

PLECS TÈCNICS del CONTRACTE PER A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC PER A LA GESTIÓ I REALITZACIÓ DE LA COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ DEL PROGRAMA ANUAL D'ACTIVITATS DEL MUSEU D'ART DE GIRONA. 2024.

INDEX

1. Serveis bàsics a contractar
2. Condicions específiques: accions a desenvolupar
3. Procediment de treball
4. Sobre el personal adscrit al servei
5. Sobre la coordinació
6. Sobre la formació del personal
7. Sobre la uniformitat
8. Sobre els recursos
9. Sobre l'avaluació i el seguiment
10. Documentació a presentar periòdicament
11. Propietat i drets intel·lectuals
12. Resolució de possibles conflictes

Condicions tècniques per a la contractació l'execució del servei de suport tècnic per a la gestió i realització de la comunicació i difusió del programa anual d'activitats del Museu d'Art de Girona.

1. Serveis bàsics a contractar

Seràn objecte d'aquest contracte els següents serveis

- a) L'elaboració de continguts per a les publicacions periòdiques (físiques o virtuals) associades al programa d'activitats (agenda d'activitats i butlletí electrònic) i la seva difusió en diversos mitjans i canals
- b) El manteniment actualitzat dels continguts de les pàgines web del Museu
- c) La planificació i difusió de continguts en les diverses xarxes socials i canals de difusió turística i cultural.
- d) La planificació, disseny i elaboració de propostes de creixement i millora
- e) Gestió de Social Ads i Google Ads
- f) Col·laboració de la campanya de mitjans, que es concreta en l'elaboració, a partir del pressupost existent per publicitat, de la planificació (en quins mitjans invertir) i calendarització (quan). També inclou el seguiment de les inversions i publicacions.
- g) Assistència presencial en aquells actes i activitats que des de la direcció i equip tècnic del Museu creguin convenient de fer un seguiment de comunicació i difusió
- h) Altres tasques relacionades amb la comunicació i difusió (gestió de correu, gestió de bases de dades, assessorament i assistència a reunions de temàtica relacionada amb al comunicació)

La prestació d'aquests serveis respondrà als següents objectius:

- Definició, planificació i aplicació d'una estratègia de comunicació global de les activitats, projectes i actuacions del Museu d'Art de Girona
- Comunicació de la missió, els valors, els projectes, les actuacions, les exposicions, les col·leccions i les activitats del Museu d'Art de Girona
- Creixement i millora de la interacció i comunicació amb els diferents públics del Museu d'Art, tenint en compte el Pla de Desenvolupament d'Audiències (Fase I, 2022) i el Pla Digital (2021)
- Desenvolupament d'una estratègia comunicativa específica per a xarxes socials
- Increment i millora de la visibilitat, reconeixement i posicionament del Museu d'Art de Girona en els diversos canals digitals, xarxes socials i plataformes en línia.

La prestació d'aquests serveis inclourà

- La definició i estructuració del pla de recursos humans i tècnics adscrit als serveis
- La gestió, el control i la supervisió del personal adscrit al servei i la seva formació
- La coordinació amb els diferents responsables i tècnics del Museu d'Art, així com altres empreses externes que prestin serveis complementaris al Museu d'Art
- L'elaboració de memòries, informes i buidats estadístics en relació a la prestació dels serveis
- L'avaluació continuada de cadascun dels serveis prestats a través d'informes quadrimestrals i la redacció d'una memòria anual dels serveis prestats

2. Condicions específiques: accions a desenvolupar

Els àmbits, condicions i funcions específiques que inclouen la prestació dels serveis a contractar són les que s'especifiquen a continuació, de manera orientativa i no exhaustiva, per a cadascun d'ells:

a) Treballs de gestió, elaboració de continguts i coordinació de les publicacions periòdiques (físiques o virtuals) associades al programa d'activitats (agenda d'activitats i butlletí electrònic) i la seva difusió en diversos mitjans i canals

Tasques relatives a la dotació de continguts i a la gestió, coordinació i execució de treballs per a la realització de les publicacions (físiques o virtuals) de difusió periòdica de l'activitat del Museu d'Art:

- La difusió de l'agenda trimestral d'activitats (4 a l'any). Suport en l'edició i difusió de l'**agenda**, tant en format digital com en paper, que recopila i informa de totes les exposicions i activitats que programa el Museu d'Art i els Amics del Museu d'Art.

