

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, BUTLLETÍ ELECTRÒNIC, XARXES SOCIALS, VÍDEOWALLS I PANTALLES DEL CENTRE.

CONTINGUT

- 1. INTRODUCCIÓ**
- 2. OBJECTE DEL CONTRACTE**
- 3. PERIODE DE PRESTACIÓ**
- 4. LLOC DE PRESTACIÓ**
- 5. CONTROL DEL SERVEI**
- 6. MARC DE DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI**
- 7. ESTRATÈGIA DE COMUNICACIÓ EN LÍNIA: OBJECTIUS**
- 8. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: TASQUES A REALITZAR**
- 9. CONDICIONS GENERALS DE DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI**

1. INTRODUCCIÓ

El Born Centre de Cultura i Memòria (d'ara endavant El Born CCM), és un conjunt patrimonial de gran valor històric i un centre de cultura i de memòria al servei de la ciutadania.

Com a centre de cultura, té el seu origen en la voluntat de donar una nova vida a l'edifici que havia estat mercat del Born entre 1876 i 1971. Els treballs d'excavació van evidenciar un espai arqueològic únic, pel seu valor històric, per les seves dimensions i pel seu estat de conservació. Conjunt arqueològic i mercat, aplegats en un lloc singular, són testimonis excepcionals del nucli més dinàmic de la Barcelona del 1700, però també de la capacitat de la ciutat per retrobar el seu dinamisme després de cada crisi fins a recuperar l'espai.

El Born CCM compta amb un pla estratègic vigent: "[Estratègia El Born CCM 2023. Lloc, ciutat i memòria](#)" i forma part del pla "[Fem Cultural!](#)" de l'Ajuntament de Barcelona.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest plec té per objecte la creació, producció, edició i manteniment dels continguts textuals, audiovisuals i multimèdia del web, les xarxes socials, el butlletí electrònic, els videowalls i les pantalles d'El Born CCM, que inclou de forma general:

- 2.1 L'elaboració i seguiment d'un Pla de comunicació digital i multimèdia d'El Born CCM
- 2.2 L'actualització, gestió, manteniment, dinamització i creació de continguts de la pàgina web d'El Born CCM
- 2.3 La gestió dels continguts i l'enviament del butlletí electrònic d'El Born CCM, així com i la captació de subscriptors
- 2.4 La gestió, manteniment, monitorització, dinamització i creació de continguts de les xarxes socials d'El Born CCM

- 2.5 La creació de continguts audiovisuals, tractament digital d'imatges per a la difusió de la programació del centre i filmacions per a totes les plataformes digitals d'El Born CCM
- 2.6 La gestió, programació, manteniment, preparació de continguts i monitorització dels videowalls i pantalles d'El Born CCM
- 2.7 L'assessorament tècnic en l'ús de noves tecnologies en web i xarxes socials
- 2.8 El servei de promoció de publicitat a través de les xarxes socials i posicionament de la web, d'esdeveniments i activitats als cercadors
- 2.9 L'elaboració d'informes d'indicadors i anàlisi de dades per al control

3. PERIODE DE PRESTACIÓ

La durada del contracte és de 1 any a comptar des de la formalització del contracte. Aquest contracte es podrà prorrogar de forma expressa per un període màxim de fins a 1 any més.

4. LLOC DE PRESTACIÓ

La prestació del servei es realitzarà a les instal·lacions de l'adjudicatari, tret de les tasques d'enregistrament i cobertura en directe d'esdeveniments que es realitzaran fora de l'oficina (majoritàriament a El Born CCM).

5. CONTROL DEL SERVEI

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

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, repassar el calendari editorial i d'activitats, comentar els indicadors, distribuir tasques i acordar les accions per dur a terme.

6. MARC DE DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

6.1. Audiències

El Born CCM va tenir durant el 2020 295.566 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, 34.745 van participar d'alguna de les activitats i propostes (visites guiades, itineraris, tallers, exposicions, espectacles, cursos, jornades i conferències). Són xifres molt inferiors a les d'anys anteriors degut a la pandèmia per covid-19. El 2019, per exemple, El Born CCM va tenir 1.170.255 visitants, dels quals uns 100.000 van participar d'alguna de les activitats i propostes.

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 conjunt arqueològic, 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.

6.2. Ecosistema comunicatiu actual

El Born CCM duu a terme la seva difusió a través de diferents canals de manera complementària:

- **Mitjans off line** tals com suports al centre (tòtems, venecianes, faristols, etc.), suports exteriors (banderoles, cartells, postals, díptics, etc.), premsa, publicitat a revistes i diaris...
- **Mitjans online** amb banners, continguts a suports afins i col·laboracions i coordinació amb Barcelona Cultura, altres equipaments municipals i altres entitats difusores de la cultura i el patrimoni a la ciutat.

