment i el mercat.
- b. Centre difusor de la història i de la memòria, l'arqueologia, l'arquitectura i l'art.
- c. La reflexió sobre els processos col·lectius de creació de memòries i l'impacte d'aquests en la societat.
- d. La programació d'accions i propostes col·laboratives i creatives per reflexionar sobre la memòria i el lloc.
- e. L'organització d'actes i debats a la seu central d'El Born CCM i la formació continuada.
- f. La producció d'una oferta cultural i artística que promou les propostes nacionals i els projectes internacionals que tenen com a eix la memòria com a herència intangible.

4.2. Audiències i públics objectius

El Born CCM va tenir durant el 2019 1.170.255 visitants; cal tenir en compte que l'accés al centre és lliure i que aquest funciona com a un espai públic obert; entre aquests visitants que van accedir a l'interior d'El Born CCM, uns 100.000 van participar d'alguna de les activitats i propostes (visites guiades, itineraris, tallers, exposicions, espectacles, cursos, jornades i conferències).

A partir de les dades de l'Observatori de Dades Culturals de Barcelona, basades en enquestes realitzades als visitants durant el 2018, els usuaris de les visites al jaciment, exposicions i activitats d'El Born CCM responen a aquest perfil:

- El 70% de visites són durant els caps de setmana i festius, i el 89,6% ho fa amb tarifa gratuïta
- El 52,4% són homes, i el 46,5 % dones
- Per edats, els visitants més joves, fins a 29 anys, representen el 12,3%; de 30 a 39, el 25,5%; de 40 a 49, el 23,4%; de 50 a 59, el 22,5% i de 60 o més, el 15,4%.
- El 38,9 % dels visitants són barcelonins, principalment de l'Eixample i Ciutat Vella; el 14,5% prové de la resta de Catalunya, el 9,2% de l'Estat Espanyol i un 38,5 % és públic estranger (19,9% de la resta d'Europa i 18,6% de la resta del món).
- El 40,3% és un visitant que ja coneix el centre i repeteix, especialment entre el públic local.

- El 27,3% coneix el centre a través de Guies i informació turística, el 18,5% perquè passava pel davant, el 22% ja el coneixia, el 14,7% se n'ha assabentat a través de recomanacions, el 6,9% a través de mitjans de comunicació i publicitat i el 6% l'ha conegut a través d'Internet
- El 84,4 % fan la visita individual, i el 15,6 vénen en grup.

Pel desenvolupament del pla de comunicació 2.0, consensuat entre El Born CCM i l'adjudicatari, s'haurà de treballar en la consolidació del posicionament d'El Born CCM com a espai "on fer present la memòria", i seguir amb la identificació, en la segmentació i en les estratègies per consolidar el públic i incrementar-lo, d'acord l'estratègia del centre i el pla de públics.

5. ESTRATÈGIA DE COMUNICACIÓ EN LÍNIA

8.1. Objectius de màrqueting i comunicació d'El Born CCM

L'estratègia i les accions de comunicació digital d'El Born CCM per als anys 2020-2021 persegueixen els següents objectius:

