



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA CREACIÓN, ALOJAMIENTO, DISEÑO GRÁFICO Y DESARROLLO DE LA CREATIVIDAD, MANTENIMIENTO, GENERACIÓN DE CONTENIDOS, GESTIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DINAMIZACIÓN DE UN PORTAL WEB INSTITUCIONAL DE TURISMO DE LA CIUDAD DE TOLEDO, ASÍ COMO LA CREACIÓN, GESTIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PERFILES EN LAS PRINCIPALES REDES SOCIALES, PARA EL PATRONATO MUNICIPAL DE TURISMO DE TOLEDO.-

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto la contratación para la prestación de servicios necesarios para la creación y desarrollo en plantilla Wordpress, alojamiento, arquitectura de la información, diseño gráfico y desarrollo de la creatividad, mantenimiento técnico y gestión, durante la vigencia del contrato de un nuevo portal web oficial del Patronato Municipal de Turismo de Toledo con el dominio: www.toledo-turismo.com, dinámico e intuitivo. Se contempla también la generación de contenidos y búsqueda y actualización permanente de la información, así como la dinamización integral y correcto funcionamiento de esta nueva plataforma.

El alojamiento del nuevo portal Web de Turismo de la ciudad de Toledo deberá incluirse como objeto del presente contrato, dimensionando el licitador el espacio necesario para el correcto y adecuado funcionamiento del nuevo portal institucional.

Asimismo será objeto de este contrato la creación, seguimiento, gestión y actualización de perfiles del Patronato Municipal de Turismo de Toledo en las distintas redes sociales: Facebook, Twitter, Vimeo, Youtube e Instagram, así como aquellas otras que durante la vigencia del contrato surjan y hayan de crearse y gestionarse por parte del Patronato Municipal de Turismo de Toledo.

Será, a su vez objeto del contrato, los posicionamientos SEM y SEO de esta página, garantizando el adjudicatario el posicionamiento del dominio de la página institucional de Turismo de Toledo entre los cinco primeros puestos de los buscadores y metabuscadores más habituales, adaptando el diseño estructural y el mantenimiento de los contenidos de forma que mejoren su posicionamiento y consulta.

Deberá elaborarse durante la vigencia del contrato, propuesta de planes de posicionamiento SEM y SEO con vigencia trimestral, así como propuesta detallada de un plan de marketing digital y un plan de comunicación, correspondientes a cada anualidad durante la vigencia del contrato.





2. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio demandado por el Patronato Municipal de Turismo de Toledo a través del presente Pliego de Prescripciones Técnicas comprende el conjunto de actividades necesarias para cumplir los objetivos descritos en el apartado anterior y garantizar el correcto funcionamiento del portal Web: toledo-turismo.com, los sub-portales y servicios dependientes, durante el periodo de duración del contrato, expuesto en el apartado correspondiente de este pliego.

Entre estas actividades a realizar por el contratista estarán los siguientes:

- . Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura software de los portales Web.
- Mantenimiento evolutivo del software de los portales Web, realizándose todas las actualizaciones necesarias del software utilizado para el correcto funcionamiento del sistema y adecuación del mismo a nuevos requisitos.
- Mantenimiento correctivo de todos los servicios y funcionalidades desarrolladas sobre el portal Web principal y sub-portales.
- Capacidad de implementación de nuevas funcionalidades que den respuesta a nuevas necesidades del Patronato Municipal de Turismo de Toledo
- . Mantenimiento evolutivo de los sub-portales dependientes del portal web.
- Incorporación de nuevos sub-portales.
- Soporte a los usuarios administradores y colaboradores del portal Web.
- Formación básica a los usuarios administradores y colaboradores del portal Web en cualquier ámbito relacionado con el portal Web, ya sea funcional o técnico.
- Garantía del funcionamiento ininterrumpido del portal según los niveles de servicio exigidos en el presente pliego y restablecimiento del servicio en caso de indisponibilidad.





Mantenimiento y actualización de contenidos de los portales verificando que la información sobre cultura y turismo de la ciudad esté presente y de forma correcta y actualizada en todos los portales relacionados.

3. JUSTIFICACIÓN Y FINALIDAD DE LA PROPUESTA

La aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en el ámbito del sector turístico, ha contribuido en gran medida a la mejora del turismo, no sólo facilitando la difusión y distribución de la información y productos turísticos por Internet, sino también mejorando la comunicación basada en la promoción, publicidad, comercialización y contratación de servicios turísticos. Esta gran y creciente influencia de las TIC's en el sector, hacen de Internet una herramienta esencial e imprescindible para la promoción del turismo.

En esta dirección se ha de crear, diseñar y desarrollar una nueva página web, intuitiva, en la que se valorarán especialmente las siguientes características técnicas: navegabilidad, usabilidad, accesibilidad, generación permanente de contenidos, implementación técnica, creatividad y diseño.

El diseño y comunicación de la misma habrá de ser limpio y ligero, adaptando estas necesidades a las demandas y usos del turista y viajero del siglo XXI, por lo que el adjudicatario deberá contemplar la elaboración de los planes de comunicación y marketing digital anuales durante la vigencia del contrato, así como propuestas trimestrales del plan de posicionamiento SEM y SEO según las necesidades del Patronato Municipal de Turismo de Toledo.

Han de regir para su diseño y mantenimiento criterios de adaptación, modernización, accesibilidad, actualidad y flexibilidad.