Implica:

- Recollir informació i imatges, i adaptar i redactar, si és el cas, de les diferents activitats que s'han d'anunciar a l'agenda
- Donar suport en la definició de l'estructura, redacció de continguts i disseny i maquetació, a partir de la maqueta predefinida, segons les indicacions del tècnic responsable del Museu
- Planificar, coordinar i realitzar la tramesa digital i distribució posterior via xarxes socials, *newsletter* i també amb mailing específic als contactes institucionals, mitjans, etc. prèvia aprovació de la direcció del Museu o del tècnic responsable
- Fer el seguiment de resultats
- L'**assistència, cobertura i comunicació** d'aquells actes i activitats rellevants del Museu (mínim 12), que l'equip directiu i tècnic del Museu consideri necessari de fer especial seguiment.
- La redacció i difusió de **butlletí** (*newsletter*, mínim dos al mes). Butlletí que informa de les activitats més destacades del Museu o dels projectes en curs, de les exposicions, recomanacions, etc. La maquetació i tramesa es realitza a través de la plataforma Acrelia.

Implica:

- Elaborar la proposta de continguts i sotmetre-la a aprovació de la direcció del Museu o del tècnic responsable
- Recollir informació i imatges i redactar i elaborar-ne el contingut setmanal
- Maquetar el contingut a través de la plataforma i eina de tramesa Acrelia (propietat de l'ACdPC)
- Fer el manteniment de les bases de dades de distribució associades a la plataforma, afegir altes i baixes i fer-les créixer.
- Fer el seguiment de resultats (taxa d'obertura- taxa de clics)
- La gestió de **Whatsapp del Museu d'Art** i de les seves llistes de difusió, la dinamització, el manteniment actiu i la redacció i difusió periòdica d'activitats i actes, promocions especials, continguts exclusius, concursos, recomanacions, etc. via compte de Whatsapp de negoci.
- La difusió anual del **llibret d'Activitats Educatives** (1 a l'any).

El programa d'activitats educatives s'edita, ara en format digital, un cop a l'any, i compila tota l'oferta educativa del Museu adreçada a centres i grups escolars.

Implica:

- Planificar i coordinar i realitzar la tramesa digital i distribució posterior via xarxes socials, *newsletter* i també amb mailing específic als contactes d'escoles, prèvia aprovació de la direcció del Museu o del tècnic responsable
- Fer el seguiment de resultats
- Planificar i realitzar la tramesa i distribució posterior

b) Treballs de gestió i manteniment dels continguts de les pàgines web del Museu d'Art de Girona

Tasques relatives a la gestió, actualització i manteniment i millora de les pàgines web del Museu d'Art de Girona. Inclou:

- Mantenir actualitzats els webs del Museu d'Art (www.museudart.com, www.gironaepiscopal.cat) en els seus diferents apartats
- Adaptar, preparar i redactar textos i materials pel manteniment actualitzat el web del Museu, especialment els apartats d'actualitat, agenda i notícies.
 - Actualització de continguts de caràcter setmanal: home, seccions "actualitat", "agenda"
 - Publicació de notes de premsa, invitacions, agenda d'activitats, pdf de jornades, etc... relacionats amb l'activitat que realitza o acull el Museu
 - Publicació mensual de l'apartat "un mes, una obra"
 - Actualització de les exposicions i altres apartats bimensualment
- Fer el seguiment i optimitzar el SEO de la informació vinculada a les activitats (recerca de paraules clau, optimització d'imatges, enllaços, metadades, etc..)
- Realitzar l'anàlisi dels webs a través del Google Analytics o altres eines SEO que es proposin per l'avaluació dels trànsits i ús de les pàgines i pel seguiment del seu manteniment i creixement. L'avaluació haurà de ser quantitativa (pàgines vistes sessions, visitants, publicacions) i qualitativa.

c) Treballs de gestió, planificació i difusió de continguts de les xarxes socials i canals de difusió turística i cultural.