- Potenciar el posicionament d'El Born CCM com a espai on l'usuari fa present la memòria**, per a reforçar la institució com a centre de referència local, nacional i internacional, de l'arqueologia, la història i la memòria, i alhora seguir sent i consolidar-se com a punt de trobada pels historiadors, arqueòlegs i els especialistes en les disciplines i la recerca al voltant de la memòria.
- Reforçar i consolidar el posicionament d'una agenda de referència de programació** i activitats al voltant de la història, la memòria i l'arqueologia per a que El Born CCM esdevingui "una plaça pública" per a repensar i treballar de forma col·laborativa amb la ciutadania i les comunicats educatives, creatives i de memòria.
- Desenvolupar una estratègia i unes accions de comunicacions 2.0** que tinguin el seu punt de partida en el món en línia i que es treballin en consonància i complementarietat amb altres accions de difusió impulsades des del departament de comunicació d'El Born CCM per assolir els objectius de comunicació marcats.
- Planificar les accions de difusió a partir d'una visió global de l'estratègia de comunicació**, i potenciar el vincle on/off entre les activitats presencials del Centre i els canals en línia.
- Augmentar el nombre:**
 - de visitants al nostre web**: millorant la seva experiència de navegació, amb l'objectiu d'atraure els usuaris a visitar el centre i participar de la programació.
 - a les xarxes socials**: millorant els continguts, informacions, interaccions i potenciant la viralitat.
 - de subscriptors al butlletí i de la base de dades per a enviaments puntuals digitals**: incentivant la seva inscripció i treballant per la seva fidelització.
- Desenvolupar una estratègia de màrqueting relacional** per generar i reforçar vincles amb la xarxa de col·laboradors, *influencers*, prescriptors i investigadors especialitzats en les àrees de competència d'El Born CCM.
- Augmentar el nombre de visitants, usuaris i participants** en les diferents activitats del Centre a través d'una estratègia comunicativa segmentada i personalitzada per a cada audiència / perfil de públic objectiu.

- h. **Apropar El Born CCM a la ciutadania**, propiciant la relació i interacció dels treballadors i col·laboradors del Centre amb els usuaris i els visitants.
- i. **Vincular i enfortir la relació d'El Born CCM al seu entorn geogràfic**: el barri de la Rivera, Ciutat Vella i Barcelona.
- j. **Divulgar les accions en pro de la sostenibilitat, l'eficiència energètica, la no discriminació i l'accessibilitat**.

Els objectius estratègics de la comunicació en línia han de consolidar i reforçar el posicionament d'El Born CCM com a centre de cultura i memòria de referència.

8.2. Objectius qualitius

- 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. Aquests continguts, en el cas de les notícies pel 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 canal d'entrada i de peticions i consultes referents a l'actualitat, serveis i horaris.
- c) **Segmentació**: millorar la presència en xarxes i internet dels continguts i serveis específics per a cada col·lectiu susceptible de ser beneficiari de les dinàmiques, activitats i accions impulsades per El Born CCM.
- d) **Innovació**: actualització i implementació de les noves tendències, tecnologies i eines de difusió relatives a la web i a les xarxes socials de cara a assolir els objectius de comunicació.

8.3. Objectius quantitius

Durant el 2020 i primer semestre del 2021, incrementar de manera sostinguda i demostrable a través d'informes i revisions mensuals:

- a) els usuaris i el temps de visualitzacions del web d'El Born CCM i el trànsit de visites procedent de les xarxes socials pròpies
- b) la reserva i compra d'entrades a les activitats del centre a través del web
- c) els seguidors i les interaccions a les xarxes socials
- d) els subscriptors del butlletí digital i als enviaments puntuals digitals

Es contrastarà amb les dades de públics de què disposa el centre per determinar si les accions comunicatives digitals estan sent efectives.

8.4. Ecosistema comunicatiu actual

Canals digitals i multimèdia d'El Born CCM¹	Usos i accions actuals
Portal web	Conté la informació de presentació del centre, del patrimoni (jaciment i mercat), de la recerca, de les exposicions actuals i passades, de les activitats i visites i dels serveis educatius. Enllaça amb el servei de venda

¹ A revisar i redefinir a partir del nou pla de comunicació digital.

