

Agència Catalana del Patrimoni Cultural

**Plec de prescripcions tècniques
del Servei de Gestió de Xarxes Socials i Màrqueting per
Correu Electrònic del MNAT**

EXP. ACPC-2025-81

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis de gestió de les xarxes socials i del màrqueting per correu electrònic del Museu Nacional Arqueològic de Tarragona (MNAT), gestionat per l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural.

El servei ha d'incloure les prestacions següents:

- Gestió dels perfils de xarxes socials del MNAT
- Redacció, maquetació i enviament dels butlletins de correu electrònic del MNAT

L'execució d'aquests serveis s'ha de realitzar en el marc del pla de comunicació del MNAT, per tal d'assolir els següents objectius:

- Comunicar l'activitat, projectes, campanyes i identitat del MNAT a través dels perfils de xarxes socials.
- Dinamització i creixement de la comunitat de seguidors, així com del coneixement de la marca a l'entorn digital.
- Millora de la qualitat de la relació amb els seguidors a xarxes socials amb una millora de la interacció.
- Generació de dinàmiques i aliances amb perfils d'interès amb presència a les xarxes socials.

2. PLA DE COMUNICACIÓ DEL MNAT

El MNAT és una institució que custodia i difon un patrimoni, reconegut com a patrimoni mundial per la Unesco, que és testimoni de l'impacte, l'evolució, la complexitat i l'herència de la cultura romana a Tarragona, al seu territori i a la península Ibèrica. El museu està al servei dels investigadors, del món educatiu i de la ciutadania i posa al seu abast tot el seu bagatge i els recursos per a l'impuls de la recerca, la formació, l'aprenentatge i el gaudi.

El MNAT aspira a ser una institució referent de la romanitat a Catalunya i a la península Ibèrica. Vol crear, amb la implicació de la ciutadania, un entorn de conversa i de trobada. A partir del reconeixement de l'impacte, l'evolució, la complexitat i l'herència de la cultura romana a Tarragona, al seu territori i a la península Ibèrica i mitjançant la consideració de diverses qüestions des de la contemporaneïtat, el MNAT busca tenir un impacte positiu en la ciutadania i contribuir a fer una comunitat més sostenible, integradora i igualitària.

El MNAT és una institució de titularitat estatal i gestionat per la Generalitat de Catalunya, a través de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural. El MNAT gestiona els següents espais: Museu Arqueològic de Tàrraco, Necròpolis de Tàrraco, Teatre de Tàrraco, Torre dels Escipions, Conjunt romà de Centcelles, Vil·la romana dels Munts i Arc de Berà. De manera provisional, gestiona també l'exposició TARRACO/MNAT al Tinglado 4 del Moll de Costa del Port de Tarragona.

Entre els seus objectius, el Pla Estratègic del MNAT 2023-2026 planteja la línia estratègica “El MNAT, una institució social i oberta a la ciutadania” com un dels cinc eixos de la seva acció, amb la renovació de la institució, la seva imatge i la seva comunicació com a objectiu per tal de convertir-se en un museu inclusiu, inspirador, acollidor i comprensible per a tota la ciutadania.

En concret, el Pla de Comunicació del MNAT preveu el treball a través de tres línies comunicatives: Activitat del MNAT, Cap al Nou MNAT i Connectant la Romanitat. En tots els casos, es planteja l'objectiu de potenciar i diversificar la comunicació de la institució de cara a importants reptes i etapes com l'obertura del nou Museu Arqueològic de Tàrraco o la rehabilitació integral de la Necròpolis de Tàrraco. Aquestes esforços han de ser especialment patents durant el període de transició cap a aquests nous projectes (i que implicaran també el tancament temporal d'alguns espais expositius), així com també en coordinació amb les campanyes comunicatives de llançament / inauguració d'aquests espais.

Per tal d'assolir aquest objectiu, resulta imprescindible mantenir una comunicació en l'àmbit digital de qualitat, tant a través dels perfils corporatius de xarxes socials com a través d'una estratègia de màrqueting per correu electrònic.