Tasques relatives a la gestió, actualització i manteniment i millora de les xarxes i canals socials i plataformes digitals de promoció, informació i difusió cultural i turística. Inclou

- Proposar, preparar i planificar la publicació estratègica de continguts, post i línies d'informació o campanyes segons l'activitat pública del Museu, la col·lecció, les exposicions o l'activitat tècnica del Museu, orientades a diversitats de públics i segments d'usuaris a partir del Pla de Desenvolupament d'Audiències (Fase I, 2022) i Pla Digital i alhora adaptades o pensades expressament per a cadascuna de les xarxes socials (pla de comunicació en xarxes).
- Administrar i mantenir activa la presència del Museu d'Art en el les xarxes socials de la institució, actualment *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *Youtube*, *Tik-tok* i animar (agitació estratègica) a la participació, segons l'estratègia comunicativa prèviament definida i validada per a cadascuna d'elles. L'estratègia haurà d'incloure com a mínim, a banda de post informatius, el disseny, producció i execució de 5 accions de participació (concursos, jocs, etc.) i la cobertura i retransmissió d'activitats presencials, mínim 10 a l'any. La freqüència de publicació s'haurà d'ajustar segons els pla de comunicació a xarxes però, com a mínim serà:
 - Facebook: mínim 3 publicació setmana
 - Twitter: mínim 5 publicacions setmana
 - Instagram: mínim 2 publicació setmana i mínim 2 *stories*.
 - TikTok: mínim 1 publicació setmana
 - Youtube: variable segons continguts, mínim 2 a l'any
- Adaptar les publicacions al llenguatge de cada xarxa social, creant contingut específic per a cadascuna d'ella, així com imatges diferents si tracta el mateix tema.
- Disposar d'un pla de seguiment i millora del tracte de gènere i d'identitat LGTBI en tots els continguts que es generin.

- Fer el seguiment de les interaccions en totes les xarxes (*likes*, mencions, retuits) i potenciar-los interactuant amb altres institucions o seguidors estratègics.
- Idear el compte de TikTok, juntament amb l'equip directiu i tècnic del Museu d'Art, així com la seva implementació i gestió seguint el pla de comunicació de xarxes.
- Informar i donar resposta, prèvia autorització, a possibles reaccions negatives en les xarxes socials.
- Mesurar i avaluar la reputació i els índex d'influència (Klout índex o similars) en les xarxes socials del Museu. Caldrà compilar un resum quantificat de resultats segons seguidors, nous seguidors, seguint, tuïts, mencions i retuits, tràfic de xarxes a web, i un resum qualitatiu amb atenció, entre altres, a comentaris, destacats, participació en campanyes.
- Proposar i definir noves estratègies per obrir altres possibles xarxes socials o canals de comunicació en línia
- Preparar, redactar, gestionar, coordinar i mantenir la tramesa d'informació turística i l'actualització d'informació del museu en canals turístics i de difusió cultural i turística: actualització d'informació en guies de viatges; gestió de Google Places, TripAdvisor, i webs turístiques, etc.
- Mantenir la comunicació i presència del Museu d'Art en altres canals de comunicació culturals i turístics que puguin sorgir.

d) Treballs de planificació, disseny i propostes de creixement i millora

Tasques de previsió, planificació i disseny de propostes per a millorar la gestió, la comunicació i el creixement de la difusió i la relació amb els públics del Museu. Inclou:

- Elaborar una planificació de la comunicació a executar: definir, en coordinació amb els tècnics del Museu, l'estratègia de gestió dels diferents canals de comunicació i proposar accions de comunicació i difusió dels programes d'activitats orientats a diferents públics i pensades per a diferents mitjans de comunicació físics i virtuals. Aquestes hauran d'anar alineada al Pla de Desenvolupament d'Audiències (Fase I, març 2022) i el Pla Digital (desembre 2020) del Museu d'Art de Girona i abans d'implementar haurà de ser aprovada per la direcció del Museu.