	d'entrades. Actualment a la <i>home page</i> es destaquen les activitats i projectes més rellevants, així com es presenten les activitats més immediates de l'agenda. Durant el 2019, 86.622 visitants únics al web
Enviaments digitals puntuals i butlletí digital mensual	Enviaments amb reculls d'activitats i notícies d'El Born CCM dirigides a tots els públics, sense segmentar. Freqüència setmanal o quinzenal, depenent del volum d'activitats. Actualment 1205 contactes propis i accés a públic segmentat de la base de dades de l'Ajuntament.
Twitter	Publicació de notícies sobre el patrimoni i la recerca que realitza el centre, avisos i recordatoris de la programació, visites i actes que acull el Born, seguiment d'activitats i esdeveniments. 11.805 seguidors a data 31/01/2020.
Instagram	Publicació d'imatges de qualitat i <i>stories</i> sobre l'actualitat del centre, la programació i curiositats del dia a dia del funcionament del centre. Addicionalment es poden realitzar concursos i es destina inversió econòmica a la promoció de continguts específics. 4024 seguidors a data 31/01/2020
Facebook	Publicació i difusió de continguts propis (notícies del web, esdeveniments i activitats, itineraris, tallers, vídeos, continguts virals multi-format...). És el canal per excel·lència pels concursos. Es destina inversió econòmica a la promoció de continguts específics. 8.660 seguidors a data 31/01/2020
Youtube	Canal poc potenciat fins al moment, actualment funciona com arxiu de la producció audiovisual del centre i alimenta el web i Twitter per fer difusió del material audiovisual. 37.772 visualitzacions des del 7 de gener del 2014.
Vídeo	Fins ara allotja l'arxiu visual del Born (entrevistes a antics paradistes i veïns vinculats al període de vida del Mercat). És la versió amb llicència de pagament anual, a càrrec de l'adjudicatari.
Vídeowalls	Situades al vestíbul principal i a l'espai gastronòmic, mostren clips multimèdia, vídeos promocionals i informatius del centre i anuncis vinculats a la programació vigent.
Pantalles	Als espais d'acollida del centre, les pantalles mostren informació pràctica per al visitant (preus/horaris/tipus de visites/audioguies...), en diferents idiomes. En moments puntuals poden servir per difondre altres continguts.

6. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: ACCIONS A DESENVOLUPAR

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

- I. Consolidació i seguiment del Pla de Comunicació 2.0 i multimèdia d'El Born CCM, conjuntament amb el departament de Comunicació del Born CCM.
- II. L'actualització, gestió, manteniment, dinamització, creació de continguts i millora contínua de la pàgina web d'El Born CCM.
- III. La gestió, manteniment, monitorització, creació de continguts i dinamització de les xarxes socials d'El Born CCM (gestió i publicació de continguts programats i de continguts en directe).
- IV. Servei de creació de continguts audiovisuals, tractament digital d'imatges per a la difusió de la programació i filmacions (web, xarxes i vídeowalls i pantalles del Centre)
- V. La gestió, programació, manteniment, preparació de continguts i monitorització dels vídeowalls i pantalles d'El Born CCM.
- VI. Assessorament tècnic en l'ús de noves tecnologies en web i xarxes socials.
- VII. Servei de promoció de publicitat a través de les xarxes socials i posicionament de la web, d'esdeveniments i activitats als cercadors.

I. Consolidació i seguiment del Pla de Comunicació 2.0 i multimèdia d'El Born CCM, conjuntament amb el departament de Comunicació

Implementació d'un Pla de Comunicació 2.0 i multimèdia anual que incorpori i integri les necessitats comunicatives i les estratègies en línia d'El Born CCM, establint els punts forts de la marca i del seu posicionament. El Pla de Comunicació digital i multimèdia serà un document obert que s'anirà completant i treballant entre les dues parts a partir d'unes propostes inicials. El document contemplarà:

- a) Definició dels objectius a mig i llarg termini i mesures operatives per assolir-los.
- b) Benchmark amb competència local i internacional.
- c) Millores de la web actual: imatge de marca i posicionament.
- d) Execució de la segona fase d'optimització de l'arquitectura de la web actual (nivells 3 i 4 de navegació i versions anglesa i castellana) sota criteris d'usabilitat i experiència d'usuari per tal de millorar l'accés a la informació.
- e) Seguiment i valoració de l'activitat a xarxes; avaluació de les línies editorials establertes i propostes de millora amb l'objectiu de: reforçar la imatge de marca d'El Born CCM, el seu posicionament com a centre especialitzat en temes de memòria; fidelitzar la comunitat i el públic de proximitat; segmentar els continguts; ampliar el públic jove; millorar la presentació dels continguts per a cada col·lectiu a qui s'adreça el centre (professional, jove, familiar, educatiu, proximitat, estranger); potenciar el vincle on-off; potenciar l'*engagement*.
- f) Valoració i propostes d'optimització per un millor rendiment dels canals multimèdia: vídeowalls i pantalles de centre.
- g) Anàlisi i propostes de productes multimèdia que difonguin millor els valors institucionals i l'activitat del Centre.
- h) Recomanació d'eines i solucions 2.0.
- i) Anàlisi de la reputació en xarxa.
- j) Elaboració d'indicadors que es faran servir per a l'avaluació del Pla de Comunicació.