Los contenidos habrán de actualizarse de forma permanente y precisa, así como la generación de nuevos principalmente a través del blog y las redes sociales, y otros trabajos relacionados, básicamente de presencia y posicionamiento, tanto en internet como en las diferentes redes sociales, según se define el presente pliego.

4. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

En este apartado se describen los trabajos a realizar por el adjudicatario para garantizar la provisión del servicio requerido por el Patronato Municipal de Turismo de Toledo. El adjudicatario deberá proponer su oferta como un servicio integral que asegure el cumplimiento de los objetivos mencionados.





Patronato Municipal de Turismo de Toledo

El portal web objeto de este contrato es un portal al que accederá el público en general y en el que podemos diferenciar claramente dos partes:

- 1. La parte del portal web que interactúa con los usuarios y que es a la que accederá el público en general desde sus sistemas informáticos, que es lo que denominaremos "portal web".
- 2. La parte de administración y gestión del portal web, que incluirá en Sistema de Gestión de Contenidos que permitirá a las personas responsables del mantenimiento del portal gestionar la información de una forma ágil, sencilla y transparente.

El licitador deberá presentar un proyecto organizativo que precise el alcance y descripción detallada de los trabajos a ejecutar, el cual tendrá vinculación contractual una vez adjudicado, contemplando en la redacción del mismo como elementos mínimos obligatorios:

4.1. Usabilidad, estructura y contenidos de la plataforma web del Patronato Municipal de Turismo de Toledo. Fases de desarrollo del proceso de ejecución.

- 1. Presentación inicial de propuesta detallada con el/los boceto/s en formato imagen digital de la arquitectura de información y estructura (árbol) del gestor de contenidos, con al menos tres propuestas creativas, para la valoración, y selección definitiva, en su caso por parte del Patronato Municipal de Turismo de Toledo. En el mismo sentido habrá de proponerse la estructura y diseño del gestor de contenidos interno o intranet que ha de crearse con el objeto de incluir información puntual, de forma intuitiva y sencilla por parte del personal del Patronato a lo largo de toda la vigencia del contrato.
- 2. Una vez aprobada la estructura de los contenidos y diseño gráfico por parte del Patronato Municipal de Turismo de Toledo se procederá a la maquetación y diseño de la creatividad definitiva, simultaneando, en este caso, dichos trabajos con la programación de las secciones dinámicas y los gestores de contenidos.

Para la ejecución de los anteriores trabajos el Patronato Municipal de Turismo de Toledo facilitará al adjudicatario las imágenes en alta resolución, así como otro material disponible y actualizado de que disponga: archivos adjuntos que han de acompañar los textos si los tuviere, así como los planos turísticos de la ciudad en formato digital editable, y PDF, al menos en las versiones español e inglés, para su descarga para el usuario.

Los textos relativos a los contenidos de los diferentes menús y submenús, deberán ser elaborados y aportados por la adjudicataria, adaptados a una comunicación original, clara, directa, ligera y orientada al viajero actual. El adjudicatario presentará propuesta de todos los textos y





contenidos para ser revisados, autorizados y validados previamente por el Patronato Municipal de Turismo de Toledo antes de su publicación.

En este sentido, en la fase inicial del proyecto, la Dirección del Proyecto, a través de un equipo asignado al mismo, coordinará con el adjudicatario la migración de la información susceptible de ser integrada en el nuevo portal procedente del portal saliente. Será el adjudicatario quien deberá coordinar los trabajos de migración de la información, implantación e implementación, en su caso en el nuevo portal web.

Para la presentación de las propuestas antes mencionadas, las empresas licitadoras deberán presentar las propuestas de estructura de contenidos y de diseño gráfico. Dichos contenidos deberán incluir la oferta y recursos turísticos de la ciudad de Toledo, segmentando por familias y subfamilias de productos turísticos en menús y submenús intuitivos.

Al menos deberá contemplar:

- 1.- Turismo Patrimonial y Monumental
 - Texto introductorio
 - Museos
 - Monumentos a visitar
 - Recorridos e itinerarios temáticos
 - Agenda o calendario de actividades patrimoniales en Toledo
- 2.- Turismo Gastronómico
 - Texto introductorio
 - Establecimientos por zonas o barrios, turísticos de Toledo.
 - Recetas toledanas
 - Tour & Visitas Gastronómicas
 - Agenda o calendario gastro en Toledo
- 3.- Turismo de Congresos y Eventos
 - Texto introductorio





- Congresos, Jornadas y Eventos en Toledo
- Toledo Convention Bureau

4.- Turismo para Todos

- Texto introductorio
- Itinerarios accesibles recomendados
- Establecimientos y/o actividades específicos
- Agenda/calendario relacionado

5.- Turismo Familiar

- Texto introductorio
- Oferta y recursos
- Establecimientos
- Agenda

5.- Turismo Senior

- Texto Oferta y recursos
- Establecimientos
- Agenda

6.- Turismo Verde

- Texto introductorio
- Los Cigarrales de Toledo
- Itinerarios Verdes en Toledo: Senda Ecológica

7.- Turismo de Calidad

- Texto introductorio





- Establecimientos distinguidos en calidad turística en la ciudad de Toledo
- Agenda

8.- Turismo de Compras

- Texto introductorio
- Establecimientos artesanos ubicados en zonas y ejes turísticos
- Establecimientos regalo ubicados en zonas turísticas
- Establecimientos de moda

9.- Actividades Turísticas y Ocio

- Texto introductorio
- Autobús Turístico
- Tren Turístico
- Tours y visitas guiadas