Aquesta planificació de la comunicació haurà de ser redactada i presentada, com a màxim, al cap d'un d'iniciar-se la contractació.

Haurà d'incloure com a mínim:

- definició d'objectius qualitius i quantitius a mig termini;
 - definició d'accions estratègiques per a cadascun dels canals;
 - definició de les tipologies de continguts, blocs o temàtiques a comunicar atenent l'activitat interna i externa del Museu;
 - definició dels formats comunicatius (reportatges, textos, imatges etc.) segons canals;
 - definició dels llenguatges i estils, mètodes, recursos etc. segons els diferents públics diana i canals; calendaris mensuals d'implementació.
- Proposar nous canals de comunicació; cercar i adaptar informacions i continguts i editar documents, materials audiovisuals o altres elements que millorin els continguts del web i de les xarxes. Per a tal finalitat es dissenyaran i es proposaran noves accions tant per part de l'empresa adjudicatària com a proposta del Museu d'Art, previ acord entre les parts.

e) Altres tasques vinculades a la gestió de la comunicació i difusió

Tasques derivades de la gestió de la comunicació i difusió, necessàries per l'acompliment correcte de les funcions i tasques descrites anteriorment.

Inclou

- Gestionar el correu genèric de comunicació: atendre i/o redistribuir i donar resposta, si s'escau, dels correus electrònics que arribin al compte genèric comunicaciomag@gencat.cat en relació amb la resolució de dubtes i consultes de natura variable. Així mateix, s'inclou la tramesa de correus electrònics als mitjans de comunicació amb les notícies generades, així com a totes les persones subscrites a les llistes de recepció de notícies.
- Participar en la gestió, el manteniment i l'ampliació de les bases de dades relacionades amb la tramesa i difusió de la comunicació institucional per assegurar les trameses d'informació a mitjans, institucions o públic general interessat, previ consentiment i d'acord amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal.
- Participar en la implementació del Pla de Desenvolupament d'Audiències elaborat pel Museu d'Art de Girona (març 2022) i en la implementació del Pla Digital elaborat pel Museu d'Art de Girona (desembre 2020).
- Assessorar, quan es requereixi, als responsables del Museu d'Art en les accions de promoció i comunicació de la institució.
- Participar de manera puntual i donar suport, quan es requereixi, en reunions de coordinació per la comunicació amb tercers i altres institucions, presencialment o de manera virtual,
- Participar en reunions, esdeveniment o visites relacionades amb la comunicació i difusió de les activitats i preparació de documents específics per a aquestes
- Donar suport en el recull de premsa i notícies aparegudes derivades de les activitats i accions o bé aquelles en què es citi el Museu d'Art i les seves activitats.

Totes les edicions periòdiques i publicacions hauran d'aplicar i respondre a les indicacions generals del llibre d'estil i del [Manual Bàsic d'Identitat Corporativa del Museu d'Art de Girona](#)

Els continguts es generaran majoritàriament en català. Amb tot es preveu la realització de continguts específics en els idiomes castellà, anglès i francès (20% c/u).

Tots els continguts tindran en compte la correcció lingüística i conceptual, utilitzant un llenguatge planer però correcte i sensible, atent i respectuós vers la diversitat ideològica, religiosa, de gènere, i d'identitat, alhora que sensible als criteris de inclusió i solidaritat. Així com l'adaptació lingüística a les especificitats de cada xarxa social.

Tots els continguts, abans de ser difosos hauran de tenir el vistiplau de la direcció del Museu d'Art o en el seu defecte del tècnic responsable o de l'àrea de comunicació de l'ACdPC.

