

PLEC DE REQUERIMENTS TÈCNICS PER AL DESENVOLUPAMENT D'UNA WEB TURÍSTICA

1. ANTECEDENTS

El 24 de març de 2015 es va realitzar la presentació de la nova pàgina web de Palma, www.visitpalma.com, una de les primeres accions posades en marxa per convertir Palma en una Destinació Turística Intel·ligent. Des d'aquest instant i per falta de finançament, aquest portal web turístic no ha pogut evolucionar.

La destinació compta amb una web desfasada que només conté contingut informatiu cap als visitants. Utilitzant un CMS (OpenCMS) com a gestor de continguts, utilitzant diversos *widgets* per complementar les seves funcionalitats i utilitzant Java com a llenguatge de programació tant per al servidor com per la part de client.



Actualment, les pàgines web turístiques oficials són un autèntic taulell de la destinació a la resta del món, així com un punt de venda dels seus propis serveis turístics. A més, els avanços tecnològics desenvolupats en els últims anys han influït de manera directa en la ràpida obsolescència de les pàgines web, de manera que es requereix redissenyar i desenvolupar un nou portal turístic per a la ciutat de Palma.

S'adjunta la documentació relativa a l'anàlisi realitzada de la pàgina web actual de Palma, així com d'altres destinacions turístiques de referència en els annexos d'aquest document.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és establir les condicions tècniques per les que s'ha de regir la contractació de serveis de redisseny, desenvolupament, manteniment i gestió integral, del projecte per a la creació d'un nou portal web per a la Fundació Turisme Palma 365 (des d'ara, la Fundació), corresponent al portal web www.visitpalma.com.

L'objectiu final del projecte és el redisseny i l'actualització de la web turística de Palma, així com de les possibles millores que puguin sorgir. L'acompliment de l'empresa adjudicatària consistirà en:

- La planificació, disseny, continguts i traduccions de textos, desenvolupament, maquetació, gestió i control d'una nova web turística.
- Integració entesa com a connexió amb altres aplicacions existents, oferint registre d'usuaris per a la seva integració amb altres sistemes.
- Manteniment correctiu, així com monitorització de la plataforma web i restabliment del servei en cas de necessitat, així com donar resposta a qualsevol dubte o consulta d'ús que puguin sorgir per part de la Fundació, durant 3 anys un cop efectivament executada la web.
- Coordinació i col·laboració amb la Fundació Turisme Palma 365 i altres àrees implicades de l'Ajuntament per a la posada en marxa i desenvolupament de la web, i la gestió integral de la mateixa (actualització de continguts, suport tècnic, ajustaments de disseny de manera puntual, etc.) durant 3 anys, des de la formalització del contracte.
- Elaboració i aplicació d'un pla de formació al personal de la Fundació Turisme Palma 365.

3. CONTINGUT, DESCRIPCIÓ I ABAST DELS SERVEIS A PRESTAR

Els objectius que ha de complir la web turística són els següents:

- Crear un portal web que posi en valor els recursos turístics, culturals i patrimonials - públics i privats- de la ciutat de Palma, així com de la resta de municipis de l'illa.
- Millorar l'oferta turística de la destinació mitjançant la creació, el desenvolupament i la promoció de productes turístics, innovadors i diferenciadors.
- Elaborar, produir, editar, difondre i explotar el material de divulgació, de publicitat i d'imatge necessari per donar a conèixer els recursos, els béns i serveis turístics que ofereix la destinació, i fomentar la captació de visitants.
- Promoure activitats encaminades a incrementar la demanda turística i comercial de la ciutat.
- Assegurar que el patrimoni cultural, arquitectònic, natural, així com la identitat i tradicions pròpies de la ciutat de Palma, siguin un element clau per diversificar l'oferta turística, de manera que aquesta singularitat cultural esdevingui una eina més per allargar la temporada turística i atreure visitants els 365 dies de l'any.
- Planificar, gestionar i promocionar el desenvolupament turístic, així com gestionar els recursos turístics de caràcter públic quan aquests així els requereixin i la Fundació accepti la sol·licitud d'ajuda dels interessos generals.
- Generar, aconseguir i administrar recursos per a un millor desenvolupament de la Fundació.