10. Profesionales

- Galería de imágenes/repositorio
- Notas de prensa
- Noticias





Deberá incluirse, además, apartado o pestaña relativa al PERFIL DEL CONTRATANTE, configurándose de manera que permita la publicación de todas las licitaciones que tiene en curso la entidad para que puedan ser consultados por las empresas interesadas. Para cada licitación, deberán poder publicarse de forma sencilla y fácil por parte del personal del Patronate Municipal de Turismo de Toledo o personal autorizado, el pliego de cláusulas técnicas, el pliego de cláusulas administrativas y las instrucciones de contratación correspondiente. Cada licitación deberá generar las evidencias electrónicas necesarias para poder demostrar que dicha licitación ha estado publicada y accesible durante un determinado periodo de tiempo. Las evidencias incluirán sellos de tiempo obtenidos de una autoridad de sellado de tiempo reconocida en el territorio español. A tal objeto se le puede facilitar modelo por el Patronato Municipal de Turismo de Toledo.

Asimismo deberá integrarse en la estructura y diseño de la página los siguientes elementos:

- Indicador de la temperatura diaria
- Acceso a redes sociales
- Implementación de Vídeo-contenidos
- Integración de blogs
- Agenda cultural y turística de la ciudad: diaria, semanal, mensual, anual.
- Publicaciones: para la descarga de los distintos folletos, planos y guías editadas por el Patronato Municipal de Turismo de Toledo.
- Noticias turísticas: notas de prensa, vídeo contenidos: ruedas de prensa, presentaciones, ...
- Repositorio de imágenes en alta y baja resolución

Igualmente, se hace necesario que la estructura de la página de inicio contemple un carrusel u otro espacio atractivo visualmente que permita la incorporación de contenidos noticiables de actualidad en la cultura y el turismo de la ciudad de Toledo, conectado con un repositorio de noticias, como sección fija.

El adjudicatario se encargará de recabar y actualizar permanentemente la información y noticias necesarias para nutrir la agenda de actividades y eventos, suministrando así un servicio adecuado y útil para el visitante/ turista o ciudadano.

Ha de tenerse en cuenta en la estructura de contenidos que se plantee deberá ser multiidioma contemplando un mínimo de implementación de los idiomas actualmente editados en la página saliente, siendo imprescindibles en la fase inicial la implementación de los contenidos en español e inglés, incorporando en fases sucesivas el resto de los idiomas, y otros que a futuro pudieran incluirse por razones estratégicas.





Patronato Municipal de Turismo de Toledo

Los administradores de la web deberán a través del gestor de contenidos poder integrar bases de datos existentes (establecimientos hosteleros, comercios turísticos, museos, empresas de actividades turísticas,...) así como la creación de nuevas.

Igualmente los administradores de la web deberán poder integrar de modo sencillo los contenidos audiovisuales del Patronato en las redes sociales donde hayan creado perfil y el Patronato Municipal de Turismo de Toledo esté presente, además de YouTube y Vimeo. De igual forma, las actividades, eventos y noticias que se incluyan, deberán poder ser compartidos.

La plataforma, además, deberá incluir la herramienta necesaria para la generación de documentos y su distribución a través de las correspondientes listas asociadas. Se deberá controlar la posibilidad, debido a la magnitud, en su caso, de destinatarios, de envío por lotes o aquel otro sistema que no provoque un colapso del mismo.

En cuanto a la seguridad en el servicio. El adjudicatario diseñará e informará de los medios que incorporará en la web para garantizar la seguridad e integridad. Deberá incluir al menos:

- Seguridad lógica de los sistemas involucrados
- Recomendaciones de Firewall, etc...
- Seguridad contra el borrado o corrupción de datos. Identificará y recomendará labores para garantizar la integridad de la información. Identificación de la información crítica a respaldar.

La Dirección del Proyecto o persona en quien delegue, dispondrá de acceso remoto a un entorno de integración o pruebas que deberá ser una réplica similar al entorno de producción, donde el adjudicatario deberá crear y desplegar el portal y sus servicios de igual forma para la ejecución de las pruebas funcionales e integración de contenidos. Sobre esta plataforma, la Dirección del Proyecto realizará las comprobaciones de funcionalidad, seguridad y accesibilidad, tanto técnicas como de calidad, previas al despliegue del portal en el entorno de producción antes mencionado, siendo requisito indispensable la comprobación y validación por parte del Patronato Municipal de Turismo antes de la entrada y publicación en producción.

Se requiere, por tanto por parte del adjudicatario de la puesta en marcha del portal en ambos entornos (pre-producción y producción), por lo que se requiere que éste realice los desarrollos, la configuración, la instalación, optimización de parámetros de Sistemas, y puesta en marcha del portal y las herramientas dependientes (ej. BBDD, ...), en coordinación con la Dirección del Proyecto y/o persona/s en quien delegue.





Patronato Municipal de Turismo de Toledo

Capacidad de absorción de picos y mantenimiento de rendimiento. El adjudicatario deberá garantizar la posibilidad de acceso simultáneo sin mermas en el rendimiento de la web del Patronato Municipal de Turismo de Toledo. Además, se deberá garantizar el dimensionado adecuado de los equipos, sistemas de comunicaciones y ancho de banda real disponible necesario, en coordinación con la Dirección del Proyecto y/o personas en quien delegue.

Conformidad con la LOPD. El adjudicatario deberá, en todo momento, cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, así como hacer cumplirla a sus proveedores de servicios involucrados en el proyecto.