Pel que fa a comunicació digital i multimèdia, El Born CCM actualment disposa d'un ecosistema 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 respondran a l'estratègia global de comunicació i estarà especialment coordinada amb les accions en línia.

Canals digitals i multimèdia d'El Born CCM	Usos i accions actuals
Portal web	Conté la informació de presentació del centre, del patrimoni (conjunt arqueològic 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 d'entrades. Actualment a la <i>homepage</i> es destaquen les activitats i projectes més rellevants i es presenten les activitats més immediates de l'agenda. Durant el 2020, 54.684 usuaris al web i 77.063 sessions
Butlletí electrònic mensual i enviaments digitals puntuals	Enviaments amb reculls d'activitats i notícies d'El Born CCM dirigides a tots els públics. Freqüència mensual i enviaments puntuals, depenent del volum d'activitats i de les necessitats comunicatives. 765 subscriptors en desembre de 2020 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 CCM, seguiment d'activitats i esdeveniments. Difusió de continguts històrics relacionats amb el mercat i el conjunt arqueològic. Es destina inversió econòmica per a la promoció de continguts específics. 12.083 seguidors a data 31/12/2020
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. <i>Lives</i> mensuals sobre continguts relacionats amb el mercat i el conjunt arqueològic o l'activitat del centre. Addicionalment es poden realitzar concursos i es destina inversió econòmica a la promoció de continguts específics. 5.176 seguidors a data 31/12/2020
Facebook	Publicació i difusió de continguts propis (notícies del web, esdeveniments i activitats, itineraris, tallers, vídeos, continguts virals multi-format...). Addicionalment es poden realitzar concursos i es destina inversió econòmica a la promoció de continguts específics. 9.225 seguidors a data 31/12/2020
Youtube	Publicació de vídeos i retransmissió de <i>streamings</i> de l'activitat que té lloc a El Born CCM. Arxiu de la producció audiovisual del centre, que alimenta el web i les xarxes socials 13.284 visualitzacions durant el 2020
Vimeo	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.
Videowalls	Situades al vestíbul principal i a la Sala Castellví, 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 català, castellà i anglès. En moments puntuals poden servir per difondre altres continguts.

7. ESTRATÈGIA DE COMUNICACIÓ EN LÍNA

7.1. Objectius generals de comunicació:

- 7.1.1. Potenciar el posicionament d'El Born CCM com a centre de referència dels debats memorials a la ciutat i de les reflexions sobre els processos col·lectius de

- creació de memòries, posant en valor els seus elements patrimonials, promovent el coneixement del passat de la Ciutat.
- 7.1.2. Reforçar i consolidar la programació d'El Born CCM com l'agenda de referència d'activitats al voltant de la història, la memòria i l'arqueologia.
 - 7.1.3. Posar en valor l'aportació d'El Born CCM a la difusió de la memòria, l'educació i la cultura com a béns essencials i en defensa dels drets de la ciutadania, conscienciant sobre la importància de conservar i divulgar el patrimoni que custodia.
 - 7.1.4. Apropar El Born CCM a la ciutadania:
 - visibilitzant els professionals que ho fan possible (treballadors i col·laboradors)
 - vinculant i enfortint la relació amb al seu entorn geogràfic: el barri de la Ribera, Ciutat Vella i Barcelona
 - 7.1.5. Divulgar les accions en pro de la sostenibilitat, l'eficiència energètica, la no discriminació i l'accessibilitat.
 - 7.1.6. Desenvolupar una comunicació en línia coherent i complementària a l'estratègia i les accions de comunicació globals del centre i enfocada a l'assoliment dels objectius marcats.
 - 7.1.7. 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.
 - 7.1.8. Desenvolupar una estratègia de màrqueting de continguts amb l'objectiu d'atraure els usuaris a visitar el centre i participar de la programació.
 - 7.1.9. Desenvolupar una estratègia comunicativa segmentada i personalitzada per a cada audiència o públic objectiu. Especialment, cal promoure la captació de públic jove (inferior a 29) en l'entorn digital creant sinèrgies de dinamització i oferint-los continguts en els formats i estil més adients per a ells.
 - 7.1.10. Consolidar el públic fidel i modular la comunicació als públics objectiu de cada línia de programació d'activitats per tal d'atansar-nos a nous segments de públic
 - 7.1.11. Incrementar la comunitat de seguidors a xarxes socials i augmentar el seu *engagement*
 - 7.1.12. Promoure el web d'El Born CCM com el principal canal de venda d'entrades
 - 7.1.13. Millorar els continguts i interaccions amb els usuaris per potenciar la seva viralitat i generar tràfic cap al web i la venda d'entrades
 - 7.1.14. Incentivar la subscripció al butlletí, fidelitzar els subscriptors
 - 7.1.15. Potenciar el vincle on/off de les activitats d'El Born CCM

7.2. Objectius qualitatius

- 7.2.1. **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).
- 7.2.2. **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.
- 7.2.3. **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.
- 7.2.4. **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.