Quant a l'abast de la solució oferta, haurà d'incorporar tots els productes i solucions per formar un marc complet i escalable. L'abast que haurà d'abordar l'empresa adjudicatària serà el següent:

Desenvolupament tècnic i disseny

- Desenvolupament i posada en marxa de la plataforma:
 - Aportar els recursos humans necessaris per a la prestació del servei.
 - Aportar totes les llicències addicionals de programari que calguin per a la solució.
- Lliurament d'un kit d'adaptació *responsive* d'estil i disseny de la web. Inclourà, almenys:
 - Creació de les pàgines mestres incloent la descripció dels *layouts*.
 - Fulls d'estil mestres (CSS).
 - Els recursos gràfics necessaris per al correcte funcionament (icones, botons, etc.).
 - Guia d'estil, tipografies, colors, etc.
- Documentació:
 - Arquitectura del sistema i anàlisi funcional.
 - Manual d'instal·lació incloent els requeriments i escenaris d'instal·lació i desplegament.
 - Manual d'operació i explotació.
 - Pla de implantació.
 - Pla de proves.
- Guies de usuari:
 - Manual del gestor de continguts.
 - Manual per les eines i components utilitzats en la plataforma.
 - Definició de rols, usuaris i grups bàsics.
 - Definició de procediments.
 - Guia per gestionar el SEO del portal.
 - Guia analítica web.
 - Arquitectura de la informació.
- Migració de continguts a la nova plataforma.
- Formació sobre la plataforma al personal de l'FTP365

Aquesta formació ha d'incloure com a mínim, les següents matèries:

- Gestor de l'eina de continguts
 - Edició d'imatges
 - Novetats a RRSS
 - Últimes tendències en continguts de webs turístiques
 - Elaboració i edició de newsletters
 - Estadístiques
- Durant el desenvolupament del projecte, l'empresa adjudicatària realitzarà al menys:
 - Un informe de seguiment quinzenal o setmanal (segons requereixi la fase del projecte), indicant:
 - Tasques realitzades d'acord amb la planificació del projecte.
 - Possibles desviacions respecte a la planificació inicial.

- Riscos i accions correctives.

3.1. Especificació del pla de proves

Es realitzarà un pla de proves que permeti detectar i esmenar els errors el més aviat possible. La primera part del pla de proves comença per proves unitàries a cadascuna de les funcions i components del lloc, donant pas a proves d'integració dels mateixos i, finalment, proves del sistema complet per validar i acceptar el sistema.

- Proves Unitàries.

Es realitzaran proves a cada mòdul o acció del lloc i aquestes proves seran superades sempre que el requeriment corresponent quedi satisfet.

Tots els continguts de les diferents vistes hauran mostrar-se correctament davant els possibles canvis que l'usuari pugui realitzar en les mateixes.

- Proves d' Integració.

Com el seu propi nom indica, aquestes proves són les encarregades de comprovar la integració dels diferents elements que componen el sistema. Seran aprovades sempre que la integració entre els mateixos sigui correcta.

S'accedirà al sistema amb els diferents rols comprovant que es discrimina entre els mateixos i es mostra la informació corresponent i es faciliten les accions requerides.

Es comprovaran els accessos correctes i incorrectes al lloc.

- Proves d' Implantació.

Aquestes proves es realitzaran un cop estigui acabat el projecte i es posi en marxa en els servidors i estacions corresponents, de manera que es confirmi que el lloc funciona correctament i no hi ha cap problema amb l'entorn de producció.

- Es provarà l'accés des de múltiples dispositius, així com des de diferents navegadors per comprovar el seu correcte funcionament.
- Es comprovarà que els registres i accessos a la base de dades són correctes.
- Es provaran el *backup* i restauració de la base de dades.
- Es testaran els intents d'accés no permesos i intrusions en el sistema.
- Es comprovarà que els fitxers de log deixen el registre que es vol del lloc.

Despeses generals i contingut web

- Despeses generals:

- Continguts (fotografia, vídeos, text, contingut gràfic, altres continguts)
- Llicències
- Manteniment servidors
- Altres

Traduccions

Traducció dels continguts de la web del català al castellà, anglès i alemany.

Manteniment de continuïtat i evolutius

- Gestió integral de la web: publicació, actualització i manteniment del contingut de la mateixa **durant 3 anys des de la data de fi d'execució de la web** (disseny, maquetació i actualització de nous continguts, etc.) i possibles evolutius.

- Suport tècnic: l'empresa adjudicatària garantirà el manteniment i resolució de problemes de programació, així com qualsevol dubte o consulta que generi la utilització del producte per part de la Fundació, **durant 3 anys des de la data de fi d'execució de la web**. Aquesta garantia contemplarà:

- Suport tècnic en línia a través de correu electrònic, xat o telèfon per solucionar problemes en l'aplicació i respondre a consultes.
- Actualitzacions, quan hi hagi alguna actualització de l'aplicació, per millora o error corregit es procedirà a la actualització.
- Gestió d'errors reportats pels clients, portant una base de dades dels mateixos.
- Informació sobre canvis en les versions del programari usat per l'aplicació (Linux, Apache, MySQL, Angular i JavaScript. Se li informará al client sobre la conveniència d'actualització de aquestes).