3. Procediment de treball

El personal de l'empresa contractada elaborarà una previsió de les tasques a realitzar a partir de la informació recollida en les reunions setmanals amb l'equip tècnic responsable de la comunicació i la direcció del Museu d'Art de Girona.

Les reunions de coordinació de comunicació tindran la durada necessària per a la definició de les estratègies a executar, la creació de les graelles de continguts digitals, i la planificació de les actuacions previstes en la planificació de la comunicació, a

excepció de les accions de comunicació que tinguin característiques de singulars. La durada no serà superior a 2 hores. L'empresa adjudicatària elaborarà un breu informe amb les conclusions d'aquestes reunions.

Pel seguiment del servei s'establiran aquelles reunions que es considerin oportunes amb les diferents persones implicades i l'empresa adjudicatària.

S'ha de preveure la participació en les reunions de coordinació d'activitats setmanals, de 2 h. aproximadament de durada, a fi d'ajustar setmanalment les actuacions en funció de l'actualitat generada pel Museu.

El Museu designarà el/la responsable que exercirà la facultat de vigilància i examen de la correcta execució del servei. L'empresa adjudicatària treballarà sota la seva supervisió i serà el responsable de facilitar tota la informació necessària perquè es puguin desenvolupar les tasques acordades i s'encarregarà de donar el vistiplau i confirmar la realització de les diferents tasques.

El Museu facilitarà l'accés als documents, bases de dades, recursos digitals i/o repositoris fotogràfics i de materials que es requereixin per a elaborar els diferents continguts de comunicació. Així mateix facilitarà un compte de correu electrònic genèric i facilitarà les claus d'accés a les xarxes socials, webs i comptes digitals del Museu per a facilitar-ne la gestió.

El Museu posarà a disposició de les persones que designi l'empresa l'accés puntual i no habitual a una taula i ordinador per a realitzar les tasques que requereixin de presència física o accés a unitats digitals compartides. La presència al Museu serà definida i pactada prèviament amb l'adjudicatari i no serà superior a dos dies/setmana.

Pel que fa a l'horari, la disponibilitat serà de dilluns a divendres entre 9 a 18 h i, de forma excepcional, fora d'aquest horari i caps de setmana amb la flexibilitat necessària per a assolir la cobertura dels esdeveniments previstos. Els caps de setmana hi haurà servei en el cas que s'esdevingui una acte o activitat rellevant que així ho requereixi. L'empresa ha de garantir la generació d'*outputs* comunicatius en qualsevol dia i hora de la setmana. Sempre atenent a no superar el nombre d'hores globals previstes en el present plec. En relació amb els caps de setmana i períodes de vacances es garantiran guàrdies per mantenir la contínua prestació del servei i atenció als usuaris digitals.

4. Sobre el personal adscrit al servei

L'empresa adjudicatària destinarà el personal necessari i aportarà els mitjans materials propis per a desenvolupar les tasques i funcions descrites en l'apartat 4 dels presents plecs i pel desenvolupament de les accions necessàries proposades en el pla de treball presentat.

Per aquestes tasques es requerirà mínim:

- 1 Un Gestor/a (Community manager), persona destinada al servei amb una dedicació mínima de 20 /h setmana. Aquesta serà l'encarregat/da de l'estratègia i els continguts de les xarxes socials i haurà de disposar d'una llicenciatura o titulació mínima en grau universitari o equivalent en l'àmbit de les ciències socials, la història de l'art, les humanitats, les ciències de la comunicació i tecnologies de la informació, comunicació digital i gestió de xarxes socials. Es requerirà experiència en gestió de xarxes socials i tecnologies de la informació i la comunicació. Alhora haurà de disposar del nivell de coneixement de català C1 o equivalent i d'anglès nivell B2 o

equivalent. Es valorarà tenir l'acreditació ACTIC o altres formacions vinculades amb els programaris de gestió de les xarxes socials i plataformes de comunicació.