II. L'actualització, gestió, manteniment, dinamització, creació de continguts i millora contínua de la pàgina web d'El Born CCM

- a) **Servei d'optimització de l'arquitectura del web** actual a partir del nivell 2 de navegació (continuïtat del projecte iniciat). Aplicar criteris d'usabilitat i experiència d'usuari per tal de millorar l'accés a la informació i afluïr els continguts més rellevants per a l'usuari final del Centre. Oferir espais d'interacció amb els públics. El servidor on s'allotja la web d'El Born CCM és propietat de l'ICUB i el programa amb el qual es treballa és el WordPress.
- b) **Servei de redacció i publicació en línia de continguts** informatius i d'actualitat del lloc web (exposicions, activitats, arqueologia, etc.) en 3 idiomes: català, castellà i anglès. La línia editorial dels continguts incorporarà l'actualitat del Centre i també la proposta activa de continguts d'acord amb els diferents àmbits temàtics d'interès.

El volum d'activitat previst d'aquest apartat:

- **Actualització de les fitxes d'activitats i apartats web en funció de la programació del Centre i els continguts que es generin:** redacció i publicació de 8-10 peces mensuals sobre les activitats que desenvolupa el centre i adaptació dels continguts als diferents formats i destinataris (fitxa d'activitat, creativitats per les capçaleres, novetats, espai de commemoració...).
- **Patrimoni cultural:** redacció i publicació de 2 peces al mes sobre el jaciment, les intervencions arqueològiques i de conservació i sobre el mercat, en diferents formats (breu, notícia, entrevista...).
- **Memòria:** redacció i publicació de 2 peces al mes sobre l'eix de la memòria.
- **Serveis educatius:** redacció i publicació d'1 peça al mes.
- **Revisions i traduccions de textos:** L'adjudicatari haurà de publicar en el Web els textos i altres comunicacions revisades lingüísticament i traduïdes en català, castellà i anglès, sempre i quan el Departament de Comunicació d'El Born CCM no els proporcioni ja revisats i traduïts.

c) Manteniment tècnic de la web d'El Born CCM

Servei de creació, manteniment i actualització del gestor de continguts WordPress.

- **Creació i actualització de les plantilles de mòduls o mòduls desenvolupats a mida** per al projecte, i actualitzacions crítiques periòdiques, si s'escau, degut a possibles "forats de seguretat" detectats o canvis globals de l'arquitectura del gestor.
- **Actuacions sobre WordPress per adaptar** possibles canvis, actualitzacions o migracions en el servei d'allotjament.

d) Informatius digitals puntuals i Butlletí d'El Born CCM: elaboració de continguts i campanyes de captació de subscriptors

Actualment El Born CCM genera informacions en html a partir de continguts del web per a enviaments puntuals d'informació destacada a públics segmentats. L'adjudicatari haurà de seguir proporcionant aquest servei. Es proposa un enviament setmanal.

Durant el primer trimestre del 2020 engegarem l'enviament mensual d'un butlletí digital amb la programació destinat al públic general. D'acord amb l'equip de comunicació d' El Born CCM, l'adjudicatari haurà de preparar aquest butlletí mitjançant el gestor emailing contractat per l'ICUB. L'empresa adjudicatària haurà de mantenir i respectar aquesta condició.

Per tots dos tipus d'enviaments, caldrà conceptualitzar i planificar campanyes periòdiques per incrementar i segmentar el número de subscriptors.