4.2. Gestor de Contenidos.

- El adjudicatario deberá cubrir el servicio de mantenimiento de los contenidos de los portales de forma adecuada a su diseño estructural que mejoren su posicionamiento y consulta.
- La web deberá estar basada en un sistema de gestión de contenido (CMS) Wordpress con licencia libre instalado en un entorno Windows para poder alojarse en los servidores municipales. Este sistema debe ser modular y configurable, además debe permitir publicar páginas, imágenes, video-contenidos, y administrar usuarios y permisos, escalables, y de una forma sencilla y rápida.
- Se valorará que el gestor cuente con documentación y repositorios de módulos y extensiones funcionales, plantillas, recursos de soporte técnico, y un plan de versiones (roadmap) definido, con perspectivas de continuidad.
- La seguridad dentro del CMS debe ser prioritaria, debiéndose especificar los elementos y componentes que configuran y hacen al CMS elegido un sistema seguro.
- La forma de almacenar los datos y configuraciones debe ser dinámica en una base de datos, editables en un entorno web.
- El gestor deberá considerar la posibilidad de integrar otras aplicaciones turísticas (apps).
- La web deberá ser Responsive Design, permitiendo la correcta visualización del portal en todos los dispositivos móviles y tablets, readaptándose la parte visual para una lectura legible, ordenada y acorde al dispositivo. (IOS, ANDROID, ...).
- La página deberá estar optimizada para el entorno de motores de búsqueda. Sus características y funciones deberán guiar a los motores de búsqueda por las sendas de las páginas y categorías para facilitar la correcta indexación del portal y que agrupe los datos que necesite para incluir la información en el buscador.





- Las CSS (Hojas de Estilo en Cascada) estarán definidas de manera que faciliten la administración del sitio y de acuerdo con los requisitos de accesibilidad requeridos y contemplados en estos pliegos.
- Será responsabilidad del adjudicatario el volcado de contenidos y despliegue del portal en la infraestructura de producción que le sea indicada por parte de la Dirección del Proyecto, en coordinación y cooperación con los administradores de redes y sistemas.
- El servicio incluye tareas de altas y modificaciones de contenidos, gestión de destacados y publicación de contenidos relacionados con la cultura y el turismo de la ciudad en otros medios de comunicación 2.0. El servicio también incluye asistencia a los colaboradores del portal en las tareas de incorporación de contenidos.
- El personal designado para la realización de este mantenimiento mantendrá reuniones periódicas con el personal del Patronato Municipal de Turismo de Toledo que permitan revisar y mantener la información correctamente actualizada y proponiendo mejoras sobre la misma. El lugar de celebración de las reuniones será en dependencias municipales o el acordado con el personal municipal.
- El tiempo mínimo estimado de dedicación para la realización de este servicio es de 10 horas semanales. Para la realización de este servicio el adjudicatario asignará profesionales con la titulación de periodista con la experiencia en este tipo de trabajos de al menos 1 año. Se tendrá en cuenta conocimiento y experiencia en el uso del software utilizado como gestores de contenidos de los portales web y newsletters, además de conocimiento en cualquier otro software relacionado con este mantenimiento y la comunicación turística.

Resumen de características y funcionalidades que debe cumplir:

- La herramienta de gestor de contenidos deberá tener soporte multi-idioma.
- Los contenidos deben tener nivel de accesibilidad doble AA.
- La plataforma web deberá ser Responsive Design para cualquier tipo de dispositivo.
- El sistema de gestión de contenidos debe permitir definir menús de primer nivel y de niveles inferiores, presentes y futuros.
- En todos los menús deberá ser posible introducir los tipos de contenidos que se definan: imágenes, vídeos y texto.





Deberá incluirse, además, apartado o pestaña relativa al PERFIL DEL CONTRATANTE, configurándose de manera que permita la publicación de todas las licitaciones que tiene en curso la entidad para que puedan ser consultados por las empresas interesadas. Para cada licitación, deberán poder publicarse de forma sencilla y fácil por parte del personal del Patronato Municipal de Turismo de Toledo o personal autorizado, el pliego de cláusulas técnicas, el pliego de cláusulas administrativas y las instrucciones de contratación correspondiente. Cada licitación deberá generar las evidencias electrónicas necesarias para poder demostrar que dicha licitación ha estado publicada y accesible durante un determinado periodo de tiempo. Las evidencias incluirán sellos de tiempo obtenidos de una autoridad de sellado de tiempo reconocida en el territorio español. A tal objeto se le puede facilitar modelo por el Patronato Municipal de Turismo de Toledo.

- Incorporará una agenda de eventos, que permita al usuario seleccionar fechas y tipo de actividad que quiere realizar, para que el buscador le devuelva información sobre los elementos que cumplen esos requisitos. Los resultados podrán descargarse, en su caso, e imprimirse.
- Incorporará enlaces con sitios web relacionados y con servicios ofrecidos por terceros.
- Permitirá la descarga de documentos (PDF, ...).
- Permitirá la consulta y descarga de elementos multimedia, fotografías, vídeo, mapas/planos turísticos.
- El portal facilitará la posibilidad de imprimir los distintos contenidos y páginas del mismo, de forma adecuada.
- El sistema debe permitir la edición de contenidos y la previsualización de los mismos antes de su publicación. Asimismo podrá programarse la publicación y/o la eliminación de contenidos.
- La plataforma debe permitir generar documentos, bases de datos y su distribución.
- Deberá permitir establecer la caducidad de contenidos para su eliminación o para su archivo.
- Los contenidos deberán estar clasificados y etiquetados.
- La herramienta para la introducción de los contenidos en la plataforma deberá ser sencilla e intuitiva por parte de los dinamizadores de la misma designados por la Dirección del Proyecto.
- Deberá ser original, y facilitar la agregación de contenidos de manera sencilla y fluida.