- Cost servidor, domini, certificats ...

- Pel que fa a les traduccions durant aquests 3 anys de manteniment, la Fundació Turisme Palma 365 les s'encarregarà i assumirà els costos de les mateixes.

4. OBLIGACIONS DE L' ADJUDICATARI

En aquest apartat es descriuen els treballs que conformen l'objecte del contracte i que l'adjudicatari haurà de realitzar, sent aquestes les línies generals demandades, i no un llistat exhaustiu.

Els requisits recollits en aquest Plec s'han d'entendre com a mínims podent els licitadors millorar-los en la seva oferta, pel que seran valorats positivament.

L'adjudicatari haurà d'aportar i desenvolupar coneixements, metodologies i eines necessàries per a un òptim resultat del projecte.

L'adjudicatari s'obliga a guardar secret i fer-ho guardar a tota persona adscrita al projecte, respecte a tota la informació relativa a la Fundació que amb motiu del desenvolupament dels treballs arribi al seu coneixement.

Així mateix, s'obliga a dur a terme un control de qualitat de tots els lliurables, abans d'enviar-los per al seu vistiplau a la Fundació.

A continuació es presenten les característiques i directrius de la plataforma web referides a especificacions i requeriments tècnics:

La plataforma ha de tenir les següents funcionalitats principals:

- Gestió d'estructura i navegació.
- Gestió de continguts.
- Eines de feedback de l'usuari final cap a la fundació.
- Alta de usuaris.
- Entorn intuïtiu i atractiu de cara a l'usuari final.

Característiques operatives de la plataforma:

- Ha d'estar disponible 24/7, és a dir 24 hores al dia tots els dies de l'any.
- El sistema ha d'assegurar la integritat de la informació. L'usuari no podrà modificar ni alterar el contingut web.
- L'aplicació ha d'oferir un temps de resposta adequat fins i tot amb multitud de connexions simultànies.
- La pàgina web serà multiplataforma i es podrà accedir des de, com a mínim, els navegadors més utilitzats en l'actualitat: Internet Explorer en la seva versió 8.0 o posteriors, Mozilla Firefox 9.0 o posterior, Chrome i Safari.
- La instal·lació, administració i manteniment del sistema, ha de ser fàcil de realitzar.
- Seguir les recomanacions de INTOSAI pel que fa a l'accessibilitat de la publicació en un altre idioma.
- Accessibilitat segons els estàndards del W3 Consortium.
- Ha de fer servir estàndards oberts en tot l'entorn del projecte (web services, XML, HTML, CSS, etc.).
- Registre de la informació en una base de dades relacional.
- S'ha d'emprar maquinari d'alt rendiment, que proporcioni tolerància a fallades i que permeti fer còpies de seguretat.
- Dissociar disseny i contingut del portal web a fi de facilitar futurs canvis de imatge.
- Ha d'estar protegit contra intrusions o atacs que puguin modificar el contingut de la pàgina web, així com bloquejar-la amb algun tipus d'atac de denegació de serveis.
- Facilitat de navegació i usabilitat. En aquest sentit, en la concepció i posterior desenvolupament del portal es tindran en compte els següents aspectes:
 - Menús sempre visibles i barres de navegació per poder desplaçar-se fàcilment pel portal.
 - Presència en tot moment de vincles per tornar a la pàgina d'inici.
 - Inclourà un cercador per a la recerca ràpida dels continguts publicats.
 - La informació fonamental com telèfons, adreces, correu electrònic ha d'estar en lloc visible per tal que l'usuari no inverteixi massa temps en el seu localització.
 - Incorporarà els elements necessaris perquè s'integri amb els cercadors més usats a Internet de manera que es facilitin les seves recerques (SEO).

- Integració amb una plataforma de venda en línia de tiquets i reserves en la qual oferir a l'usuari un catàleg de productes amb els quals incentivar l'accés a la plataforma.

Característiques de la maquinari de la plataforma web

- Connexió a Internet d'1 Gbps.
- Sistemes de seguretat al servidor a nivell maquinari.
- Servidor web i de contingut: Almenys, processador 4 cores 1,5Gh. 2GB RAM i 60GB HDD.
- Servidor BBDD: Almenys, processador 4 cores 1,5Gh. 4GB RAM i 30GB HDD.

A més, en l'Annex 1, trobareu la definició de la web esperada amb tot el detall de l'objectiu i expectatives tant de disseny com d'estructura.

4.1. Equip

A continuació, es descriu l'equip mínim del qual ha de disposar l'empresa adjudicatària per al desenvolupament del projecte.

- Project Manager

Experiència mínima de 3 anys com a Project Manager: més de 3 anys treballant amb bases de dades relacionals SQL i gestors de contingut. El candidat escollit haurà de demostrar coneixements de treball en plataformes d'e-commerce i tenir experiència en gestió d'equips i projectes. És recomanable el coneixement del sector turístic.