III: La gestió, manteniment, monitorització, creació de continguts i dinamització de les xarxes socials d'El Born CCM (gestió i publicació continguts programats i continguts en directe. *Community Management*)

Estratègia, gestió i dinamització de les xarxes socials i canals 2.0 d'El Born CCM incloent: Twitter, Instagram, Facebook, Youtube i Víneo (amb llicència anual de pagament a càrrec de l'adjudicatari).

a) Creació i dinamització de continguts de les xarxes socials:

- Revisió del pla editorial i el calendari d'activitat 2.0 mensual. Validació amb El Born CCM (2 cops al mes).
- Cerca i selecció d'usuaris i informacions d'actualitat de tercers d'interès, tant per allò que diuen de nosaltres com per les temàtiques que tracten.
- Producció de continguts multimèdia: animacions, microcàpsules, infografies, testimonials i productes de *visual storytelling* per viralitzar i garantir l'impacte en la comunicació.
- Manteniment de continguts dels canals 2.0 d'acord amb els següents volums i periodicitats:

Perfil d'El Born CCM	Descripció	Actualització	Idiomes
Twitter @ElBornCCM	Producció de tuits, retuits, gestió de mencions, gestió de seguiments/seguidors, etc. Imatges, vídeos, notícies relacionades.	6 tuits /dia (en cas d'activitat que requereixi seguiment en directe es veurà incrementat).	80% català 20% castellà i anglès
Instagram @ElBornCCM	Generació, tractament i publicació de continguts gràfics i multimèdia, gestió de seguiments/seguidors, etc. Breu text descriptiu per cada post.	5 / 6 publicacions setmanals	Activitats per a públic local: en català. Posts genèrics: en tres llengües.
Facebook	Producció de posts, esdeveniments, enllaç a notícies del web,	1 post al dia	80% català 20% castellà i anglès

	continguts multimèdia		
Youtube / Vimeo	Publicació dels vídeos que es generin	Segons necessitats	Segons necessitats

b) Captació i gestió de comunitats 2.0

- Definició del protocol d'atenció a l'usuari i gestió de crisis coordinat amb El Born CCM.
- Moderació i escolta activa a la comunitat d'usuaris: converses, comentaris i mencions. Vigilància de nous perfils i continguts per garantir-ne la qualitat (de dilluns a divendres i caps de setmana).
- Identificació i seguiment periòdic de perfils estratègics: *influencers* i líders d'opinió. Elaboració de bases de dades segmentades d'*influencers* al voltant de les següents comunitats: historiadors i especialistes al voltant dels temes de memòria, arqueòlegs, arquitectes, urbanistes i altres que caldrà identificar d'acord amb els programes i projectes d'El Born CCM.
- Conceptualització, disseny i producció de 6 accions de participació anuals: concursos, jocs, preguntes obertes, orientades a la participació, l'*engagement* i la *gamificació*.
- Retransmissió en directe i cobertura 2.0 d'esdeveniments d'especial rellevància (mínim 5 actes l'any). A partir del calendari previst es definiran les retransmissions presencials: Live Vídeo, Streaming, càmera fixa, cobertura de rodes de premsa en directe a través de Twitter, entrevistes, etc.).
- Publicitat; campanyes de pagament. Proposta, coordinació i realització de: Google Ads, Facebooks Ads o Twitter Ads, etc. L'empresa adjudicatària adaptarà tant les imatges com els missatges a cadascun dels formats publicitaris que es contractin en les esmentades xarxes.

Cal tenir en compte que en el decurs de la durada d'aquest contracte, i fruit de la pròpia activitat de l'organització i dels canvis en l'estratègia del centre i de l'Ajuntament, es poden crear nous canals, i/o productes de comunicació, comptes de xarxes socials, *microsites* per a la promoció de programes o projectes, etc. Per aquest motiu s'ha previst un +-20% de modificacions en el cost total del contracte.

