

## PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA LICITACIÓN PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO, EVOLUCIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA NUEVA WEB PARA LA FUNDACIÓN MALLORCA TURISME.

La FMT es la entidad encargada de la promoción turística del destino Mallorca mediante la puesta en marcha de acciones promocionales tanto en origen como en destino, a través de la participación en ferias y jornadas comerciales, organización de eventos, desarrollo de proyectos turísticos y búsqueda de nuevos productos que ayuden a un mejor posicionamiento y a mejorar la estacionalidad del destino.

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este Pliego es definir las características técnicas necesarias para la contratación por parte de la Fundació Mallorca Turisme de la prestación de servicios y mejoras tecnológicas para llevar a cabo el mantenimiento de la página web para la Fundación Mallorca Turisme y de la MFC.

Por tanto, este procedimiento tendrá el siguiente objeto:

- Desarrollo tecnológico e integración con las herramientas de emailing, marketing automation (integrar banco de imágenes, desarrollo de aplicaciones de contenidos), desarrollo de integraciones con CRM, Integración APIs, integración de CRM con herramientas de emailing (diseño de plantillas responsive), integración con twitter, telegram, google e Instagram y galería de imágenes.
- El mantenimiento de la web multilingüe en los cuatro idiomas que la conforman (catalán, español, inglés y alemán).
- La elaboración periódica de documentos de análisis estratégico y de seguimiento del proyecto.

Se trabajará en la evolución y mantenimiento de las dos sites:

- Mallorcafilmcommission.net
- Fundaciomallorcaturisme.net

Durante este periodo del proyecto el trabajo a realizar por el adjudicatario se centrará en:

- Diseño de emalings.

Diseño y maquetación de plantillas para emailing: elaboración de newsletters y comunicaciones de la FMT. Estas plantillas se incorporarán a la herramienta de Marketing a definir, en coordinación con la Fundación.

Aspectos incluidos en la prestación del servicio:

- Mantenimiento y webmaster.

El objeto del contrato incluye el mantenimiento íntegro de la web Fundacionmallorcatourisme.net en coordinación con la FMT y en función de las necesidades que pudieran surgir.

La propuesta de mantenimiento deberá garantizar que la FMT disponga de herramientas modernas y sencillas que faciliten la gestión de contenidos, con un funcionamiento versátil, sencillo y eficaz.

60 horas de mantenimiento de la web Mallorcafilmcommission.net.

140 horas de mantenimiento de la web Fundacionmallorcatourisme.net

Redacción y optimización de contenidos orientadas a SEO en base al estudio de palabras clave a posicionar, creación de enlaces internos, etc.

Gestión de traducciones de todos los contenidos de la web y otras acciones de marketing online.

- Microsites de promociones.

Diseño y desarrollo de un microsite para premios y otros, optimizado para buscadores y con su consiguiente configuración de analítica web. Podrán solicitarse además adaptaciones gráficas y de funcionalidad según las necesidades.

- SEO. Seguimiento del ranking.

Propuesta de una estrategia de optimización SEO que incluya:

- Análisis del sitio desde el punto de vista SEO.
- Identificación de palabras clave en las que la FMT debería estar posicionado en buscadores, definición de KPIs y establecimiento de un cuadro de mando.
- Propuesta de mejora continua del posicionamiento del site que incremente las visitas, incluyendo diferentes técnicas de SEO on-page: optimización del sitio tanto desde el punto de vista tecnológico como de contenido, y SEO off-page: estrategia de backlinks desde sitios con autoridad.
- Informes mensuales de seguimiento de la estrategia SEO.

- Buenas praxis en SEO.

## 2. MODELO TECNOLÓGICO

- Ecosistema web: Web FMT, banco de imágenes (implementar) ,Microsites, Landing Pages, futuras web/webapps de la FMT. Es el ecosistema web donde se sirve información de la FMT al usuario (contenidos).

La lógica principal para mostrar los contenidos vendrá dada por el CMS (Sistema de gestión de contenidos) y sus módulos o desarrollos que lo personalicen. El CMS es la herramienta con la que los editores de la FMT añaden y actualizan los contenidos que luego aparecerán en la web.

Además, desde el CMS se podrán emplear servicios complementarios de contenidos en la nube y que puedan interesar como, por ejemplo, plataformas de alojamiento y visualización de vídeos o de audio.

El CMS servirá también para enriquecer información otras BBDD.

API CRM se refiere al bloque de servicios que sirven para recoger y ofrecer información sobre un usuario identificado en el sistema (ecosistema web, aplicaciones móviles, kioskos, sistemas de terceros, otros...) conectando con la herramienta CRM de la FMT que es quien gestiona esta información.

El adjudicatario deberá garantizar la accesibilidad (AA) de todos los cambios, incorporación de contenidos y mejoras de diseño del site que realice durante la duración del contrato.

## 3. PERFILES TÉCNICOS NECESARIOS

El adjudicatario designará un interlocutor único que estará en contacto permanente con la FMT y que se responsabilizará de la comunicación y de la correcta prestación de los servicios. Asimismo, el adjudicatario nombrará un responsable técnico que será el interlocutor con la FMT y que se responsabilizará de la correcta prestación de los servicios contratados. Para coordinar las actuaciones técnicas objeto del presente contrato, la FMT designará un técnico a través del cual se canalizarán las comunicaciones con el adjudicatario.