Es requereix personal amb la disponibilitat necessària per oferir una atenció planificada a les tasques previstes. S'hauran d'organitzar especialment els dies prèvies als grans esdeveniments del museu, com són les exposicions, inauguracions de cicles de conferències, Nit dels museus, etc. Així com d'altres situacions especials que es determinin.

L'equip humà es podrà ampliar i millorar en la proposta tècnica de l'empresa sol·licitant. En tot cas haurà de ser capaç d'elaborar els continguts, tant per capacitat com per mitjans tecnològics disponibles.

Correspon exclusivament a l'empresa la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part del Museu i de l'ACdPC del compliment d'aquells requisits.

L'empresa adjudicatària disposarà d'efectius suficients, que compleixin els requeriments previstos en els plecs, per tal de cobrir possibles absències de forma immediata.

L'empresa assumeix l'obligació de contractar el personal per dur a terme el servei de difusió previst al present Plec. Aquest personal rebrà un salari apropiat a les seves capacitacions acadèmiques i competències.

L'empresa vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions exercides respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

L'empresa procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei i l'estil dels continguts redaccionals, informant en tot moment als responsables del centre.

Si durant l'execució del contracte es constata la manca d'idoneïtat d'alguna de les persones adscrites a l'execució del mateix, l'empresa adjudicatària haurà de substituir-la o acordar amb la direcció del Museu les actuacions necessàries per a garantir la correcta prestació del servei. L'adjudicatari només podrà substituir les persones adscrites a l'execució del contracte relacionades en la seva proposta per causes extraordinàries i de de força major. En aquest cas, prèviament a la substitució, l'adjudicatari haurà de sol·licitar l'autorització de la direcció del Museu o de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural comunicant a la persona responsable del contracte les causes de la substitució i adjuntant el currículum professional de la persona substituïda. L'ACdPC i la direcció del Museu comprovaran, a part de l'existència d'aquesta causa extraordinària o de força major, que la persona substituïda compleixi els requeriments de solvència tècnica mínima i, que es tracti d'un perfil equivalent al de la persona substituïda quan el currículum i l'experiència i/o titulació que ha estat objecte de valoració com a criteri d'adjudicació. El Museu d'Art de Girona i l'ACdPC es reserva el dret a demanar a l'adjudicatària canvis en aquesta persona proposada quan no es compleixin algun d'aquests requeriments. L'adjudicatària tindrà l'obligació d'atendre aquesta demanda. L'incompliment d'aquesta obligació suposarà l'incompliment d'una obligació essencial del contracte d'acord amb allò especificat al plec de clàusules administratives particulars.

Les baixes per malaltia i/o maternitat o qualsevol altra circumstància del personal del servei objecte d'aquest plec aniran a càrrec de l'adjudicatari, que substituirà immediatament la possible absència, d'acord amb allò especificat al paràgraf anterior. En qualsevol cas es mantindrà sempre el nombre de persones assignades al servei.

L'empresa adjudicatària serà responsable de tenir el personal a càrrec seu en condicions legals i haurà de complir escrupolosament les obligacions derivades de la legislació laboral i de la Seguretat Social respecte del personal al seu servei. L'empresa assumeix l'obligació de contractar el personal per dur a terme el servei de difusió previst al present Plec. Aquest personal rebrà un salari apropiat a les seves capacitacions acadèmiques i competències.

L'empresa assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

El personal destinat a aquest servei no tindrà, en cap cas, vinculació jurídica o laboral amb el Museu d'Art o amb l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural, que es consideren exempts de tota responsabilitat derivada de l'incompliment d'aquelles obligacions. No obstant això, l'ACdPC sol·licitarà a l'empresa, quan ho cregui oportú, l'exhibició dels contractes amb la retribució salarial escaient a la formació i experiència dels treballadors; a més dels documents acreditatius de la afiliació i la cotització a la Seguretat Social del personal contractat. L'incompliment de les normes laborals i tributàries per part de l'adjudicatari i l'incompliment del pagament per part de l'empresa als seus treballadors, serà causa d'extinció del servei.

