

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA LICITACIÓN PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO, EVOLUCIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORAS WEB PARA LA FUNDACIÓ 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 y mejoras de las páginas webs para la Fundación Mallorca Turisme y de la MFC.

Por tanto, este procedimiento tendrá el siguiente objeto:

- Migrar el proyecto web www.fundaciomallorcaturisme.net y subdominios de CMS pasando de WordPress a Drupal incluido en la oferta económica.
- Migrar y pasar de imágenes a texto la web www.nexmallorca.com actualmente con CMS Wix, pasarlo a Drupal misma imagen. Parte no traducida traducirla.
- 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 CRM debe ser compatible con la suite de Microsoft ya que la FMT utiliza dicha suit.
- 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.
- Desarrollo e implementación de un CRM acorde a las necesidades de la FMT previo estudio. El CRM debe ser compatible con la suite de Microsoft ya que la FMT utiliza dicha "suit".
- Diseños web aplicables a medios offline

- Mejoras en el banco de imágenes y mantenimiento del mismo ya existente para uso como repositorio garantizando el espacio y punto gestor.
- Migración de dominios y hosting con panel de control para creación de subdominios, creación emails entre otros incluido tanto migración como coste de los dominios.
- Servidor/es para alojar todos los proyectos
- Crear un directorio profesional en la web de la FMT

Se trabajará en la evolución y mantenimiento de los sites principalmente y subdominios:

- Mallorcafilmcommission.net
- Fundaciomallorcaturisme.net
- Ajutsmallorca.com
- Nexmallorca.com

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

- Diseño de emalings, Sway y PPT

Diseño y maquetación de plantillas para emailing y presentaciones: elaboración de newsletters y comunicaciones de la FMT. Estas plantillas se incorporarán a la herramienta de Marketing a definir, en coordinación con la Fundación. Se requieren de 6 modelos de diseño por año.

Aspectos incluidos en la prestación del servicio:

- Mantenimiento, migración y sistemas.

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

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

Se requieren 690 horas de mantenimiento y mejoras de la web Fundaciomallorcaturisme.net y AjutsMallorca.com son sus subdominios, así como la migración de CMS WordPress a Drupal, cumpliendo WCAG (AA) para administraciones.

Los servidores proporcionados por el contratista deberán poder cubrir las necesidades técnicas de la FMT (incluidos en la oferta económica)

- Diseño de emalings, Sway y PPT

Diseño y maquetación de plantillas para emailing y presentaciones: elaboración de newsletters y comunicaciones de la FMT. Estas plantillas se incorporarán a la herramienta de Marketing a definir, en coordinación con la Fundación. Se requieren de 6 modelos de diseño por año.

Formación y tutoriales para autogestionar por parte de la FMT el CMS en caso de que sea necesario.

Redacción y optimización de contenidos orientados 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.

- 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 posicionada 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 back links desde sitios con autoridad.
- Informes mensuales de seguimiento de la estrategia SEO.
- Buenas praxis en SEO.

2. MODELO TECNOLÓGICO

- Ecosistema web: arquitectura de proyecto de la Web FMT, Base de datos banco de imágenes, 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, dicho CMS será Drupal y se migrará de WP y WIX.

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, kioscos, 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.

Para garantizar la prestación de los servicios mencionados anteriormente, y sin perjuicio de que se necesite la intervención de otros perfiles profesionales de forma puntual, siendo la estructura como mínimo de dos personas:

- Liderazgo del proyecto con perfil senior (Project Manager): 1 experto en desarrollo de proyectos web con contrastada experiencia multimedia y en la generación de contenidos, gestión de redes sociales, con capacidad de liderazgo y gestión de equipos. Deberá tener al menos 3 años de experiencia en gestión de proyectos de web. Deberá tener al menos 3 años de experiencia en gestión de proyectos web. Siendo válidas las titulaciones de licenciado o graduado homologados por el Ministerio de Ciencia y Tecnología del estado español.
- Analista programador: licenciado/graduado/FP homologado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología del estado español, en enseñanzas técnicas de Ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, ciclo formativo de grado superior en informática, titulaciones equivalentes o superiores. Deberá contar y aportar curso o certificación especialista en Drupal ya que es el CMS base del proyecto.
 - 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 relacionales 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 Drupal con certificación y especializado en versiones de la 9 o superiores. Esta condición técnica se demostrará mediante el correspondiente documento emitido por entidad suficiente.
 - Especialista en Google Analytics u otra plataforma similar para medir el tráfico.
 - 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.

El contratista deberá presentar los currículos vitae y títulos acreditativos de las personas que formarán el equipo destinado al servicio, que se deberán incluir en el sobre correspondiente a la documentación administrativa y todos los títulos (grados, licenciaturas, masters, diplomaturas, FP) estar homologados por el ministerio y con carácter oficial o si es privado tener convenio con Universidad homologada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología. Los cursos/certificados al no ser oficiales no deberán estar homologados por el Ministerio.

Al margen de estos perfiles, la empresa adjudicataria deberá tener la capacidad de poner al servicio de necesidades específicas del proyecto otros perfiles y recursos humanos y técnicos de manera puntual.

4. ALOJAMIENTO/DOMINIOS Y SEGURIDAD

4.1 Características

- El licitador deberá explicar el sistema de seguridad lógica para ofrecer un servicio 24x7. Servidor dedicado o VPS con espacio de nº archivos y consumo ilimitado ubicado en un datacenter en España, con redundancia de conectividad, soporte 24/7 y sistema operativo Linux/compatible a cargo del licitador.
- Procesos Backup del sistema con periodicidad diaria (se requiere dos veces al día).
- 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.

4.3. Las webs deberán llevar como requisito el certificado de OV SSL a cargo del licitador.

4.4. Panel de control para crear emails y gestión de dominios amigable.

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 de lunes a viernes de 8 a 16 horas.

	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Incidencia Alta: Interrupciones o disfunciones en los servicios y/o procesos que den lugar a una completa inoperatividad del sistema	30 minutos	240 minutos
Incidencia Media: Interrupciones o disfunciones en los servicios y/o procesos que afectan ligeramente el nivel de servicio	60 minutos	600 minutos
Incidencia Baja: Interrupciones o disfunciones en los servicios y/o procesos que no supongan una interrupción de	120 minutos	1440 minutos

alguno de los servicios del sistema pero que afectan a su rendimiento		
---	--	--

El adjudicatario deberá asumir el coste de 690 horas de mantenimiento, mejoras y actualizaciones de la web fundacionmallorcaturisme.net y pertenecientes a la FMT.

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, 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.

11. PENALIDADES

Se penalizara con el 0,5% del valor del importe del contrato por cada semana de retraso en las entregas / finalización de los trabajos imputables al contratista por lo cual no haya una justificación aceptable para la FMT.

Se penalizará en el 1% del contrato por el incumplimiento de cualquier de los compromisos adquiridos por el adjudicatario que haya sido incluidos en la oferta, siempre que no haya causa justificada según el criterio de la FMT. Además se restará de la liquidación el importe de los daños y perjuicios que haya supuesto dichos incumplimientos-