- Deberá realizarse sobre una plataforma o gestor de contenidos que permita la indexación
 y posicionamiento en los primeros puestos de los buscadores más importantes de Internet.
- La forma de almacenar los datos y configuraciones debe ser dinámica en una base de datos, editables en un entorno web.
- Incluirá un buscador para la búsqueda rápida de los contenidos publicados.
- Deberá habilitarse un repositorio de imágenes en alta y baja resolución que tras la visualización de las mismas, y mediante la selección de una o varias, tras la autorización por parte del administrador correspondiente pueda descargarse por parte del usuario o profesional solicitante de una forma lo más automatizada posible.
- Estará incluido asimismo dentro de los servicios ofertados por el licitador, la actualización del software del portal y sub-portales, realizando el adecuado control de versiones. Estas actualizaciones se realizarán acorde a las necesidades de evolución del portal y sub-portales.
- Soporte integral de la plataforma.

Otras consideraciones del Gestor de contenidos.

- El CMS estará basado en tecnologías y formatos interoperables accesibles para diferentes navegadores Web (Explorer, Firefox, Opera, Netscape, Chrome, Safari), evitando la necesidad de instalar plugins que requieran licencias de pago.
- La apariencia del portal deberá ajustarse a los estándares web para ser visualizado y respetar la maquetación del sitio, cubriendo la mayoría de los navegadores y dispositivos de los usuarios, en sus versiones más utilizadas.
- El CMS proporcionará una gestión fácil e intuitiva de los contenidos y servicios albergados con la que se podrá controlar todos los aspectos del portal web.
- Permitirá la división de tareas entre usuarios con distintos niveles y capacidades de acción. Para ello proporcionará un administrador de perfiles que permita la creación de usuarios y perfiles con distintas capacidades de acción.
- Permitirá la creación de zonas de contenidos de acceso restringido para usuarios autorizados, mediante la correcta autentificación de losmismos y cifrado SSL (cuando se requiera), que posibiliten la descarga de contenidos y archivos específicos.





- Las actuaciones de redacción, edición, publicación y administración se reflejarán en el portal web en tiempo real. Existirá un sistema de versionado de contenidos, existiendo la opción de previsualización.
- Permitirá el desarrollo de plantillas y elementos asociados.
- Permitirá la posibilidad de definir ciclos de vida del contenido: debe permitir establecimiento de fechas de validez y expiración de los contenidos.
- Facilitará que el sitio web sea multilingüe, permitiendo la integración de sus contenidos en diversas lenguas, incorporando las funcionalidades necesarias para la incorporación
- Permitirá realizar las modificaciones que sean necesarias para mantener la accesibilidad a
 la información facilitando el acceso a personas discapacitadas.
- Permitirá la publicación de los tipos de archivos más extendidos.
- Posibilidad de un repositorio de documentos.
- Permitirá el desarrollo de microsites.
- Para su correcto y adecuado funcionamiento en los diversos equipos de los usuarios, la plataforma web deberá soportar los formatos siguientes:
- Web: HTML 5.0. El producto final, deberá soportar el uso de cualquier navegador, por lo que los contenidos deberán generar en HTML accesible AAA.
- El site deberá ser responsive adaptándose a dispositivos móviles, tablets y Navegadores de escritorio.
- Imágenes y fotografías: JPEG, PNG, GIF, TIF
- Animaciones y medios interactivos: SWF, SVG (sujetos a accesibilidad)
- Vídeos: MPEG-4 (XviD), FLV, SWF
- Audio: MP3, OGG
- Documentos: PDF (sin bloqueos)
- Integración con redes sociales. Mínimo: Facebook, Twitter e Instagram, y otras que el Patronato Municipal de Turismo de Toledo considere como prioritarias para la promoción turística de la ciudad de Toledo.





RSS y podcasting en sus versiones más extendidas.

Diseño, maquetación y línea gráfica

El diseño y creatividad deberá orientarse a un portal turístico de una ciudad patrimonio de la Humanidad, adaptándose en la comunicación y diseño de un portal web atractivo y muy visual para el viajero del siglo XXI que busca un destino patrimonial y monumental moderno, atractivo y emocional.

En la fase de desarrollo se ajustará la línea de diseño gráfico y maquetación del portal general y la propuesta de adaptación para los diferentes dispositivos.

El portal web, desarrollado utilizando el CMS en Wordpress se basará en plantilla/s de estilos intercambiables donde definen estos parámetros de línea gráfica y maquetación visual. Las plantillas deberán adaptarse y respetar los criterios de accesibilidad Web (WCAG del W3C) del portal.

El adjudicatario presentará su propuesta de diseño web completo, incluyendo página principal y los segundos y terceros niveles de información o sub-portales, cumpliendo los requisitos de un diseño responsive, de accesibilidad y siendo visualmente muy atractiva.

Los diseños de estructura de contenidos, así como gráficos y creatividad definitivos habrán de ser aprobados previamente por el Patronato Municipal de Turismo de Toledo antes de la maguetación y posterior publicación.

Criterios de accesibilidad y usabilidad.

La legislación española sobre accesibilidad establece que:

- Las Administraciones públicas adoptarán medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada, de acuerdo con los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos, antes del 31 de diciembre de 2005.
- A partir del 31 de diciembre de 2008, las páginas de Internet de las Administraciones Públicas satisfarán, como mínimo, el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos. Excepcionalmente, esta obligación no será aplicable cuando una funcionalidad o servicio no disponga de una solución tecnológica que permita su accesibilidad.