5. Sobre la coordinació

En cas de destinar més d'una persona a la prestació del servei es designarà un responsable amb les funcions de coordinació que serà l'interlocutor amb el Museu d'Art i amb l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural, mantenint les reunions de seguiment periòdiques que siguin necessàries.

Per a complir amb aquesta funció caldrà que la persona designada disposi de la mateixa titulació, coneixements, experiència, etc. requerida per al gestor/a (community manager).

En cas de no destinar més d'una persona al servei, les funcions de coordinació podran delegar-se a la persona adscrita al servei (gestor/a – community manager) sempre que el compliment d'aquestes tasques sumat al compliment del servei no excedeixi el total d'hores previst en la contractació. Les funcions de coordinació seran les següents:

- Actuar d'interlocutor amb el Museu d'Art i amb l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural, mantenint les reunions de seguiment periòdiques que siguin necessàries.
- Responsabilitzar-se del control i gestió del personal que l'empresa contractada assigni al servei
- Participar de les reunions mensuals i en les setmanals de coordinació i de planificació del Museu, presencialment o de manera virtual, com a mínim un dia a la setmana a definir

- Participar de manera puntual en reunions de coordinació per la comunicació amb tercers, presencialment o de manera virtual
- Controlar la gestió i la prestació de tots els serveis, elaborant els informes, avaluacions i memòries que es requereixin, i donar compte periòdicament de les incidències i l'execució dels serveis.

Durant el temps en què es realitzin els serveis esmentats en aquest plec, incloent dies festius amb activitats, sempre hi haurà localitzable una persona amb funcions de coordinació del servei o un responsable delegat per aquest manera que es garanteixi el bon funcionament i la resolució dels problemes que puguin originar-se.

6. Sobre la formació del personal

L'empresa adjudicatària garantirà la formació adequada del personal al càrrec dels serveis objecte del contracte per tal de mantenir un alt nivell de qualitat en la prestació dels serveis. Aquesta formació també inclourà la formació en matèria de prevenció de riscos laborals exigida legalment.

7. Sobre la uniformitat

El personal de l'empresa anirà perfectament identificat mentre realitzi el servei presencial. L'empresa proposarà una uniformitat identificativa o targeta que doni identitat pròpia al seu personal i que haurà de ser aprovada per la direcció del Museu i l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural.

8. Sobre els recursos

El Museu proporcionarà l'accés i trànsit del personal de l'empresa, degudament identificat, segons la normativa d'accés de visitants i en funció de l'horari presencial determinat en el pla de treball. Aquesta normativa quedarà definida per escrit a l'inici de la prestació del servei i haurà de ser coneguda per tot el personal de l'empresa. Serà responsabilitat de l'empresa la recuperació de les targetes identificatives i d'accés així com altres elements del Museu que per error és puguin emportar el personal que presti servei presencial al Museu.

9. Sobre l'avaluació i seguiment de la prestació del servei

L'empresa adjudicatària es compromet a, seguint les directrius que li indiqui el Museu d'Art o en el seu defecte l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural, implementar un sistema d'avaluació continuada i permanent per realitzar un seguiment dels serveis prestats amb l'objectiu d'avaluar-los, per corregir-los i/o millorar-los.

L'empresa adjudicatària en el transcurs de la prestació dels seus serveis, podrà proposar millores. Qualsevol iniciativa en aquest terreny haurà de ser aprovada pels responsables dels centres sense que es pugui contemplar en cap cas iniciatives particulars sense notificació.

Per tal de poder supervisar els serveis prestats, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar totes les dades que requereixi el Museu d'Art i l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural. Així mateix comunicarà per escrit les possibles incidències succeïdes en els diferents serveis.

L'empresa adjudicatària presentarà els fulls, informes i memòries en els terminis i formats que s'especifiquen en el punt 10 d'aquests plecs.