- 7.2.5. **Excel·lència:** accessibilitat als continguts textuais i audiovisuals d'acord amb la normativa, correcció lingüística, aplicació del manual d'estil i de la identitat gràfica d'El Born CCM i seguiment dels protocols de l'Ajuntament de Barcelona pel que fa a comunicació inclusiva

7.3. Objectius quantitatius

Incrementar de manera sostinguda i demostrable mensualment:

- 7.3.1. els usuaris i el temps de visualització del web d'El Born CCM i el trànsit de visites procedent de les xarxes socials pròpies
- 7.3.2. els seguidors i *engagement* (reaccions, interaccions i comparticions) a les xarxes socials,
- 7.3.3. els subscriptors del butlletí digital
- 7.3.4. nombre d'usuaris joves (-29 anys) al web i xarxes socials, temps de visualització al web i interaccions a xarxes socials
- 7.3.5. la reserva i compra d'entrades a les activitats del centre a través del web

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

7.4. Públics objectiu

- **Públic principal:** usuaris del web, subscriptors del butlletí electrònic i seguidors i seguidores de les xarxes socials d'El Born CCM, així com visitants del centre
- **Públic secundari:** ciutadans i ciutadanes de Barcelona i l'àrea metropolitana/rodalies (residents i visitants) de totes les edats interessats en cultura, memòria, història, arqueologia, arquitectura, urbanisme i educació.
- **Públic jove** (-29 anys)
- **Audiències i públics específics** en alguns continguts concrets que serien especificats en cada cas a l'adjudicatari

8. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: TASQUES A REALITZAR

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

- 8.1. **L'elaboració i seguiment d'un Pla de Comunicació digital i multimèdia d'El Born CCM, conjuntament amb el departament de Comunicació d'El Born CCM.**
- 8.2. **L'actualització, gestió, manteniment, dinamització, creació de continguts i de la pàgina web d'El Born CCM.**
- 8.3. **L'elaboració dels continguts i l'enviament del butlletí electrònic d'El Born CCM, així com la captació de subscriptors**
- 8.4. **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).**

- 8.5. **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)**
- 8.6. **La gestió, programació, manteniment, preparació de continguts i monitorització dels vídeowalls i pantalles d'El Born CCM.**
- 8.7. **L'assessorament tècnic en l'ús de noves tecnologies en web i xarxes socials.**
- 8.8. **El servei de promoció de publicitat a través de les xarxes socials i posicionament de la web, d'esdeveniments i activitats als cercadors.**

8.1. Elaboració i seguiment d'un Pla de Comunicació digital i multimèdia d'El Born CCM, conjuntament amb el departament de Comunicació

Creació i implementació d'un Pla de Comunicació digital i multimèdia de durada equivalent al període de prestació del servei que incorpori i integri les necessitats comunicatives i les estratègies en línia d'El Born CCM. El Pla serà un document obert que s'anirà completant i treballant entre les dues parts i que es revisarà anualment. El Pla contemplarà:

- 8.1.1. Definició dels objectius a mig i llarg termini i mesures operatives per assolir-los.
- 8.1.2. Benchmark amb competència local i internacional.
- 8.1.3. Valoració del web, de l'estratègia d'enviaments d'email màrqueting i de l'activitat a xarxes, i propostes de millora d'acord amb els objectius detallats.
- 8.1.4. Valoració de la línia editorial al web i a les xarxes socials i propostes de millora.
- 8.1.5. Valoració dels canals multimèdia del centre (vídeowalls i pantalles) i propostes d'optimització per a un millor rendiment.
- 8.1.6. Anàlisi dels productes multimèdia i propostes per difondre millor els valors institucionals i l'activitat del Centre.
- 8.1.7. Anàlisi de la reputació en línia.
- 8.1.8. Elaboració d'indicadors que es faran servir per a l'avaluació del Pla de Comunicació.
- 8.1.9. Disseny i implementació d'un Pla editorial amb una visió global que permeti organitzar la comunicació i que respongui a l'estratègia marcada. Aquest calendari haurà de concretar-se en una graella de validació mensual, on l'empresa inclourà una proposta de difusió de continguts culturals a partir de l'actualitat, la programació, els diferents àmbits temàtics d'El Born CCM i els objectius de comunicació. També contemplarà la redifusió de continguts generats en anys anteriors per rendibilitzar-los tot vetllant per la seva oportunitat.

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

- 8.2.1. **Servei de manteniment i creixement de l'arquitectura del web.** Aplicar criteris

d'usabilitat i experiència d'usuari per tal de facilitar l'accés a la informació, afllorar els continguts més rellevants i millorar l'experiència de navegació per a l'usuari final del Centre.