El portal web del Patronato Municipal de Turismo de Toledo debe cumplir con los estándares de usabilidad, accesibilidad de al menos doble AA, de acuerdo con la normativa WAI AA (Web





Patronato Municipal de Turismo de Toledo

Accesibility Iniciate) y seguridad. Se deben cumplir asimismo de forma mínima las Pautas de Accesibilidad para el contenido web (WCAG 2.0) del Consorcio de la Web (W3C), las cuales se trasladan a la norma española UNE 139803:2012 "Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web."

En este sentido, el portal proporcionará la información considerando los siguientes aspectos:

- Posibilidad de selección del texto en "formato grande" y en "alto contraste", incluso maxificador de pantalla para discapacitados visuales.
- Protocolo NI4 de navegación fácil para las personas con discapacidad intelectual.
- Proporcionará textos alternativos a las imágenes

El licitador, en su oferta, deberá exponer la metodología a utilizar en materia de accesibilidad.

Estas características son principios fundamentales en el desarrollo del proyecto, por lo que se valorará positivamente la mejora de este nivel de accesibilidad, la aportación de certificación relacionada o el cumplimiento adicional de otros estándares de accesibilidad, usabilidad y seguridad. Se valorará la aplicación de una metodología de accesibilidad, usabilidad y seguridad, así como una certificación en el ámbito de la accesibilidad de los productos y servicios del adjudicatario.

El CMS desarrollado en plantilla Wordpress deberá configurarse para cumplir con la normativa de buenas prácticas SEO para generar páginas que se posicionen favorablemente en los buscadores, incluyendo la generación de URL's semánticas, títulos, descripción y palabras clave específicas por cada sección y/o por cada contenido.

Se requiere que el CMS wordpress proporcione un mapa web para facilitar la navegación al usuario del portal, entender su estructura y localizar fácilmente los contenidos.

La navegabilidad fácil e intuitiva, así como el acceso a los contenidos para el usuario final debería realizarse en tan solo dos clicks, y se valoraría si el tiempo de carga de la página no excede los dos segundos.

Estadísticas.

El sistema deberá ser capaz de extraer estadísticas (globales y de secciones concretas) de forma lo más automatizada y comprensible posible acerca del uso y posicionamiento del nuevo portal web del Patronato Municipal de Turismo de Toledo, de tal forma que ayuden al equipo de administradores a la mejora continua y a la toma de decisiones. Además deberá proveer de gráficas de interés sobre dichos factores clave.





El adjudicatario remitirá mensualmente un informe detallado y fácilmente comprensible por el Patronato Municipal de Turismo de Toledo sobre la evolución, datos, gráficos y cifras de las estadísticas, tráfico y posicionamiento del nuevo portal web, realizando una memoria anual durante la vigencia del contrato con dichos datos que refleje dicha evolución, y realizando una comparativa interanual con las variaciones oportunas.

Administración

El sistema deberá incluir una interfaz de administración según el rol, permitiendo la edición al personal del Patronato Municipal de Turismo de Toledo, contribuidor de ciertos contenidos, limitando su acceso respecto del acceso del administrador, implementando la política de roles.

Soporte a usuarios

El adjudicatario deberá prestar a los empleados municipales relacionados con el proyecto, el asesoramiento necesario relacionado con la explotación, administración y supervisión del portal Web y sub-portales.

El licitador deberá incluir en su Memoria Técnica los medios técnicos y humanos ofertados para ofrecer este soporte, detallando los canales de comunicación que el licitador pone a disposición del Patronato M.de Turismo de Toledo para facilitar el contacto y el reporte de las peticiones de los usuarios relacionados con el servicio.

El licitador deberá proponer una categorización básica de las incidencias de servicio basadas en la criticidad y urgencia expresada por el Área, asignando en función de ello la prioridad adecuada para garantizar la resolución de la incidencia.

5. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO:

- El adjudicatario realizará el Servicio conforme a las instrucciones de la Dirección del Proyecto.
- Deberá presentar un plan de comunicación anual contemplando las diferentes campañas de Turismo de Toledo, así como un plan de marketing digital, anual, para la óptima gestión de redes sociales.
- En cualquier momento podrá ser requerida a la empresa adjudicataria información relativa al estado, gestión y grado de ejecución del trabajo.





En este sentido, el adjudicatario deberá informar a la Dirección del Proyecto con la periodicidad necesaria sobre distintos aspectos del funcionamiento y calidad de los servicios prestados. El adjudicatario deberá presentar un informe, en el formato que defina la Dirección del Proyecto, de cumplimiento de los servicios.