10. Documentació a presentar periòdicament

L'empresa adjudicatària haurà d'entregar dos exemplars de la següent informació, un imprès i l'altre en suport digital, a la direcció del Museu i, quan es requereixi, a l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural.

L'empresa adjudicatària presentarà un model per a cadascun del informes a presentar a l'inici del servei i aquest haurà de ser validat per la direcció del Museu. Aquest hauran d'ajustar-se a la documentació següent:

- Un full de treball mensual de les accions a realitzar i del personal i perfil que s'hi destinarà. Aquest full de treball haurà de ser presentat en els reunions setmanals de coordinació amb el responsable tècnic del museu o la direcció del Museu
- Un informe mensual, abans del 7 del mes següent que inclogui: la relació de tasques realitzades, indicant:
 - l'acció o activitat
 - resum quantificat dels resultats obtinguts
 - l'equip i perfil del personal destinat a la seva execució
 - el temps dedicat a l'execució
 - relació d'incidències produïdes en el desenvolupament del servei
 - resum qualitatiu dels resultats obtinguts
- Una memòria anual d'avaluació dels serveis, que inclourà, com a mínim:
 - o dades quantitatives (nombre i tipus d'accions realitzades, equip destinat a cada servei, recull d'incidències anual, recull estadístic de resultats obtinguts per a cada acció de comunicació i resum estadístic global del servei prestat
 - o dades qualitatives: una valoració qualitativa particularitzada que especifiqui els punts forts i punts febles i les propostes de millora, així com memòria d'activitats i de la formació de l'equip destinat al servei.
 - o un repositori de totes les imatges utilitzades
 - o un recull de premsa i resum de totes les notícies i de la repercussió a mitjans físics i digitals (*press clipping*)

El fulls, informes i les memòries s'hauran d'entregar dins dels terminis que s'estableixen en la següent taula amb l'objectiu de fer un seguiment i una valoració dels serveis en curs i efectuats:

MEMÒRIA	PERÍODE	TERMINI
Full de treball	Mensual	Cada últim dimarts de mes
Informe del serveis efectuats	Mensual	Abans del dia 7 del mes següent
Memòria completa de serveis	Anual	Abans del 30 de gener de l'any següent

11. Propietat i drets intel·lectuals

L'Agència Catalana del Patrimoni Cultural a través del Museu d'Art de Girona seran titulars en exclusiva de tots els drets de propietat intel·lectual dels continguts i materials creats com a conseqüència d'aquest contracte, amb la salvaguarda dels drets morals dels autors,

L'adjudicatari cedeix en exclusiva a l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural els drets de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació dels materials que es derivin de l'objecte del contracte, per qualsevol modalitat d'explotació, per a tots els països del món i en qualsevol llengua, amb independència del suport físic o digital, i fins que els drets passin a domini públic, sense perjudici dels drets morals que l'adjudicatari pugui ostentar en la seva condició d'autor la persona física creadora. L'adjudicatari no podrà fer ús o divulgació d'aquests documents de forma total, parcial, directa, indirecta o extractada, sense prèvia autorització escrita de l'Agència o de la direcció del Museu.

Totes les bases de dades i dades originades pels diferents serveis que s'esmenten en aquest plec s'hauran de poder consultar des del Museu d'Art i des dels serveis centrals de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural. Aquestes dades hauran d'estar en disposició de l'equip tècnic i directiu del Museu, en el format i condicions que s'estipuli, en un banc de dades informatitzat i actualitzat amb les adreces dels usuaris, subjecte a la normativa vigent de protecció de dades.

12. Resolució de conflictes

El Museu d'Art de Girona i l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural es reserven el dret a resoldre els possibles desacords, així com a traslladar al responsable de contracte designat per l'empresa adjudicatària els canvis que puguin afectar la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte, que en cap cas poden alterar les condicions essencials establertes en aquest plec ni el nombre de serveis o hores màximes previstes.

Girona, maig de 2024