IV Servei de creació de continguts audiovisuals, tractament digital d'imatges per a la difusió de la programació i filmacions (web, xarxes i vídeowalls i pantalles del Centre)

Per alimentar les plataformes multimèdia d'El Born CCM: web, xarxes, vídeowalls i pantalles, i els canals Youtube i Vimeo d'El Born CCM és necessari produir tota una sèrie de continguts audiovisuals sobre temes informatius i d'actualitat i sobre els àmbits temàtics del Centre: història, memòria, arqueologia, arquitectura, entre d'altres, així com continguts relacionats amb el Servei Educatiu del Centre. També és necessari portar a terme filmacions d'activitats en directe i amb càmera fixa segons les necessitats.

a) Producció de material gràfic i audiovisual:

- Adaptació de les creativitats als diferents formats web (carrousel, capçaleres activitats, mòduls destacats; xarxes i pantalles del centre), periodicitat trimestral i en funció de les activitats programades.
- 1 cover trimestral per Twitter i Facebook; *landing page* (take over) al web per destacats puntuals.
- 18 microcàpsules promocionals (-+ 45 segons durada). El material pot ser: animacions, fotografies capturades en retransmissions d'esdeveniments anteriors, filmacions, etc... Els continguts promouran: activitats, entrevistes, comissaris i de professionals vinculats a la programació d'El Born CCM. Aquestes microcàpsules hauran de presentar-se amb un títol, text síntesi i subtitulades, si escau, en 3 idiomes: català, castellà i anglès, a càrrec de l'adjudicatari. Aquestes càpsules promocionals seran continguts que caldrà difondre, segons es planifiqui, a través de la web, les xarxes socials, els vídeowalls del Centre, els canals YouTube i Vímeo del Centre i en ocasions caldrà adaptar-les per plataformes com el Canal Metro i similars.
- 6 reportatges de curta durada (2-4 min.), sobre temàtica diversa, amb petit text introductori i en 3 idiomes. Per exemple: sobre algun aspecte del jaciment o del mercat, entrevista a especialistes, posar en valor algun element concret; entrevista a arqueòlegs o a un/a expert sobre un aspecte rellevant de l'arqueologia; entrevista a un/a educador/a, professor/a d'escola, activitat escolar, etc.
- Càmera fixa per making of de: 2 exposicions i 1 intervenció arqueològica.
- Edició de material enregistrat per la càmera fixa de les Sales Polivalent del Centre i la Sala-Auditori del carrer comercial per penjar les intervencions de ponents/debats, etc. al web del Centre (requeriran d'una edició simple).
- 6 Filmacions en directe a l'any d'esdeveniments, exposicions, conferències, congressos, simposis, etc. El material s'editarà posteriorment i es difondrà, segons es decideixi, a través de la web, les xarxes socials, els vídeowalls i els canals YouTube i Vímeo del Centre. Aquest material editat haurà de presentar-se amb un títol, text síntesi i subtitulades, si escau, en 3 idiomes: català, castellà i anglès, a càrrec de l'adjudicatari.

L'adjudicatari s'haurà d'encarregar d'acompanyar aquestes produccions amb textos en català, castellà i anglès.

V. La gestió, programació, manteniment, preparació de continguts i monitorització dels vídeowalls i pantalles de El Born CCM

Servei de manteniment del gestor CMS, disseny de la programació, manteniment dels continguts fixos, gestió de la programació mensual, esdeveniments externs i puntuals.

Proposta de producció i adaptació de continguts audiovisuals per a aquests mitjans.

VI. Assessorament tècnic en l'ús de noves tecnologies en web i xarxes socials

a) Reunions amb l'equip

A les reunions editorials i de planificació es planteja l'assessorament tècnic a l'equip de comunicació de quines són les millors pràctiques, i quines són les millors solucions del mercat per a assolir els objectius.

Un cop al mes es farà una reunió de l'equip responsable d'El Born CCM amb, com a mínim, la persona coordinadora o cap de projecte de l'empresa adjudicatària, per establir prioritats, fets destacables, implicació i distribució de tasques en funció del tipologia d'esdeveniment i millores i accions per dur a terme.

b) Lliurament d'informes i mètriques per al control de l'estat de les xarxes:

Mensualment, el primer dia del mes posterior, s'enviarà un informe amb indicadors quantitatius de visites al web i a les xarxes.