Les xarxes socials del MNAT

Actualment, el MNAT compta amb perfils actius en tres xarxes socials:

- Twitter / X: 5.057 seguidors
- Instagram: 4.795 seguidors
- Facebook: 3.381 seguidors

El MNAT també compta amb un canal de Youtube, que s'actualitza de forma interna segons necessitats, amb 216 subscriptors.

El butlletí del MNAT

Pel que fa al servei de màrqueting per correu electrònic, el MNAT envia mensualment els següents butlletins:

- Informació general
- Activitats Familiars

A més, amb una periodicitat irregular, internament des del MNAT es gestionen l'enviament de butlletins interns i dedicats a altres temàtiques com la recerca o dirigides al món educatiu.

Públic objectiu

La comunicació es dirigeix a un públic objectiu format per persones adultes interessades en la cultura, el patrimoni i l'arqueologia. Hi ha, però, campanyes específiques que estan dirigides a un segment de públic familiar, al públic escolar, i també al públic especialitzat (investigadors i centres de recerca). El MNAT, a més, es

planteja també la necessitat de créixer en nous segments, especialment aquell de persones joves, de 18 a 35 anys.

La comunicació s'ha d'adreçar tant al públic de proximitat (resident a Tarragona, Constantí, Altafulla, Roda de Berà i municipis de l'entorn), com també a la resta de Catalunya dins l'estratègia del MNAT d'esdevenir un referent per entendre la romanitat a Catalunya.

Pel que fa als valors amb què s'ha de produir aquesta comunicació, els definits al pla de comunicació són els següents: Servei Públic, Credibilitat i transparència, Respecte i reconeixement, Diversitat, Coratge i Creativitat.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari del servei haurà de complir les següents tasques:

Servei de gestió de xarxes socials:

- Serveis de gestió de comunitats (*community management*) i gestió de mitjans socials per als perfils socials del MNAT (Instagram, Facebook i Twitter).
- **Creació de continguts** adequats i originals per promocionar, divulgar, explicar les tasques i activitats del MNAT als mitjans digitals. Els continguts s'hauran d'adaptar a les característiques de les diferents xarxes socials i hauran de seguir una estratègia comunicativa basada en les línies de comunicació i l'estratègia general del MNAT (segons l'establert al punt 2 d'aquest mateix Plec de Prescripcions Tècniques). Aquesta tasca inclourà tant la redacció de textos, realització de fotografies i vídeos i preparació de dissenys.

Freqüència de publicació:

- Instagram i Facebook: entre 3 i 4 publicacions a la setmana i entre 3 i 4 històries a la setmana. Previsió d'edició de tres reels mensuals com a mínim.
 - Twitter: entre 3 i 4 publicacions a la setmana.
- **Monitorització** i escolta activa a les diferents xarxes socials: seguiment i interacció amb perfils d'interès; resposta de mencions, comentaris i missatges directes; detecció d'oportunitats d'interacció amb publicacions de tercers, etc. Aquest seguiment s'haurà de realitzar diàriament en el cas de dies laborables.
 - Gestionar la **reputació** del MNAT a les xarxes, vetllar per la seva imatge digital i protegir-la. En constant diàleg amb les àrees de Comunicació i Difusió del MNAT, hauran de detectar possibles crisis de reputació.
 - Identificar **oportunitats i noves tendències i/o funcionalitats** a les xarxes socials en relació al món museístic i les organitzacions de l'àmbit del MNAT. En aquest sentit, en aquells casos que ho requereixin, caldrà estudiar la idoneïtat de la seva aplicació al MNAT i l'adaptació de l'estratègia en aquest sentit (per exemple, amb la incorporació d'algun nou canal en detriment o no d'un altre).
 - Realització de **tres cobertures al mes**. Aquestes cobertures poden estar dedicades tant a esdeveniments als diferents espais actuals i futurs del MNAT

com a activitats on el MNAT hi col·labori, com per realitzar documentació de la col·lecció i jaciments del MNAT o altres accions comunicatives (gravacions de vídeo, entrevistes, fotografia, etc) que impliquin un desplaçament als espais del MNAT.