El personal que el licitante proponga debe cumplir los siguientes requisitos:

- Analista- programador
  - a. Conocimientos previos
    - Conocimiento del entorno tecnológico Web.
    - Conocimiento de metodologías de análisis y diseño.
    - Conocimiento del lenguaje de programación Java (JSP, Servlets, SOA, ...).
    - Conocimiento de la base de datos relacionas MySQL (SQL, PLISQL, ...).
    - Ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, ciclo formativo de grado superior en informática, titulaciones equivalentes o superiores.
    - Especialista en wordpress especializado en plugins (WPML, Thrive content Builder)
    - Especialista en Google Adwords y Google Analytics. Esta condición técnica se demostrará mediante el correspondiente documento emitido por entidad suficiente.
  - b. Tareas/ responsabilidades
    - Análisis y diseño de la solución técnica de los desarrollos establecidos.
    - Programación y documentación del código generado.
    - Pruebas del software, en colaboración con los usuarios.
  - c. Experiencia previa para la capacitación del puesto
    - Al menos 2 años de experiencia como analista programador en proyectos de implantación de soluciones basadas en tecnologías web.

#### **4. ALOJAMIENTO**

##### 4.1 Características

- El licitador deberá explicar el sistema de seguridad lógica para ofrecer un servicio 24x7. 22
- Procesos Backup del sistema con periodicidad diaria.
- El servicio debe cumplir el reglamento de la LOPD en sus niveles Bajo y Medio. - Periódicamente la empresa adjudicataria del servicio realizará un "Hardening"(robustecimiento) de los sistemas. A tal efecto se realizarán simulaciones de intentos de intrusión.
- Rastreo de ataques (o intentos) hasta su origen: Se analizarán los logs de los FW, servidor, routers, etc, se rastrearán los ataques hasta su origen, emitiendo además el correspondiente informe. Ante cualquier incidencia, se avisará a las personas indicadas. El contratista deberá suministrar todo el licenciamiento software necesario, para la

correcta explotación de los portales web y el coste del alojamiento debe estar incluido en el precio de la oferta económica.

4.2. Requisitos de rendimiento. Los portales han de tener un rendimiento apto para el uso masivo de los mismos y el servicio de los contenidos y servicios a un volumen de usuarios numeroso. Tanto su programación como su diseño y desarrollo han de ser optimizados para cargas variables de peticiones al servidor.

## 5. PLANIFICACIÓN

Deberá entregar una relación con toda la documentación generada para que la FMT pueda hacerse cargo de los servicios y herramientas que son objeto de este pliego con garantías. - Diseño de la arquitectura para el despliegue del portal. - Documentación para instalación, configuración y parametrización. - Documentación del plan de mantenimiento del gestor de contenidos. - Manual de instalación detallado de los componentes, indicando los procedimientos, métodos y parametrizaciones necesarias para su puesta en funcionamiento. - Manuales de administración del gestor de contenidos. - Procedimientos operativos y planes de contingencia ante fallos. - Documentación del plan de formación. - En caso de utilizar componentes de terceros se entregará toda la documentación propia del componente, así como el detalle de su integración en la plataforma. - Plan de implantación, desarrollo y despliegue en la plataforma - Guía de uso para la gestión de contenidos.

## 6. GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

Las tareas de mantenimiento de los productos de software desarrollados se realizarán bajo un enfoque de servicio sujeto a unos parámetros de calidad que se establecerán en un acuerdo de nivel de servicio (SLA). Este modelo de SLA vendrá definido por la siguiente tabla, lo cual se deberá dar servicio un servicio de lunes a viernes de 8 a 16 horas.

	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
<b>Incidencia Alta: Interrupciones o disfunciones en los servicios y/o procesos que den lugar a una completa inoperatividad del sistema</b>	30 minutos	240 minutos
<b>Incidencia Media: Interrupciones o disfunciones en los servicios y/o procesos</b>	60 minutos	600 minutos

que afectan ligeramente el nivel de servicio		
Incidencia Baja: Interrupciones o disfunciones en los servicios y/o procesos que no supongan una interrupción de alguno de los servicios del sistema pero que afectan a su rendimiento	120 minutos	1440 minutos

El adjudicatario deberá asumir el coste de 140 horas de mantenimiento y actualizaciones de la web [fundacionmallorcaturisme.net](http://fundacionmallorcaturisme.net) y 80 horas de mantenimiento de la web [Mallorcafilmcommission.net](http://Mallorcafilmcommission.net)

## 7. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los trabajos, documentos, ficheros, programas, etc., realizados como consecuencia de la ejecución del contrato, serán propiedad del Área. Cualquier uso posterior a la finalización del contrato por parte del adjudicatario deberá ser expresamente autorizado por la FMT.

## 8. CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario estará obligado a guardar confidencialidad sobre información, datos, documentos, tareas, actividades y conocimientos que se deriven de la ejecución del servicio de mantenimiento del portal Web, durante el tiempo de duración del contrato y con posterioridad a su finalización.

## 9. IMAGEN CORPORATIVA

Los contenidos Web deberán cumplir las directrices indicadas/aprobadas la FMT.

## 10. SUMINISTRO Y FACTURACIÓN

La empresa adjudicataria facturará por los servicios realizados. Dicha/s factura/s se presentarán acompañadas de todos los albaranes de entrega firmados por el personal autorizado. La empresa adjudicataria deberá de registrarla a través de la web [www.face.gob.es](http://www.face.gob.es), conforme establece la legislación vigente.

La FMT establecerá una política de control y seguimiento adecuada para comprobar el cumplimiento de las obligaciones por parte de las empresas adjudicatarias. El no cumplimiento de las mismas será objeto de infracción o falta.