Bimensualment, s'enviarà l'elaboració d'un informe de seguiment d'acord amb els indicadors qualitius i quantitatius amb anàlisis, valoracions i mètriques de visualitzin l'*engagement* del continguts web i de les xarxes socials.

Anualment, s'enviarà un resum amb indicadors qualitius i quantitatius amb anàlisis, valoracions i mètriques que visualitzin l'*engagement* del contingut de la web i de les xarxes socials d'El Born CCM.

VII. Servei de promoció de publicitat a través de les xarxes socials i posicionament de la web, d'esdeveniments i activitats als cercadors

Per a la promoció de continguts que es facin a les xarxes socials d'El Born CCM (Instagram i Facebook), es contemplarà la inversió en publicitat per un valor de uns 2.000 € anuals a càrrec de l'adjudicatari.

7. PRESTACIÓ DEL SERVEI

El personal de l'empresa contractada elaborarà una previsió de les tasques a realitzar a partir de la informació recollida en les reunions mensuals amb l'equip de Comunicació d'El Born CCM. La previsió s'ajustarà diàriament en funció de l'actualitat generada pel Centre. El Departament de Comunicació serà l'encarregat de donar el vistiplau i confirmar la finalització de les diferents tasques.

Pel seguiment del servei, s'establiran aquelles reunions que es considerin oportunes amb les diferents persones implicades i el Coordinador/a de l'empresa adjudicatària.

El preu del contracte inclou totes les despeses necessàries per a la prestació dels serveis demanats: material tècnic, equip humà, línies de comunicacions, eines de treball, benefici industrial, etc. Per determinar el pressupost de licitació s'han tingut en compte dues prestacions que seguidament es detallaran:

Preu màxim del servei: El servei bàsic inicial té un pressupost màxim de licitació de 109.725,00 € (Iva exclòs) per dotze mesos i inclou les tasques detallades en punt abast del projecte.

Recursos humans per a la prestació del servei: Per a la prestació dels serveis sol·licitats es requereix un equip mínim de 5 persones, una d'elles Gestor/a (*community manager*) amb dedicació intensiva al projecte amb els següents perfils:

- 1 Coordinador/a (cap de projecte)

- 1 Gestor/a (*community manager*)
- 1 Redactor/a periodista digital (*webmaster/continguts*)
- 1 Programador/a i Dissenyador/a (programació i disseny multimèdia)
- 1 Creador/a i editor/a d'Audiovisuals (creador/a i editor/a de continguts audiovisuals per tot l'ecosistema digital d'El Born CCM)

Aquest equip es pot ampliar i millora a la proposta tècnica de l'empresa sol·licitant. En qualsevol cas, ha de ser capaç d'elaborar tot el ventall de continguts, tant per capacitat com per mitjans tecnològics disponibles.

La capacitació dels tècnics de l'equip de treball haurà de ser provada mitjançant la presentació del currículum personal assignat al mateix. Serà imprescindible que facin constar l'experiència professional en les tasques anteriorment descrites. El Born CCM es reserva el dret de demanar canviar una o diverses persones de l'equip assignat en cas que es consideri que no és apte per assolir els objectius acordats amb l'empresa adjudicatària.

Variacions: En aquests moments la direcció d'El Born CCM està actualitzant el document *Estratègia El Born CCM 2023*; pot introduir canvis en l'estratègia actual i pot generar imprevistos que poden suposar un canvi en el valor del contracte. Per això s'ha previst una modificació del mateix de +-20% del seu cost.

Horari i nivell de servei: Disponibilitat ordinària de dilluns a divendres de 9 a 15 h i una tarda a la setmana (de 16 a 20 h), i excepcionalment, fora d'aquest horari i caps de setmana, flexibilitat per tal d'assolir la cobertura dels diferents esdeveniments. De cara al cap de setmana i períodes de vacances s'establiran guàrdies per garantir la continua moderació i l'atenció dels usuaris: converses, comentaris, gestió d'incidències, etc.)

8. FORMA DE PAGAMENT

L'adjudicatari presentarà mensualment una factura on farà constar el nombre d'hores facturat i el preu/hora ofertat.