



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. PERÍODE 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 i la museologia crítica, posant en valor les col·leccions i 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, en què els objectes són el punt de partida per arribar a significats que interpel·len el visitant perquè interpreti l'entorn social.

El MUEC disposa actualment d'un ecosistema digital format per una nova pàgina web (en fase de desenvolupament) i quatre xarxes socials (Facebook, Twitter, Instagram i Youtube). 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.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la contractació, per part del Institut de Cultura de Barcelona, dels 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 6.

3. PERÍODE DE PRESTACIÓ

La durada del contracte és de 2 anys a comptar des de l'endemà de la seva formalització.



Institut de Cultura de Barcelona

Museu Etnològic i de Cultures del Món Passeig
de Santa Madrona, 16 08038 Barcelona Carrer
Montcada, 12-14 08003 Barcelona
Telèfon 93 256 34 84 -93 256 23 01
museuetnologic@bcn.cat

4. 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.

5. OBJECTIUS

5.1. 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 obert al diàleg i a la interacció 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 una estratègia de màrqueting relacional que permeti reforçar vincles amb la xarxa de col·laboradors, influencers, 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) Promoure les col·laboracions 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) Divulgar les accions en pro de la sostenibilitat, l'eficiència energètica, la no discriminació i l'accessibilitat.
- i) Afavorir la consolidació d'una comunitat digital activa i informada.
- j) Unificar l'activitat de les dues seus del museu a les xarxes socials en un sol canal de comunicació i oferir una agenda activa i actualitzada de les activitats, esdeveniments i serveis dels dos equipaments.

5.2. 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. 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 i de peticions i consultes referents a l'actualitat, serveis i horaris.
- c) **Segmentació:** millorar la presència a les xarxes i internet dels continguts i serveis



Institut de Cultura de Barcelona

Museu Etnològic i de Cultures del Món Passeig
de Santa Madrona, 16 08038 Barcelona Carrer
Montcada, 12-14 08003 Barcelona
Telèfon 93 256 34 84 -93 256 23 01
museuetnologic@bcn.cat

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 les noves tendències, tecnologies i eines de difusió relatives a la web i a les xarxes socials per assolir els objectius de comunicació.

5.3. Objectius quantitativs:

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

- Els usuaris i el temps de visualització del web del MUEC.
- Els seguidors i les interaccions a les xarxes socials.
- El públic jove, creant estratègies de dinamització i oferint-los continguts del museu en els formats més adients per a ells.

5.4. Ecosistema comunicatiu actual:

Canals digitals del MUEC	Seguidors/Visitants
Facebook	26.639
Twitter	5.096
Instagram	7.905



Institut de Cultura de Barcelona

Museu Etnològic i de Cultures del Món Passeig
de Santa Madrona, 16 08038 Barcelona Carrer
Montcada, 12-14 08003 Barcelona
Telèfon 93 256 34 84 -93 256 23 01
museuetnologic@bcn.cat

6. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: ACCIONS A DESENVOLUPAR

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

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

- L'actualització de continguts del web, el manteniment tècnic i la resolució d'incidències de la pàgina web:
 - o Actualització i millora de la Home de la web del MUEC, secció d'activitats i secció d'actualitat, així com altres seccions fixes de la web: la visita, el museu, Col·leccions, Exposicions, Educació, Recerca o Contacte.

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

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

- Cerca i selecció d'usuaris i informacions d'actualitat de tercers d'interès.
- Selecció i creació de continguts susceptibles de ser comunicats 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.
- 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

Twitter

- Periodicitat de publicacions (subjecte a flexibilitat en periodicitat i quantitat segons requeriments del museu en moments puntuals)
 - 4 tweets diaris de dilluns a divendres
 - 3 tweets durant el cap de setmana
 - A l'agost, es rebaixa el nombre de continguts a 2 tweets/dia
- Horari de publicació
 - A partir de les 9-10 del matí



Institut de Cultura de Barcelona

Museu Etnològic i de Cultures del Món Passeig
de Santa Madrona, 16 08038 Barcelona Carrer
Montcada, 12-14 08003 Barcelona
Telèfon 93 256 34 84 -93 256 23 01
museuetnologic@bcn.cat

- Política de Retweets

- Fer mínim 1 RT al dia. En cas de necessitat podem fer un màxim de 2 RT al dia
- Fer seguiment dels següents perfils. Punt susceptible d'ampliar la llista segons interessos del museu:
 - @ica_antropologia
 - @AntropologiaUB
 - @AntropologiaUAB
 - @Cultupopularbcn
 - @cultpopular_cat
 - @Tornaveu
 - @bcncultura
 - @cultura_cat

Instagram

- Periodicitat de publicacions (subjecte a flexibilitat en periodicitat i quantitat segons requeriments del museu en moments puntuals)
 - 3 Instagram posts a la setmana
 - Instagram Stories:
 - 2 stories per setmana
 - Seguiments
- Horari de publicació
 - A partir de les 9-10 del matí