- Asimismo, el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar a través del personal que éste designe, a/en las reuniones de seguimiento del proyecto planteadas por la Dirección del Proyecto, quién se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario, estimando una reunión semanal o quincenal, con un tiempo estimado de tres horas. Las reuniones de seguimiento y coordinación se celebrarán en dependencias municipales.
- Salvo indicación expresa en contrario, las especificaciones, informes, diagramas, planos, dibujos, y cualquier otro documento relativo al objeto de contrato serán aportados en español, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de la información.
- El adjudicatario proporcionará sin coste adicional para el Patronato Municipal de Turismo de Toledo, una copia en soporte informático con toda la documentación generada durante la prestación de los servicios objeto del contrato.
- Junto con el portal, el adjudicatario hará entrega de los ficheros maestros empleados para la creación de imágenes, iconos, vídeo y otro tipo de recursos que se hayan empleado en la elaboración del sitio web, así como las contraseñas y códigos de acceso a cualquier contenido del portal.
- Será igualmente obligación del adjudicatario el establecimiento de distintos perfiles/roles de administrador, y formación de las personas que el Patronato Municipal de Turismo de Toledo designe para la gestión de contenidos, en su caso. La formación necesaria habrá de impartirse en dependencias municipales.
- Asimismo, el adjudicatario deberá hacer entrega al Patronato Municipal de Turismo de Toledo de los manuales de administración y guía de estilo redactados de forma clara, detallada y sencilla.
- El adjudicatario garantizará sus trabajos por un período mínimo de un (1) año.
- Deberá contemplar el mantenimiento y mantenimiento evolutivo de la plataforma web, así como de las redes sociales del Patronato Municipal de Turismo de Toledo a partir de la puesta en marcha de la web y la creación de los perfiles en redes sociales.





6.- CONDICIONES GENERALES

Plazo de ejecución de los trabajos

La plena puesta en marcha del nuevo portal web a satisfacción del Patronato Municipal de Turismo de Toledo, en plenas condiciones operativas y funcionales deberá concluir antes de 10 semanas desde la firma del contrato.

El licitador, una vez resulte adjudicatario deberá presentar un cronograma de actuación de acuerdo al plazo de ejecución ofertado, que en ningún caso podrá exceder del plazo máximo de ejecución de este pliego, 10 semanas.

Formación al personal municipal

Se consideran incluidas en el alcance del contrato las acciones formativas dirigidas al personal del Patronato Municipal de Turismo de Toledo y Servicio de Informática municipal, y destinadas tanto a la correcta utilización del portal web, como la administración y mantenimiento del mismo.

El adjudicatario será responsable de impartir esta formación, con una duración estimada de una jornada, y proporcionar todos los medios materiales y personales necesarios para la correcta realización de la formación. La formación habrá de ser presencial e impartida en las dependencias municipales.

El licitador deberá especificar en su Memoria Técnica un plan de formación específico.

Los formadores deberán ser aquellos técnicos que formen parte del equipo del proyecto adjudicatario.

Transferencia de Conocimientos y del Servicio.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar a la persona designada por el Patronato Municipal de Turismo de Toledo , la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento del estado y evolución de los trabajos en desarrollo, así como de las tecnologías, métodos y herramientas para la resolución de problemas. Toda la documentación será entregada en soporte digital para facilitar el tratamiento y reproducción de la misma.

El adjudicatario deberá proporcionar al personal designado por el Patronato, las versiones actualizadas de la documentación que se vaya produciendo.





Asimismo, el adjudicatario se compromete a garantizar la correcta finalización de los servicios al Patronato M. de Turismo de Toledo, evitando cualquier acción que interrumpa o entorpezca la correcta operativa de los portales Web una vez finalizado el contrato.

Seguridad, confidencialidad, y calidad

Seguridad

Con carácter general, los trabajos a desarrollar deben cumplir la Ley Orgánica de Protección de Datos en vigor así como la normativa de seguridad aplicable a las administraciones públicas.

Propiedad de los trabajos

Todos los productos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del Patronato Municipal de Turismo de Toledo, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este Pliego de Condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Patronato Municipal de Turismo de Toledo.

Confidencialidad

El adjudicatario se compromete a no suministrar información ni revelar o ceder datos o documentos a terceros, o copia de los mismos, proporcionados por el Patronato Municipal de Turismo de Toledo para cualquier otro uso no previsto como necesario en el presente Pliego, así como cumplir en todo momento la legislación existente en materia de protección de datos.

El personal de la empresa adjudicataria tiene y asume la obligación de guardar el secreto y la confidencialidad de cualquier tipo de dato al que tenga acceso durante la vigencia del presente contrato, especialmente quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal y en particular en lo indicado en su artículo número 12. Esta obligación subsistirá aun después de finalizada la relación laboral. El personal de la empresa adjudicataria será responsable de todos los daños y perjuicios que para el Patronato Municipal de Turismo de Toledo se deriven como consecuencia del incumplimiento doloso o culposo de dicha obligación.







Calidad

Durante el desarrollo de los trabajos el Patronato Municipal de Turismo de Toledo podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada.

Acuerdos de niveles de servicio

Durante la ejecución del contrato, el contratista deberá realizar todos los trabajos de mantenimiento y actualización integral del portal.

Nivel de servicio

Los valores que representan el menor nivel de servicio admitido para los diferentes parámetros de servicio son:

Parámetro	Tiempo máximo
Resolución de incidencias de prioridad baja	48 horas
Resolución de incidencias de prioridad normal	24 horas
Resolución de incidencias de prioridad alta	8 horas
Resolución de incidencias de prioridad urgente o inmediata	4 horas

Esta tabla muestra los valores máximos admitidos para los diferentes parámetros del servicio. Se indica el tiempo máximo en que la empresa adjudicataria deberá solucionar una incidencia atendiendo su prioridad, a contar a partir del momento de comunicación de las mismas y dentro de las franjas de servicio normal o especial establecidas.

Se define una incidencia como cualquier reducción de los parámetros medios de rendimiento o bien la interrupción no planificada de cualquiera proceso, funcionalidad o servicio asociado a las aplicaciones objeto del servicio, y que se encuentren en producción.

El Patronato Municipal de Turismo de Toledo definirá la prioridad de las incidencias atendiendo la gravedad del servicio, proceso o funcionalidad interrumpida o de la pérdida de calidad del mismo.