8.2.2. Servei de redacció i publicació en línia de continguts informatius i d'actualitat d'El Born CCM (exposicions, activitats, arqueologia, etc.):

- 8.2.2.a. Introducció dels textos i elements gràfics a través del gestor de continguts (Wordpress) omplint els camps requerits i respectant els criteris d'accessibilitat.
- 8.2.2.b. 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 diferents peces sobre les activitats que desenvolupa el centre i adaptació dels continguts als diferents formats i destinataris.
- 8.2.2.c. L'empresa adjudicatària haurà de fer una cerca d'imatges de qualitat i amb drets, així com possibles vídeos que existeixin, per acompanyar o il·lustrar els continguts. L'empresa serà la responsable davant qualsevol reclamació de tercers en relació amb els drets de la fotografia o vídeo.
- 8.2.2.d. Idiomes, revisions lingüístiques 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.
- 8.2.2.e. Gestió de destacats al home
- 8.2.2.f. Proposta activa de continguts a partir del Pla editorial que caldrà validar mensualment
- 8.2.2.g. Elaboració i indexació de continguts sota criteris d'usabilitat i experiència d'usuari per tal de facilitar l'accés a la informació.
- 8.2.2.h. Redacció i publicació de notícies o fitxes de manera urgent (màxim dues hores) quan s'hagi de donar sortida a una determinada informació de manera molt ràpida derivat de l'activitat del centre.

8.2.3. Manteniment tècnic de la web d'El Born CCM. 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.

- 8.2.3.a. 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.
- 8.2.3.b. Actuacions sobre WordPress per adaptar possibles canvis, actualitzacions o migracions en el servei d'allotjament.

8.3. Butlletí electrònic d'El Born CCM i informatius digitals puntuals: elaboració de continguts, enviament i captació de subscriptors

El Born CCM disposa d'un butlletí electrònic mensual adreçat al públic general amb

l'agenda d'activitats programades al centre. També es pot utilitzar per a activitats o campanyes puntuals. L'adjudicatari haurà de:

- 8.3.1. Preparar el butlletí mensualment mitjançant el gestor emailing contractat per Comunicació Digital de l'Ajuntament de Barcelona.
- 8.3.2. Fer la proposta dels continguts parant especial atenció al calendari d'activitats.
- 8.3.3. Fer les proves d'enviament i l'enviament definitiu del butlletí un cop validat pel departament de comunicació
- 8.3.4. Conceptualitzar i planificar campanyes periòdiques de captació de subscriptors

A més, El Born CCM genera informacions en html per a enviaments puntuals d'informació destacada a públics segmentats. L'adjudicatari haurà de seguir proporcionant aquest servei. La seva freqüència oscil·la en funció de l'activitat del centre.

Per a tots dos tipus d'enviaments, l'adjudicatari haurà de recollir indicadors (índex d'obertura, nombre de clics, notícies més clicades, baixes, etc.) i introduir-los en un quadre de comandament compartit amb el Departament de Comunicació per al seu control mensual.

8.4. 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*)

Accions a desenvolupar pels canals: Twitter, Instagram, Facebook, Youtube i Vímeo (amb llicència anual de pagament a càrrec de l'adjudicatari). D'acord amb l'estratègia, el pla de comunicació i el calendari editorial. Les xarxes socials han d'estar actives els 365 dies de l'any. Inclou la publicació, dinamització i atenció a l'usuari. L'idioma principal de les comunicacions és el català, encara que no es descarta fer alguna publicació en un altre idioma. En el cas de les mencions o respostes, es respectarà l'idioma que faci servir l'usuari a qui responem, sempre que sigui possible.

Creació i dinamització de continguts de les xarxes socials:

- 8.4.1. A partir del Pla editorial general, s'implementarà una graella online amb la previsió de tots els continguts, parant especial atenció al calendari d'activitats, al comportament de les vendes i a les necessitats de reforç concretes de la programació i la comunicació. Validació setmanal amb el departament de Comunicació
- 8.4.2. Cerca i selecció d'usuaris, hastags i informacions d'actualitat de tercers d'interès, tant per allò que diuen de nosaltres com per les temàtiques que tracten. L'empresa haurà d'interaccionar i compartir continguts a partir d'aquesta activitat.
- 8.4.3. Producció de continguts multimèdia: animacions, microcàpsules, infografies, testimonials i productes de *visual storytelling* per viralitzar i garantir l'impacte en la comunicació.
- 8.4.4. Creació d'una estratègia específica per a 2 o 3 grans projectes anuals d'El Born CCM (exposicions, projectes transversals, etc.) d'acord amb el departament de

comunicació

- 8.4.5. Manteniment de continguts dels canals d'acord amb els següents volums i periodicitats:

Canal i perfil d'El Born CCM	Descripció	Actualització
Twitter @ElBornCCM	Producció de tuits, retuits, gestió de mencions, gestió de seguiments/seguïdors, etc. Imatges, vídeos, notícies relacionades. Seguiments <i>live</i> . Gestió de la imatge de perfil (capçaleres, mur, etc.)	6 tuits/dia (en cas d'activitat que requereixi seguiment en directe es veurà incrementat).
Instagram @ElBornCCM	Generació, tractament i publicació de continguts gràfics i multimèdia, gestió de seguiments/seguïdors, etc. Breu text descriptiu per cada post. Publicacions al <i>feed</i> i a <i>stories</i> . Publicació d'Instagram <i>Lives</i> . Gestió del contingut de la bio (enllaç)	5/6 publicacions Setmanals Instagram <i>live</i> (1/mes)
Facebook	Producció de posts, esdeveniments, enllaç a notícies del web. Continguts multimèdia. Seguiment de notificacions interactuant amb els seguidors. Facebook <i>lives</i> . Gestió de la imatge de perfil (capçaleres, mur, etc.)	1 post al dia
Youtube/Vimeo	Publicació dels vídeos que es generin. Elaboració dels descriptors, paraules clau, subtítols i traduccions. Moderació dels comentaris.	Segons necessitats

Gestió de les comunitats 2.0 i captació d'usuaris:

- 8.4.6. Aplicació del protocol d'atenció a l'usuari i gestió de crisis en coordinació amb del departament de comunicació d'El Born CCM.
- 8.4.7. Moderació i escolta activa a la comunitat d'usuaris: converses, comentaris i mencions.
- 8.4.8. L'empresa haurà de monitoritzar diferents hashtags lligats a la història, la memòria, l'arqueologia, l'arquitectura, l'urbanisme, la cultura i altres que caldrà identificar d'acord amb els programes i projectes d'El Born CCM.
- 8.4.9. 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. Disseny, gestió i implementació d'accions comunicatives amb els perfils identificats.
- 8.4.10. Convocatòria d'*influencers*: 2 convocatòries anuals a grups escollits segons

necessitat del centre. Les despeses derivades de l'estratègia i la dinàmica de les convocatòries aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

- 8.4.11. Conceptualització, disseny i producció d'accions orientades a la participació, l'*engagement* i la generació de tràfic cap al web: concursos, jocs, preguntes obertes, *gamificació*. Tots els concursos hauran de tenir les seves bases legals, que l'empresa haurà de redactar. El Born CCM ja disposa d'unes bases legals que cobreixen els concursos d'entrades o similar a les xarxes socials, però si l'empresa proposa un concurs diferent, caldrà que es redactin les bases legals.
- 8.4.12. Fotografies i vídeos: sempre que no les faciliti el Departament de Comunicació d'El Born CCM, l'empresa haurà d'anar *in situ* a prendre les imatges necessàries. L'empresa serà la responsable de gestionar la cessió dels drets per tal de poder-les utilitzar a xarxes. Alguns esdeveniments d'El Born CCM disposen de proveïdors de fotografies. S'informarà a l'empresa quan hi hagi fotògrafs que van a cobrir esdeveniments culturals. Aquestes imatges seran propietat d'El Born CCM respectant sempre l'autoria de les mateixes.
- 8.4.13. Creació de biblioteques de continguts dels diferents programes d'El Born CCM amb l'objectiu de viralitzar una activitat cultural i per tal que puguin ser utilitzats per la resta d'ens municipals.
- 8.4.14. Seguiment en directe i cobertura 2.0 d'esdeveniments d'especial rellevància. A partir del calendari d'activitats es definiran les necessitats, les accions a seguir i els canals que cal utilitzar.
- 8.4.15. La cobertura del directe a través de les xarxes es farà de la següent manera:
- Twitter: Piulades en directe d'actes i rodes de premsa. Fer difusió del contingut més rellevant, respectant els *hashtags*, incorporant declaracions i mencionant aquelles persones que hi participen. Actualment s'utilitzen fils a twitter per fer el seguiment.
 - Instagram/Facebook Live: Gestió i coordinació de les activitats en directe planificades a l'*Instagram Live*. Publicació de *stories* sobre moments i activitats seleccionades.
 - YouTube: Publicació dels *streamings* en directe d'activitats seleccionades a través del canal d'El Born CCM. Creació de grafismes i animacions per a les sessions en directe. Moderació dels comentaris.
- 8.4.16. Per tal de fer el seguiment en directe de les retransmissions presencials, l'empresa haurà de desplaçar-se sense cost addicional a l'espai on es fa l'activitat (normalment El Born CCM) i fer fotografies o prendre les imatges que calguin. Els seguiments poden tenir lloc durant el cap de setmana i en qualsevol moment de l'any.