La feina a realitzar en cadascuna d'aquestes cobertures variarà i sempre es pactarà amb anterioritat amb les àrees de Comunicació i Difusió del museu, i poden incloure la realització de publicacions a les xarxes socials en directe des de l'esdeveniment (fil de Twitter, stories d'Instagram, post a Instagram...), realització de fotografies, enregistrament de vídeos per a editar un reel, etc. Les cobertures s'adaptaran a les necessitats comunicatives del moment, motiu pel qual podran haver-hi mesos en què se superi el còmput total de 3 cobertures i altres en què es quedi per sota. En cap cas, però, se superarà el total de 36 cobertures durant l'any complet d'execució d'aquest contracte. Les cobertures, excepte en casos excepcionals, es comunicaran amb una antelació mínima de tres dies laborables.

- Realització de **reunions periòdiques**, presencials o telemàtiques, amb l'àrea de Comunicació del MNAT per traçar l'execució de l'estratègia i el calendari de continguts i cobertures.
- Elaboració d'un **calendari editorial** amb la periodicitat pactada entre l'empresa que assumeixi el servei i el MNAT (Setmanal, mensual, 15 dies, etc.) i que serà enviat amb l'antelació suficient per a la seva revisió i aprovació.
- Elaboració **d'informes de resultats** mensuals.

Servei de gestió de xarxes socials	Total hores setmanals	Total hores anuals
	14,5 h setmanals	756 h anuals

Servei de Màrqueting per Correu Electrònic:

- Redacció, maquetació i enviament de **dos butlletins mensuals** des del sistema d'enviament corporatiu del MNAT. L'empresa assumirà la redacció de textos, selecció i optimització d'imatges, i l'enviament amb la segmentació corresponent de cada butlletí. En general, els dos enviaments correspondran als segments Públic General i Públic Familiar.
- Elaboració **d'informes de resultats** mensuals.

Servei de màrqueting per correu electrònic	Total hores setmanals	Total hores anuals
	0,5 h setmanals	24 h anuals

4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

L'empresa contractista destinarà el personal i material necessari per a la realització de les tasques esmentades, durant el temps que duri el contracte. Així mateix, l'empresa contractista disposarà d'efectius suficients, que compleixin els requeriments previstos en els plecs, per tal de cobrir possibles absències de forma immediata.

Es requereix personal amb la disponibilitat necessària per oferir una atenció planificada a les tasques previstes. El proveïdor del servei haurà de preveure la cobertura de dies de vacances, permisos i altres circumstàncies.

Les empreses hauran d'establir en la seva oferta una persona assignada al contracte o una responsable de l'equip. El/la responsable de l'equip haurà d'assumir les tasques de supervisió de tot l'equip implicat en les tasques, així com la interlocució amb el MNAT.

En cas que el contractista consideri necessari substituir algun dels efectius habituals destinats al servei, ho sol·licitarà per escrit al MNAT, acompanyat d'una justificació, amb la suficient antelació i sempre amb un mínim de 48 h. El responsable del contracte haurà d'autoritzar sempre aquest canvi.

En cas que el canvi afecti de forma permanent a un membre de l'equip, caldrà que la persona substituïda compleixi uns requisits de formació i experiència similars als valorats en l'oferta inicial de l'empresa. Si afecta de forma permanent l'única persona assignada al contracte o el responsable de l'equip assignat, la notificació s'haurà de fer amb una antelació mínima d'una setmana i caldrà que la persona substituïda compleixi també les condicions mínimes marcades en aquests plecs, a més d'uns requisits de formació i experiència similars als valorats per a aquesta figura a l'oferta inicial.

Per necessitats comunicatives, algunes de les cobertures hauran de realitzar-se fora de l'horari laboral habitual o en cap de setmana o festiu. En aquests casos, el proveïdor del servei haurà de preveure comptar amb els recursos per assumir-ho.

L'empresa contractista serà responsable de tenir el personal a càrrec seu en condicions legals. En cap cas aquest personal no tindrà vinculació jurídica o laboral amb el MNAT o amb l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural.