- Desenvolupador d'aplicacions web

Es requerirà experiència laboral en projectes o experiència laboral d'1 o 2 anys en desenvolupament d'aplicacions web. La persona escollida haurà de tenir coneixements en HTML, CSS, Javascript, XML, entorns LAMP i OS Linux. A més, haurà de tenir habilitats en el maneig de servidors Linux i màquines virtuals, coneixement de xarxes TCP / IP, capacitat d'organització i treball en equip, iniciativa, flexibilitat, responsabilitat i creativitat. Pel que fa a idiomes s'exigirà anglès mitjà / alt escrit i parlat.

- Desenvolupador front-end

Perfil júnior amb 2 anys d'experiència mínima com a desenvolupador programari. La persona escollida haurà de demostrar coneixements en aplicacions web: Haurà de tenir i demostrar habilitats tècniques en plataformes de gestió de continguts llenguatges HTML, CSS, JavaScript, així com experiència en el disseny de pàgines web. Enfocat al desenvolupament de la part client.

- Desenvolupador back-end

Responsable de la programació del lloc web i tots els seus components, coordinant pàgines, formularis, funcionalitats, bases de dades i servidors web, evitant problemes en les capes més profundes del projecte. Coneixement de llenguatges del costat del servidor com PHP i amb bases de dades relacionals del tipus SQL. A més, fa servir JavaScript al

costat del navegador, com un pont entre la interfície i el motor del desenvolupament, experiència en CMS com WordPress o Drupal.

- Dissenyador gràfic

Solucionar problemes i proposar solucions de disseny al portal web a través de l'elaboració de propostes que responguin a les necessitats de la Fundació. Experiència anterior en projectes web.

- Redactor de continguts web

Generar continguts, es valorarà que tingui experiència en redacció en temàtica turística. Conèixer el funcionament dels bancs d'imatges, de Word Press, les xarxes socials i capacitat per interpretar les mètriques i percentatges obtinguts de l'anàlisi de continguts. Amb formació en periodisme o màrqueting i publicitat, expert en comunicació en línia i coneixements en SEO.

4.2. Formació personal

L'empresa adjudicatària es compromet a la formació del personal de la Fundació que es destini al projecte, assegurant el complet enteniment de la plataforma.

5. OBLIGACIONS DE LA FUNDACIÓ

La Fundació es compromet a facilitar tota la informació que sigui necessària per a la correcta execució de les tasques descrites en els presents plecs, així com a supervisar les tasques i progrés del projecte. Per a això es designarà una persona de la Fundació que serà el nexa entre la mateixa i l'empresa adjudicatària.

6. TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini d'execució dels treballs tindrà una durada màxima de 6 mesos a partir de la data de comunicació de la formalització d'aquest contracte.

La posada en marxa dels treballs inclourà el lliurament d'una metodologia detallada d'execució dels treballs objecte del contracte i haurà de realitzar-se per l'adjudicatari en un període no superior a 10 dies, des de la formalització del contracte.

7. COMPLIMENT DEL CONTRACTE

A continuació, es desglossa tota la **informació referent al contracte**.

7.1. Propietat intel·lectual.

L'empresa adjudicatària renuncia expressament a qualsevol dret sobre els treballs realitzats que com a conseqüència de l'execució del present contracte li puguin correspondre, ja que aquests pertanyen en exclusiva a la Fundació, i no podrà fer ús o divulgació dels documents o productes elaborats, totalment ni parcialment.

7.2. Criteris de adjudicació.

Per a la correcta valoració dels criteris objectius, és obligatori presentar la informació en format taula indicant de manera expressa el següent:

- Desglossament de preus sense i amb IVA corresponent a cadascuna de les fases i anualitats.
- Total de l'oferta sense IVA i desglossament del total amb IVA.
- Nombre d'hores de reducció en l'atenció d'incidències respecte del temps de resposta màxim.
- Nombre d'hores de formació.

8. Annexos

- Annex 1. DEFINICIÓ DEL PORTAL WEB WWW.VISITPALMA.COM
- Annex 2 ANÀLISI TRÀNSIT WEB 2017
- Annex 3 CONCLUSIONS ANÀLISI INTERN
- Annex 4 CONCLUSIONS ANÀLISI EXTERN
- Annex 5 ANÀLISI OFERTA DE VENDA DE TIQUETS
- Annex 6 MATERIAL GRÀFIC DISPONIBLE

Trobareu tot el material descrit en el següent enllaç a Drive:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1WiLJqM1H3okXLa4rGX2axQfeJbm18t2K>

Palma, 9 de desembre de 2019