Franja de servicio normal

A efectos de valorar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, se considerará como franja de servicio normal el tramo horario en el cual se desarrollará el servicio habitualmente. Este tramo horario se desarrollará de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes, excluidos los días festivos de ámbito nacional, autonómico y local.

Franja de servicio especial

La franja de servicio especial conforma tramos horarios singulares no fijos, fuera de la franja del servicio normal, y establecidos a discreción por la Administración en función de la planificación de los trabajos, de cargas puntuales o de incidencias que necesiten una atención especial. Esta franja de servicio especial operará en función de los siguientes criterios:

El Patronato Municipal de Turismo de Toledo comunicará con una margen de 5 días el establecimiento o alteración de la distribución de las horas de la franja de servicio especial.

Las horas de servicio semanales medias incluidas en la franja de servicio especial podrán ser anticipadas o retrasadas en función de la planificación del Patronato Municipal de Turismo de Toledo según los requisitos de servicio.

El Patronato Municipal de Turismo de Toledo comunicará al jefe de proyecto con una antelación de 4 horas, salvo causas de fuerza mayor o eventos sobrevenidos, aquellos servicios que modifiquen lo establecido para un día concreto dentro de la franja de servicio especial.

El Patronato Municipal de Turismo de Toledo comunicará al jefe de proyecto con una antelación de 48 horas, salvo causas de fuerza mayor o eventos sobrevenidos, aquellos servicios que, dentro de la franja de servicio especial, deban prestarse en sábado, domingo, o días festivos de ámbito nacional, autonómico y local.

La empresa adjudicataria pondrá los medios necesarios donde reportar las incidencias y peticiones de mantenimiento por parte del Patronato Municipal de Turismo de Toledo. Como mínimo se dispondrá de un correo electrónico y de un teléfono de soporte a usuarios.

La detección de incidencias será tanto por parte del cliente como por parte del adjudicatario, como parte de los servicios preventivos realizados sobre la infraestructura y alojamiento.





Penalizaciones

La Administración podrá aplicar penalizaciones a la empresa adjudicataria durante el desarrollo del proyecto conforme a lo previsto en el artículo 212 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Garantía

El adjudicatario deberá garantizar, durante el periodo de ejecución contractual, los productos y servicios derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción de los mismos por parte del Patronato Municipal de Turismo de Toledo, obligándose a realizar durante dicho período las correcciones necesarias para solventar las incidencias y/o deficiencias detectadas, tanto por la adjudicataria como si así lo solicita el Patronato Municipal de Turismo de Toledo.

Todos los trabajos realizados por el adjudicatario que supongan nuevos desarrollos o actualizaciones de software, tendrán una garantía mínima de 6 meses. La garantía consistirá en solucionar cualquier tipo de error producido en las tareas de mantenimiento, independientemente del tipo que sea. El tiempo dedicado a la solución de errores no tienen cargo alguno al número de horas ofertado tanto en el mantenimiento para incorporación de nuevas funcionalidades, ni en las estimadas en el servicio de mantenimiento de contenidos.

Recepción definitiva

La recepción definitiva se realizará en la forma legalmente establecida una vez que se hayan realizado todas las tareas requeridas por el Patronato Municipal de Turismo de Toledo en estos pliegos.

7. CONTENIDO DEL SOBRE B:

Para el criterio contemplado en el apartado 1.1, el licitador deberá aportar documento, en formato papel y digital, con la propuesta del planteamiento y desarrollo de conceptos y mensajes a comunicar desde la plataforma en los distintos epígrafes/menús/submenús/sites por cada producto turístico segmentado planteado en el Pliego de Prescripciones Técnicas.



MATO DE TURBO

Patronato Municipal de Turismo de Toledo

Para el criterio establecido en el apartado 1.2, el licitador deberá aportar una maqueta en soporte papel así como digital.

Para el criterio establecido en el punto 1.3, el licitador deberá aportar documento en soporte papel y digital con la propuesta detallada del desarrollo conceptual de los diferentes productos turísticos de Toledo a promocionar en la nueva página. Deberá contemplar de forma clara y precisa:

Nº personas asignadas a esta tarea

Dedicación (nº de horas)

Noticias/artículos semanales/ frecuencia de publicaciones

Para el criterio establecido en el apartado 1.4, el licitador deberá aportar un documento en el que se describa la solución tecnológica elegida para el gestor de contenidos utilizado, elaborando un documento descriptivo del gestor detallando:

Plantilla básica

Capacidad de usuarios simultáneos

Especificación de campos personalizables en la plantilla, adaptados a futuras necesidades

Integración con las redes sociales

Facilidad de actualización de contenidos

Simplicidad de uso

Soporte multilingüe valorando la posibilidad de introducir en la web otros idiomas en el futuro, diferentes a los exigidos en el pliego.

Gestor libre en costes de licencias.

Para el apartado 1.5, el licitador deberá aportar documento básico, detallado y valorado con la estrategia anual de marketing digital propuesta para la realidad turística de la ciudad de Toledo, en soporte papel y digital.

Para el apartado 1.6, el licitador deberá aportar documento básico, detallado y valorado con la estrategia anual de comunicación propuesta para la realidad turística de la ciudad de Toledo, en soporte papel y digital.





Para el criterio establecido en el apartado 1.7, el licitador deberá aportar una relación en soporte papel y digital del árbol de contenidos desglosado y numerado, con los niveles y número de entradas y nomenclatura creativa de epígrafes que presenta.