Youtube

- Segons necessitats del museu

SEGUIMENTS EN DIRECTE

- 12 seguiments i activacions anuals

VÍDEOS PER A XARXES

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

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

- Dues convocatòries d'influencers a l'any
- Concurs de captació de nou públic.
- Concursos promocionals.
- Continguts promocionats 1 o 2 al mes

6.3. L'actualització de continguts de la secció "El Digital" a la web de l'Ajuntament i l'actualització i millora del calendari d'activitats a la web del Museu

- Actualització i millora del calendari d'activitats del web del MUEC



Institut de Cultura de Barcelona

Museu Etnològic i de Cultures del Món Passeig

de Santa Madrona, 16 08038 Barcelona Carrer

Montcada, 12-14 08003 Barcelona

Telèfon 93 256 34 84 -93 256 23 01

museuetnologic@bcn.cat

(<https://www.barcelona.cat/museu-etnologic-culturesmon/ca/activitats/calendari>)

- Creació de continguts en wordpress per a la plataforma de l'Ajuntament de Barcelona "El Digital"

6.4. Proposta d'una estratègia de comunicació digital tenint en compte tots els suports digitals del MuEC: web i diferents plataformes 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.

6.5. 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 del responsable del contracte del MUEC amb l'interlocutor designat per 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 més s'enviarà al responsable del contracte un informe amb les dades següents: nombre de visitants i pàgines vistes de la web del Museu així com el nombre de seguidors de les xarxes socials facebook, twitter i instagram.

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



6.6. 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 mòduls desenvolupats a mida per al projecte i actualitzacions periòdiques, si s'escau, degut a possibles "forats de seguretat" detectats o canvis globals de 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

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

- La programació i dinamització del videowall de la seu Montcada i les pantalles CMS de les dues seus del Museu (CMS management).

7. 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.



Institut de Cultura de Barcelona

Museu Etnològic i de Cultures del Món Passeig
de Santa Madrona, 16 08038 Barcelona Carrer
Montcada, 12-14 08003 Barcelona
Telèfon 93 256 34 84 -93 256 23 01
museuetnologic@bcn.cat

- 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 fonamentals de tots els ciutadans, i en especial de la infància i la joventut.
- Caldrà garantir els drets d'imatge de les persones que apareguin en qualsevol fotografia o gravació, sempre que aquestes persones siguin reconeixibles.
- 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. 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.



Institut de Cultura de Barcelona

Museu Etnològic i de Cultures del Món Passeig
de Santa Madrona, 16 08038 Barcelona Carrer
Montcada, 12-14 08003 Barcelona
Telèfon 93 256 34 84 -93 256 23 01
museuetnologic@bcn.cat

7.1. 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 ~~similar~~ 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.

8. PROTECCIÓ DE DADES, PROPIETAT INTEL·LECTUAL, CONFIDENCIALITAT

L'ICUB posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven del Reglament sobre protecció de dades 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016 i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i normes que la desenvolupin i al Reglament General de Protecció de Dades, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació. Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

8.1. Clàusula de propietat intel·lectual

L'adjudicatari cedeix a l'Ajuntament de Barcelona, durant el temps de durada màxima que la legislació reguladora de la propietat intel·lectual atorga als drets d'explotació de les Obres, de forma exclusiva, amb caràcter gratuït i per a l'àmbit territorial mundial, els drets d'explotació que es derivin de l'autoria de l'objecte del contracte. En particular, cedeix els drets de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació de l'Obra, en qualsevol mitjà o suport, inclosa la publicació en el repositori institucional de l'Ajuntament de Barcelona.

8.2. Clàusula de confidencialitat

L'empresa contractada s'obliga a:

- Tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del



Institut de Cultura de Barcelona

Museu Etnològic i de Cultures del Món Passeig
de Santa Madrona, 16 08038 Barcelona Carrer
Montcada, 12-14 08003 Barcelona
Telèfon 93 256 34 84 -93 256 23 01
museuetnologic@bcn.cat

present contracte d'acord amb les instruccions dictades per l'Ajuntament de Barcelona, sense que en cap cas les pugui aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent a aquell compliment, ni comunicar-les, ni tan sols per a la seva conservació, a d'altres persones, i amb la consideració d'encarregat del tractament.

- Guardar secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte, obligació que subsistirà, fins i tot, un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.

8.3. Clàusula de protecció de dades de caràcter personal

Atesa la naturalesa particular de la informació inclosa en els arxius que són a les instal·lacions informàtiques de l'Ajuntament de Barcelona, i a les quals es considera que el personal de l'empresa o empreses adjudicatàries pot tenir accés, és d'obligat compliment tot allò indicat a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i normes que la desenvolupin i al Reglament General de Protecció de Dades.

Queda estrictament prohibit qualsevol mal ús, còpia en suport magnètic, òptic o paper, cessió a tercers, transferència, divulgació oral o escrita de la informació dels arxius de l'Ajuntament de Barcelona que puguin fer els tècnics de l'adjudicatari. Seguint el principi de subsidiarietat, l'adjudicatari es responsabilitza directament i absoluta de qualsevol de les actuacions que facin els seus operadors, i accepta qualsevol responsabilitat civil o penal que se'n pugi derivar.