4.1. Requisits del personal destinat al servei

D'acord amb l'article 76.2 LCSP, les empreses licitadores o candidates han de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals que es descriuen a continuació:

- Una persona que compti, com a mínim, amb llicenciatura o grau en l'àmbit del periodisme, comunicació, publicitat o màrqueting. Caldrà, a més, acreditar per part de la mateixa persona el nivell C1 de català.
- Si l'empresa adscriu una única persona a l'execució del contracte, els anteriors requisits hauran de ser assumits per aquesta persona.
- En canvi, si l'empresa adscriu al contracte un equip format per més d'una persona, els anteriors requisits hauran de ser assumits pel responsable de l'equip.

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 MNAT i de l'ACdPC del compliment d'aquells requisits.

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. En cas que s'hagin de produir modificacions, l'empresa ho haurà de comunicar al MNAT per a la seva aprovació segons l'establert al punt 4 d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i contínua, 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, si s'escau.

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 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'adjudicatari ha de complir escrupolosament les obligacions derivades de la legislació laboral i de la Seguretat Social respecte del personal al seu servei, cosa que vol dir que aquest no té cap mena de relació jurídic-laboral amb l'ACdPC i que aquesta última es considera exempta 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 l'afiliació i la cotització a la Seguretat Social del personal contractat.

4.2. Desenvolupament del servei

El desenvolupament d'aquest servei es realitzarà sota la direcció i supervisió de les àrees de Comunicació i Difusió del MNAT, i en concordança amb les línies estratègies de la institució i l'estratègia comunicativa de la institució. La persona o equip assignat al servei desenvoluparan la seva tasca en contínua comunicació amb la persona designada com a responsable de la Comunicació del MNAT, que supervisarà i aprovarà els continguts previstos en tots els casos.

Les reunions de coordinació es realitzaran cada dues setmanes, preferentment de forma telemàtica, i tindran la durada necessària per a articular els continguts i formats pels diferents canals previstos, així com la preparació d'accions de comunicació que tinguin característiques de singulars. A banda d'aquestes trobades cada dues setmanes, a petició tant del MNAT com de l'adjudicatari/a del servei, es podran realitzar les reunions que es considerin necessàries i sempre que s'exposin els motius suficients per fer-ho.

El contractista haurà d'aportar el material, programari i maquinària necessària per a la seva execució.

Pel que fa a l'horari, l'equip haurà de tenir disponibilitat 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 realitzar la cobertura dels esdeveniments previstos. Les cobertures, excepte en casos excepcionals, es comunicaran per part del MNAT amb una antelació mínima de tres dies laborables.

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.

Els continguts hauran de complir les normes ortogràfiques i gramaticals del català fixades per l'Institut d'Estudis Catalans (IEC).

5. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR PERIÒDICAMENT

L'empresa contractista haurà d'entregar en format digital els documents següents amb l'objectiu de fer un seguiment i una valoració dels serveis efectuats:

- a. Informe mensual dels serveis realitzats amb un resum dels principals indicadors a totes les xarxes socials (seguidors, impressions, abast, interaccions, tipus i número de publicacions), un resum de les accions amb millors i pitjors resultats, els resultats dels butlletins enviats i un apartat de conclusions o recomanacions. El mateix informe mensual haurà d'incloure un apartat sobre els resultats de butlletins enviats durant el mes analitzat, així com el número de subscriptors de les diferents llistes al final del període analitzat.
- b. Un informe anual a entregar durant el mes de gener de l'any següent on es reculli l'evolució dels principals indicadors durant tot l'any (o el període de temps durant el qual ha prestat l'empresa en l'any anterior en cas de no ser un exercici complet).
- c. Una memòria final en finalitzar el contracte que reculli un resum dels resultats assolits en aquest període.

6. PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació dels serveis es realitzarà a les instal·lacions de l'adjudicatari tret de les reunions o cobertures que es realitzin en algun dels espais del MNAT. Sempre que sigui possible es prioritzaran les reunions telemàtiques. Els mercats dominants seran Catalunya i Espanya, sense que s'excloquin accions concretes per emissors de la resta d'Europa.