8.5. Servei de creació de continguts audiovisuals, tractament digital d'imatges per a la difusió de la programació i filmacions

Per alimentar les plataformes digitals i multimèdia d'El Born CCM (web, xarxes, butlletí electrònic, vídeowalls i pantalles del centre, i els canals Youtube i Vímeo) és necessari produir tota una sèrie de continguts gràfics i audiovisuals. També és necessari dur a terme filmacions d'activitats en directe i amb càmera fixa segons les necessitats. La producció dels materials estarà lligada al Pla editorial i la seva planificació es revisarà mensualment o amb l'antelació necessària.

Producció de material gràfic:

- 8.5.1. Creació de material gràfic i adaptació de creativitats per acompanyar els continguts del web, xarxes socials, butlletí electrònic, htmls, videowalls i pantalles del centre. Caldrà adaptar-les a les mides, formats i funció de cada canal. En ocasions, el Departament de Comunicació facilitarà els materials de campanyes o projectes concrets, que caldrà adaptar a les diferents plataformes, i en altres caldrà buscar imatges d'arxiu o crear noves imatges per acompanyar els continguts.

Producció de material audiovisual:

- 8.5.2. Planificació del calendari de producció i lliuraments i suport al Departament de Comunicació d'El Born CCM. L'adjudicatari treballarà conjuntament amb el Departament de Comunicació una proposta de temes informatius i d'actualitat, relacionats amb la programació d'El Born CCM o sobre els seus àmbits temàtics que puguin ser interessants per als diferents públics d'El Born CCM. I un cop aprovades es dissenyarà el calendari de lliuraments i amb posterioritat el de producció. Realització i edició de fins a un màxim de 25 vídeos a l'any.
- 8.5.3. Conceptualització, guió, validació de guió, gestió de permisos i drets, i realització de les diferents tipologies de vídeos. En ocasions es facilitarà el material per editar el vídeo i en altres ocasions caldrà dur a terme les filmacions. En aquest cas, hi són incloses les tasques de conceptualització (idea, guió, *storyboards* si són necessaris) i la selecció i honoraris de figurants, actors, dobladors, músics, compositors, realitzadors, programadors, muntadors i els diferents professionals de l'equip de l'adjudicatari o externs que ell subcontracti necessaris per a la realització final i entrega dels vídeos. Hi són inclosos també els materials de suport necessaris perquè el lliurable (vídeo) pugui ser difós en el suport de comunicació digital gestionat per El Born CCM i es pugui emmagatzemar en els diferents suports materials que utilitza (clipfiles...). L'adjudicatari serà el responsable de la gestió de tots els drets que siguin necessaris per a cadascun dels rodatges, tant a nivell de persones que apareixen a l'audiovisual com de localitzacions i altres si fossin necessaris.
- 8.5.4. Els formats d'aquestes peces pot ser:
- microcàpsules promocionals d'activitats o propostes del centre
 - càpsules monogràfiques o reportatges de curta durada sobre alguna de les temàtiques del centre
 - entrevistes a treballadors, comissaris o col·laboradors d'El Born CCM
 - Càmera fixa per *making of* d'una exposició o una intervenció arqueològica, per exemple
 - Vídeos de presentació d'un projecte del centre
 - Vídeos resum d'una ponència, xerrada o debat que hagi tingut lloc al centre. Edició simple a partir del material enregistrat per la càmera fixa de les Sales Polivalents del Centre i la Sala-Auditori.
 - Vídeos en altres formats innovadors que responguin a objectius concrets d'un projecte o d'una activitat del centre
- 8.5.5. Han de complir amb els següents requeriments:

- La majoria de vídeos ha de tenir una durada inferior a 1 minut, tot i que poden haver-hi excepcions en el context d'activitats especials com pot ser una exposició o una intervenció arqueològica.
- El to d'aquestes peces ha de ser principalment informatiu, emocional, atractiu, dinàmic, engrescador. Els llenguatges i imatges ofertes en cada peça s'hauran d'adaptar a la filosofia de cada projecte i en base al *briefing* treballat.
- L'adjudicatari s'haurà d'encarregar d'acompanyar aquestes produccions amb textos (títol i text de síntesi) en català, castellà i anglès, subtitulades si s'escau i amb criteris d'accessibilitat. Els textos passaran sempre revisió lingüística.
- Tots els vídeos realitzats hauran de seguir les bones pràctiques de les plataformes digitals on es publiquin.
- Els vídeos tindran drets universals per a ser difosos a través de tots els canals d'El Born CCM. A més a més, El Born CCM, en tant que propietari dels audiovisuals, podrà cedir-ne les imatges, parcials o totals, a tercers en cas de considerar-ho pertinent.
- Pel que fa a les seves característiques tècniques:
 - El format de treball serà HD, i full HD
 - Els audiovisuals hauran d'estar optimitzats per a cada suport: Youtube, Facebook (16:9 i 4:5), Twitter (16:9), Instagram (Instagram Stories o Instagram *Reels*—format més vertical- i, publicacions al *timeline*—format més quadrat 4:5) i *thumbnails*. Videowalls i pantalles del centre 16:9
 - Els bruts de càmera seran propietat d'El Born CCM i estaran disponibles per a utilitzacions futures
- Caldrà aplicar la signatura municipal a les peces realitzades d'acord amb el manual d'identitat gràfica de l'Ajuntament de Barcelona quan s'escaigui.
- Mensualment s'haurà d'introduir en un quadre de comandament compartit amb el Departament de Comunicació d'El Born CCM el número de visualitzacions a Youtube i Vímeo, així com el nombre de visualitzacions d'una selecció de vídeos en els suports en els que aquests siguin difosos i en els que l'adjudicatari hagi fet els enllaços pertinents.
- Al finalitzar el període de contracte es lliuraran tots els vídeos en un disc dur a El Born CCM.

8.6. La gestió, programació, manteniment, preparació de continguts i monitorització dels videowalls i pantalles d'El Born CCM

Manteniment dels continguts dels videowalls i de les pantalles del centre d'acord amb el Departament de Comunicació d'El Born CCM i el calendari d'activitats. A les pantalles ubicades als espais d'acollida del centre s'hi mostra informació pràctica per al visitant (preus, horaris, visites guiades, audioguies, etc) en català, castellà i anglès. I als videowalls, ubicats al vestíbul principal i a la Sala Castellví, s'hi mostren clips multimèdia, vídeos promocionals i informatius del centre o imatges que anuncien la programació del centre.

8.6.1. Programació i monitorització dels videowalls mitjançant el gestor CMS de bcn.cat.

8.6.2. Producció i adaptació de continguts gràfics i audiovisuals (sense so). S'utilitzaran imatges propietat d'El Born CCM o facilitades pels organitzadors dels esdeveniments objecte de difusió. Quan calgui crear-ne de noves, s'utilitzaran

imatges d'arxiu o creativitats amb drets universals. El format de treball serà, HD, i full HD (mida 1920x1080 píxels)

- 8.6.3. Sovint s'acompanyaran les imatges amb textos en català, castellà i anglès (una imatge per idioma). S'aplicaran criteris d'accessibilitat per a la seva correcta llegibilitat i es vetllarà per la correcció lingüística. La traducció anirà a càrrec de l'adjudicatari.

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

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

8.8. Lliurament d'informes i mètriques per al control dels diferents canals de comunicació

- 8.8.1. Mensualment s'inclouran els indicadors dels diferents canals de comunicació en un quadre de comandament compartit amb el Departament de Comunicació que inclou: visites al web, tràfic al web des de les xarxes socials, seguidors i engagement a xarxes socials, visualitzacions a Youtube, clics al butlletí, etc.
- 8.8.2. S'enviaran les dades mensuals al Departament de Comunicació, amb les valoracions oportunes i aportant informació d'especial rellevància si s'escau o si se sol·licita
- 8.8.3. Les mètriques per a l'assoliment dels objectius quantitatius i qualitius d'aquest plec seran revisades en les reunions mensuals de control del servei, així com altres indicadors destacables en aquell període.
- 8.8.4. Anualment, s'enviarà un resum amb indicadors qualitius i quantitatius amb anàlisis, valoracions i mètriques de cada canal així com recomanacions i definició d'objectius i millores per al proper any. L'adjudicatari també haurà de facilitar un breu informe dels perfils i el seu comportament.

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

Dins de l'import de licitació es contempla destinar una inversió a campanyes de difusió i publicitat digital a Facebook, Twitter, Instagram i Google per un valor de **2.000 € + iva** anuals per tal de assolir els diferents objectius marcats al llarg de l'any. Les adaptacions de la gràfica de campanya i el copy de les campanyes digitals estan incloses en aquest pressupost, tot i que en determinats casos concrets es facilitaran les adaptacions necessàries per part d'El Born CCM. L'empresa haurà de reaccionar ràpidament ajustant les campanyes per tal d'assolir ràpidament resultats. L'adjudicatari haurà de destinar aquesta partida (2.000€ + iva) al fi previst en aquest plec i no podrà destinar en cap cas aquest import a altres tasques sense autorització prèvia del Departament de Comunicació d'El Born CCM. Caldrà aplicar la signatura municipal d'acord amb el manual d'identitat gràfica de l'Ajuntament de Barcelona.

Gestió i implementació de campanyes d'anuncis a Facebook, Twitter, Instagram i Google que arriben fruit d'un pla de mitjans contractat per El Born CCM a través de l'Ajuntament de Barcelona. S'inclou la proposta, coordinació amb la Central de Mitjans, implementació i gestió de principi a final de de diferents campanyes. L'empresa

adjudicatària adaptarà tant les imatges com el missatges a cadascun dels formats publicitaris que es contractin en les esmentades xarxes.

9. CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

- 9.1. L'adjudicatari destinarà el personal necessari per a la realització de les tasques esmentades, durant el temps que duri l'adjudicació. Així mateix, disposarà d'efectius suficients, que compleixin els requeriments previstos en els plecs, per tal de cobrir possibles absències de forma immediata.
- 9.2. En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir algun dels efectius habituals destinats al servei, ho comunicarà per escrit amb la suficient antelació i sempre amb un mínim de 48h.
- 9.3. L'adjudicatari serà responsable de tenir el personal al seu càrrec en condicions laborals legals.
- 9.4. L'empresa adjudicatària prestarà els serveis sota la supervisió i seguiment d'El Born CCM. Pel seguiment del servei, s'establiran aquelles reunions que es considerin oportunes amb les diferents persones implicades i, com a mínim, el Coordinador/a de l'empresa adjudicatària i els tècnics de comunicació responsables. L'adjudicatari haurà d'estar disponible per a ser contactat diàriament (de dilluns a divendres) per correu electrònic i telèfon.
- 9.5. L'adjudicatari elaborarà una previsió de les tasques a realitzar a partir de la informació recollida en les reunions de coordinació. La previsió s'ajustarà en funció de l'actualitat generada per El Born CCM. El Departament de Comunicació serà l'encarregat de donar el vistiplau i confirmar la finalització de les diferents tasques.
- 9.6. L'adjudicatari haurà de vetllar per l'excel·lència a través de continguts cuidats que donin resposta a l'estratègia i als objectius indicats en aquest plec.
- 9.7. El preu de licitació inclou totes les despeses necessàries per la prestació del servei: material tècnic, equip humà, línies de comunicacions, eines de treball, benefici industrial, desplaçaments i qualsevol altra relacionada directament amb la creació, adaptació, correcció, traducció i publicació dels continguts comunicatius.
- 9.8. Se seguiran els requeriments que marqui El Born CCM a nivell d'estil, format, distribució i indexació (categorització, etiquetatge d'articles, etiquetatge d'imatges, inclusió de paraules clau en les urls, ...)
- 9.9. El llenguatge haurà de ser entenedor, amè, neutre, no sexista, sense valoracions i de qualitat. Se seguiran les directrius municipals en aquesta matèria i es tindrà en compte la igualtat de gènere i el respecte per la procedència, les creences i els drets fonamentals de tots els ciutadans i ciutadanes.
- 9.10. Caldrà garantir els drets d'imatge de les persones que apareguin en qualsevol fotografia o gravació, sempre que aquestes persones siguin reconeixibles.
- 9.11. Caldrà garantir 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.
- 9.12. Tots els continguts i sistema desenvolupat en aquest servei seran propietat de l'Ajuntament de Barcelona.
- 9.13. L'empresa adjudicatària haurà de respectar en tot moment la imatge corporativa d'El Born CCM i la normativa gràfica de l'Ajuntament de Barcelona quan s'escaigui (com en l'edició de materials publicitaris).
- 9.14. Caldrà estar al corrent de la normativa sobre les diferents plataformes digitals i vetllar pel seu compliment.
- 9.15. Es tindran en compte les guies de comunicació de l'Ajuntament de Barcelona per als canals digitals.

9.16. Una vegada acabada la prestació del servei l'empresa adjudicatària està obligada a fer el traspàs a l'equip d'El Born CCM de la gestió de la feina, accessos a les plataformes treballades durant el desenvolupament del contracte.

Recursos humans per a la prestació del servei:

Per a la prestació dels serveis sol·licitats es requereix un equip mínim de 4 persones, amb els següents perfils:

- 1 Coordinador/a (cap de projecte) Perfil sènior amb responsabilitat directa sobre la coordinació i execució de les tasques i interlocució amb el Departament de Comunicació d'El Born CCM
- 1 Gestor/a (*community manager*), editor web (*webmaster/continguts*) i coordinador d'email màrqueting. Amb dedicació intensiva i jornada completa
- 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 millorar 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 capacitat 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.

Horari i nivell de servei:

Disponibilitat ordinària de dilluns a divendres i flexibilitat horària 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 a xarxes socials (converses, comentaris, gestió d'incidències, etc.) i per a la implementació de les accions de comunicació que pertoquin.

S'establirà un canal de comunicació per a urgències (telèfon mòbil, email o canal d'urgències a telegram/whatsapp).